

國立政治大學圖書資訊學數位碩士在職專班

碩士論文

Master's Thesis

E-learning Master Program of Library and Information Studies

National Chengchi University

由民眾需求探索公共圖書館健康資訊服務：

以臺中市立圖書館為個案研究

Exploration on health information services of public libraries

from the perspective of user needs:

Case Study of Taichung Public Library

指導教授：王梅玲 博士

Advisor: Dr. Wang, Mei-Ling

研究生：陳佩瑄

Author: Chen, Pei-Yi

中華民國一一〇年七月

July, 2021



謝辭

真不敢相信已經走到這最後一哩路，三年前剛入學時的景象依然非常鮮明，面對自己的研究仍處於昨天才報到似的生澀。這中間的心路歷程彷彿照妖鏡般，讓自己的劣根性無所遁形，也出現了我人生至今前所未有的拖延症與心魔發作。

所幸在這條路上始終有一位不願意放棄我的教練，在我怠惰時總會冷不防地拉我一把，不時貼心地指引我最合適的方向，幫助我能夠一步一步地往前進，最後真的體會到如學長所說，照著指導教授王梅玲老師說的去做就對了。總是笑聲中氣十足的梅玲老師，讓我在內心不斷暗自佩服著那樣高度的精氣神，如果沒有梅玲老師一路拉著，恐怕我是沒有辦法在三年內完成碩士論文寫作的任務。而我的口試委員邱子恒館長與謝寶煖老師，從我的計畫書到論文初稿階段，有您們不吝給予我最直言不諱的修改建議與誠摯懇切的鼓勵，我的論文才得以形成今天的樣貌。需要深深感謝的還有我們臺中市立圖書館張曉玲館長，一直包容著我無比的任性，甚且同意我留職停薪半年以能專心面對論文的完成。

當我提出研究訪談需求，義不容辭以最快的速度為我安排使用者訪談的守真、恩妙、佩穎和珈嘉；二話不說接受我訪談的禾豐大哥、心寧、信凱、思伶、好萱，以及我在生命中轉了好大一個彎來到圖書館這條路上，影響我進而轉化想要成為專業圖書館員，且同時被我視為師父的志文；再加上受訪的 16 位原本認識或第一次見面的中市圖使用者，有您們願意敞開心房接受訪談與無私地分享，是我進行此研究最大的榮幸。

而永遠比我還要相信自己，不曾停止過肯定我的知心好友們：品慧、美蓉、美雪、婉琦、素貞、淑如、金鈴和秀俐姐；於論文寫作初期學長宗霖豐富的經驗傳授，去年準時畢業的好同學們維平、建璋和奉真甚至不忘給我加油打氣，明雯助教給孤軍奮戰的我提供即時有力的協助，還有親愛的學弟宗叡，如果沒有你的細膩與貼心相挺，在這最後一哩路上我真的會孤單到不知如何是好……

最後，研究所學業這三年比我還要煎熬的媽媽，以及不時督促我要按時完成進度的小妹，都讓我可以沒有後顧之憂地專心面對論文研究，妳們是支持我最堅強的後盾。本研究最終能夠完成，皆來自於所有已知與未知的無盡協助，再次致上最深最深的一鞠躬。

佩瑄 謹誌

中華民國 110 年 7 月



摘要

本研究旨在透過民眾的健康資訊需求，探索公共圖書館的健康資訊服務，並以臺中市立圖書館作為個案研究，進行以下四項研究目的：（1）探討民眾對於健康資訊與健康資訊服務的需求與認知；（2）探討公共圖書館提供健康資訊服務的意涵、模式與指南；（3）探討我國公共圖書館館員提供健康資訊服務的認知、現況與實施困難；（4）探討我國公共圖書館健康資訊服務指南與館員培育芻議，最終提出相關結論與改善建議。

本研究採用之研究方法為文獻分析法及深度訪談法。深度訪談法之對象包含透過立意取樣方式選取之公共圖書館館員 6 名，再以滾雪球抽樣方式，經由館員代為引薦青少年、家長、一般使用者及樂齡共四個族群各 4 名，共計 22 名受訪者。

經由文獻分析，本研究發現公共圖書館提供健康資訊服務必備之五要項，分別為：（1）建構健康資訊資源；（2）定義健康資訊服務範圍；（3）進行健康資訊服務推廣；（4）增進館員健康資訊服務知能；（5）建立合作夥伴關係。

綜合相關文獻與訪談結果分析，本研究獲得以下結論：（1）本研究之受訪對象不論使用者或館員，對於健康資訊與服務皆有各種不同的需求；（2）本研究受訪之公共圖書館館員對於健康資訊服務的提供態度偏向保守；（3）藉由健康資訊服務的推展，可改變民眾對於公共圖書館的傳統印象。

根據研究結果，本研究針對公共圖書館資訊服務與館員專業能力提出建議，以提升公共圖書館專業服務品質：（1）落實公共圖書館資訊服務制度，建立公共圖書館專業形象；（2）結合國家健康政策推展，充分發揮公共圖書館在健康資訊服務的功能；（3）需要規劃明確公共圖書館健康資訊服務的服務指南；（4）需要規劃明確的館員健康資訊服務專業能力與培訓方案。

關鍵字：健康資訊服務、公共圖書館、館員專業知能



Abstract

This research aims to explore the health information services of public libraries through the needs of people's health information, and taking the Taichung City Library as a case study to conduct the following four research objectives: (1) To investigate the public's needs and cognition for health information and health information services; (2) To investigate the meaning, model, and guidelines of health information services provided by public libraries; (3) To investigate the cognitive, current situation and implementation difficulties of health information services provided by public librarians in my country; (4) To investigate the guidelines for health information service of public libraries and the cultivation of librarians in my country. Eventually, the research comes to conclusions and makes some recommendations.

The research methods used in this study are literature analysis and in-depth interviews. The subjects of the in-depth interview include 6 public librarians selected through a deliberate sampling method, and then a snowball sampling method through which the librarian will introduce 4 people from each of the four ethnic groups, including teenagers, parents, general users, and senior citizens, for a total of 22 Respondents.

Through literature analysis, this research found that public libraries must have five essentials for health information services: (1) Constructing health information resources; (2) Defining the scope of health information services; (3) Promoting health information services; (4) Improving librarians' knowledge of health information services; (5) Establishing partnerships.

Based on the analysis of relevant works of literature and interview results, they lead to the following conclusions: (1) The interviewees of this study, be they, users or librarians, show various demands for health information and services; (2) Public librarians interviewed in this study tend to be conservative in the provision of health information services; (3) The promotion of health information services can change the public traditional impression of public libraries.

The result of the current study highlights some recommendations for public library information services and the professional ability of librarians to upgrade the quality of public library professional services: (1) Implementing the public library information service system and excelling the public library profession; (2) Combining with the promotion of, the national health policy, give full play to the function of public libraries in health information services; (3) It is necessary to plan a clear service guide for the

public library health information services; (4) It is necessary to plan clear professional capabilities and training programs for health information services of librarians.

Keywords: health information services, public libraries, professional knowledge of librarians



目次

第一章 緒論	1
第一節 研究背景與動機.....	1
第二節 研究目的.....	4
第三節 研究問題.....	4
第四節 名詞解釋.....	5
第二章 文獻探討	9
第一節 健康素養與民眾健康資訊需求.....	9
第二節 公共圖書館資訊服務與推廣.....	13
第三節 圖書館健康資訊服務與推廣.....	17
第四節 圖書館提供健康資訊服務之最佳做法.....	23
第五節 圖書館館員提供健康資訊服務之知能.....	25
第三章 研究方法與實施	29
第一節 研究範圍與限制.....	29
第二節 研究設計.....	30
第三節 研究方法.....	31
第四節 研究工具.....	33
第五節 資料蒐集與分析.....	35
第六節 研究實施步驟.....	38
第四章 研究發現	41
第一節 個案簡介.....	41
第二節 訪談對象基本資料分析.....	43
第三節 使用者健康資訊與服務需求.....	47
第四節 館員健康資訊服務認知與看法.....	67

第五節 綜合討論.....	75
第五章 結論與建議.....	83
第一節 結論.....	83
第二節 建議.....	87
參考文獻.....	95
附錄一 訪談同意函.....	105
附錄二 公共圖書館健康資訊服務訪談大綱（館員版）.....	107
附錄三 公共圖書館健康資訊服務訪談大綱（使用者版）.....	109
附錄四 臺中市健康資源概況.....	111



圖目次

圖 3-1 研究架構圖	30
圖 3-2 研究流程圖	40



表目次

表 3-1 館員訪談大綱	33
表 3-2 使用者訪談大綱	34
表 3-3 訪談對象一覽表	37
表 4-1 受訪者資料	44
表 4-2 受訪館員基本資料分析表	46
表 4-3 受訪使用者基本資料分析表	46
表 4-4 受訪者健康資訊管道或來源	49
表 4-5 受訪者尋找健康資訊的動機	50
表 4-6 對受訪者有用的健康資訊	52
表 4-7 受訪者對親朋好友徵詢健康資訊之回應方式	54
表 4-8 使用者尋求之社區健康資源	56
表 4-9 使用者曾使用過的公共圖書館資訊服務	57
表 4-10 公共圖書館健康相關活動對使用者的幫助	58
表 4-11 使用者期望的健康資訊資源	60
表 4-12 使用者期望獲得健康資訊資源的型式	62
表 4-13 使用者對公共圖書館館員提供健康資訊服務的看法	64
表 4-14 使用者建議公共圖書館健康資訊服務的合作夥伴	65
表 4-15 使用者對公共圖書館跨單位合作提供健康資訊服務的看法	66

第一章 緒論

本章內容共分為四節，第一節為本研究背景與動機，第二節說明研究目的，第三節提出研究問題，第四節為名詞解釋。藉此描述本研究背景概況與其重要性，並說明引發研究者探索之動機，於陳述問題核心與研究方向後，提出本研究中重要名詞之操作型定義，依序分述如下。

第一節 研究背景與動機

被尊稱為參考工作之父的 Samuel S. Green (1876) 在距今 145 年前即已觀察到，當圖書館竭盡可能地幫助使用者，使大部分的居民都獲得所需問題的答案，則圖書館具有良性影響力的事實便會在整個社區內傳播開來。美國公共圖書館自發展以來，其圖書館員的專業形象、對社區不遺餘力的關懷，以及實際上對使用者提供了廣泛且深入的服務，常常為人所津津樂道，蔚為全世界公共圖書館的先驅與效法之典範。

致力於支持公共圖書館專業人員之獨特且不斷變化的需求之美國公共圖書館學會 (The Public Library Association, 簡稱 PLA)，經由 2011 年開始推動的策略性計畫中所設定的「倡導與意識 (Advocacy & Awareness)」、「領導與變革 (Leadership & Transformation)」、「素養之國 (Literate Nation)」與「組織卓越 (Organizational Excellence)」四大目標，已逐步完成諸多創舉，並於 2013 年度「領導與變革」的目標下提倡透過圖書館改變社區，也同時在 2014~2017 年及 2018~2022 年兩個階段性計畫的長期展望中，設定核心目標為加強公共圖書館及其對服務社區的貢獻，且預估隨著科技的發展，人們獲取個人健康及官方記錄的方式將會發生變化 (ALA, 2011a)。

此外，PLA 更自 2016 年起提倡七大項開創性計畫，透過其中「培養創造性的社區聯繫 (Fostering Creative Community Connections)」與「健康素養、計畫及消費者健康資訊 (Health Literacy, Programming, and Consumer Health Information)」兩大項目，揭示圖書館規劃推動社區的投入與健康相關服務等，例如提供資源幫助更多美國人註冊能夠負擔的健康保險；提供小額補助支持美

國多達 100 個公共圖書館，用以宣傳及教育民眾了解健康保險與健康資訊；教育民眾了解其社區內所面臨的重大健康議題等（ALA, 2018）。

世界上歷史最悠久且規模最大的美國圖書館學會（American Library Association，簡稱 ALA, 2017）也提到，隨著人們瀏覽醫療保健、保險、老齡化等複雜問題之需求，公共圖書館通常是民眾健康資訊的首選資源。因此，為確保所有美國人民的福祉，促進推動社區健康，PLA 與美國國家醫學圖書館之全國醫學圖書館網（National network of Libraries of Medicine，簡稱 NNLM）提出一項新的全國性倡議，目的是為提高公共圖書館工作人員在健康服務相關的知識和技能。PLA 與 NNLM 共同評估公共圖書館員的健康資訊需求，並共享免費資源和專業發展機會，以幫助公共圖書館工作人員更好地滿足圖書館使用者的健康資訊需求。

ALA 更在 2019 年 4 月所公布的「2019 美國圖書館狀態報告（The Statement of America's Libraries 2019）」中指出，公共圖書館為美國社會帶來了四項轉變：強化本地經濟、成為終身學習的所在、打造更健康的社區，以及提供公平的資訊取用。在美國每天有超過 130 人死於過量使用鴉片類藥物，對於該類藥物的依賴是一種嚴重的民族危機，在公眾健康、公民社會、經濟福利，乃至於全國各地的社區都受到影響，因此許多美國公共圖書館皆積極響應，如田納西州的 Blount 縣公共圖書館為有吸毒和酗酒史的非暴力罪犯提供生活技能培訓；紐約州 Rochester 的 Gates 公共圖書館舉辦公共論壇，向社區宣傳鴉片類藥物成癮及藥物過量的情況；PLA 也與美國國際圖書館電腦中心（Online Computer Library Center，簡稱 OCLC）合作，針對公共圖書館在應對鴉片類藥物問題中發揮作用的社區進行案例研究等（ALA, 2019）。

經由美國公共圖書館長年為社區所做的努力與實質貢獻，顯示今日公共圖書館在社區中成為更加舉足輕重的角色。且身為已開發國家的美國，擁有 NNLM 專業資源的加入、ALA 的率先倡導與 PLA 的策略性規劃，引領著公共圖書館界主動關懷社區及人民之健康。

在我國健康政策方面，依據衛生福利部（以下簡稱「衛福部」）110 年度之施政計畫，為維護全民健康與福祉，秉持著全球化、在地化、創新化的思維，

整合社會福利及衛生醫療資源，用心規劃施政藍圖，從福利服務、社會安全、醫療照護、長期照顧、健康促進、疫病防治、食品藥物管理等攸關全民福祉之議題，擬定整合、連續性之公共政策，期能提供完善且一體之服務，以「促進全民健康與福祉」為使命，讓全民更幸福、更健康（衛生福利部，2020）。

再深入檢視衛福部所屬國民健康署之施政目標，為營造身心健康支持環境，增進全人全程健康促進（衛生福利部國民健康署，2020a），透過在學校方面，與教育部合作推動健康促進學校，將健康知能融入校園學習及生活；在職場方面，結合雇主和員工推動健康職場，改善職場工作環境；在社區方面，推動健康醫院，從醫療服務過程提升病人、員工和社區健康；更於 2017 年以健康城市為基礎，推動高齡友善社區、失智友善社區與關懷社區計畫，連結社區建構夥伴關係，營造能自主經營、健康且友善的社會環境（衛生福利部國民健康署，2020b）。

相較於美國公共圖書館界極早便投入協助社區，發揮其影響力，為社會付出實質貢獻，我國也有著朝向促進全民健康的國家政策推展，在台灣身為社區重要成員的公共圖書館可以有怎麼樣的作為？依據研究者曾服務於臺中市潭子區圖書館、臺中市立圖書館中區分館、北屯分館及北屯兒童分館之經驗與觀察發現，國內一般社會大眾對公共圖書館服務的認知與使用圖書館的方式，顯示出尚未跳脫對於圖書館的傳統印象：圖書館是一幢有藏書的建築物，可供閱報、使用免費網路、借閱館藏、自修或氣候酷熱時避暑的舒適閱覽空間。

而我國公共圖書館在規劃有關健康主題方面的活動，多以健康講座、健康相關主題書展，或針對特定族群提供簡單體能活動等模式辦理，也與紅十字會或衛生所等單位合作，提供到館駐點基本血壓量測等服務，此多由圖書館單方面設想對民眾有所幫助或民眾可能會有興趣的健康相關活動，亦或依據時事議題規劃辦理。美國與臺灣的國家整體狀態以及面臨的社會情境不盡相同，我國公共圖書館於社區中亦有其不容忽視的重要性，應可朝同樣模式主動關懷社區與為民眾的健康做更多努力，例如觀察臺灣社會的健康狀態，民眾日常生活中是否有健康資訊或服務需求，以及我們在人生不同階段可能會面臨各種健康層面的問題。我國公共圖書館能否扮演關鍵角色，協助促進全民健康，美國公共圖書館的經驗值得我們好好學習與參考。

第二節 研究目的

本研究期望藉由瞭解民眾到公共圖書館尋求健康相關資訊資源之使用狀況，以及公共圖書館館員對於使用者健康資訊需求的認知與提供的服務現況，探索公共圖書館在健康資訊服務的實踐與館員對於健康資訊服務的相關知能。

因此本研究希冀透過下列目的，實際發揮公共圖書館的社會教育功能，保持與時俱進，及時反映當前潮流，順應整體社會環境變化的現況與全球化發展的趨勢，提供使用者適時且切身所需的健康資訊服務，以期為全民打造更健康的社區而努力。

- 一、探討民眾對於健康資訊與健康資訊服務的需求與認知。
- 二、探討公共圖書館提供健康資訊服務的意涵、模式與指南。
- 三、探討我國公共圖書館館員提供健康資訊服務的認知、現況與實施困難。
- 四、探討我國公共圖書館健康資訊服務指南與館員培育芻議。

第三節 研究問題

基於上述研究目的，本研究之具體研究問題如下：

- 一、民眾對於健康資訊與健康資訊服務有哪些需求？尋找健康資訊的動機為何？健康資訊來源與管道？有用的健康資訊或知識如何獲得？是否向社區尋求健康資訊或服務的支援？
- 二、公共圖書館的資訊服務與健康資訊服務代表的意義與見解？健康資訊服務透過什麼樣的模式在進行？健康資訊服務可以有哪些實踐方式？
- 三、我國公共圖書館館員對於健康資訊服務的个人看法、認知與現況如何？在實際進行健康資訊服務上之難易程度？公共圖書館如何在社區中跨單位合作提供健康資訊服務？

第四節 名詞解釋

本研究基於公共圖書館提供資訊資源服務的本質，為因應民眾健康資訊與服務的需求，進而探索公共圖書館提供健康資訊服務的可行性與必要性，因此針對本研究中之重要名詞進行說明：

一、健康素養 (Health Literacy)

依據 WHO 在健康促進詞彙 (Health Promotion Glossary) 中提供之定義為：健康素養代表認知及社交技能，這些技能決定了個人促進和維持健康的方式，以及取得、理解和使用資訊的動力和能力。健康素養意味著獲得一定程度的知識、個人技能及信心，可採取行動改變個人生活方式和生活條件，以改善個人和社區健康。透過提高人們對健康資訊的獲取及其有效使用資訊的能力，健康素養對於增強能力至關重要。健康素養本身取決於更一般的素養水平，素養不佳會限制人們個人、社會與文化發展，以及阻礙其健康素養的發展，進而直接影響人們的健康 (WHO, 1998)。

亦有研究者將 Health Literacy 譯為健康識能，並定義其是一組具有層級區別的技能，用以獲取、理解、評價、應用健康訊息或知識；此技能會因環境因素、個人因素、情境因素的影響而有所變動；目的是用以增強健康行為動機與執行健康決策能力 (曾靖容、廖妙滄、林秀縵, 2018)。

國內研究亦有翻譯為「健康知能」，本研究以「健康素養」為統稱。

二、健康資訊 (Health Information)

美國醫學圖書館學會 (Medical Library Association, 簡稱 MLA) 所成立的消費者與病患健康資訊部門 (Consumer and Patient Health Information Section, 簡稱 CAPHIS) 定義消費者健康資訊為「依據包含病患及其家屬等一般社會大眾的需求，提供有關健康及醫療主題的資訊，除提供關於疾病症狀、診斷與治療等資訊外，亦包括健康促進、預防醫學、健康決定因素及使用醫療系統等相關資訊 (CAPHIS/MLA, 1996)。

消費者健康資訊是在健康及醫學主題下，提供回應大眾的需求，包括病患及其家屬。除有關症狀診斷、治療疾病外，圍繞在健康議題上的資訊如預防醫學、健康決策及取得醫療照護等皆屬於消費者健康資訊範疇（陳倩瑩、邱銘心，2018）。

本研究將包含讀者、使用者、一般民眾或社區民眾等之消費者健康資訊，統一稱之為「健康資訊」。

三、健康資訊需求（Health Information Needs）

基於消費者所需的資訊，即具有消費者需求導向，並且可用於決策的資訊，促進消費者積極參與自己的醫療保健及醫療保健系統（Sangl & Wolf, 1996）。一般而言，健康資訊需求可分為：衛生保健、醫療資訊及醫療消費資訊等三種（陳倩瑩、邱銘心，2018）。

四、健康資訊服務（Health Information Service）

資訊服務乃是指偏向個人化的參考服務，重視資訊對個人需求的適切性與差異性（賴鼎銘等編，2001）。而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）（鄭惟中、邱銘心，2015）。

本研究所指之健康資訊服務為圖書館依使用者個人需求，將其所需之健康主題相關館藏資源，以及網路查詢所得的任何形式的健康主題資訊資源，如此經過有系統地搜尋、組織、整理，甚至分類後提供予使用者個人參考，或融合為促進使用者健康之活動。

五、社區健康營造（Community Health Building）

社區健康營造是期望結合不同的專業力量，激發民眾主動參與，提供民眾參與地方事務決策的機制，尊重文化的多元性，將健康導入日常生活中，建立社區居民自行決定健康照護需求與優先順序，並由居民共同建立健康生活支持環境，透過居民互相支持，實踐健康的生活，共同營造健康的社區（衛生福利

部國民健康署，2019)。

本研究所指之社區健康營造，乃因圖書館身為社區資訊中心，以其本具之資訊服務專業功能，為民眾提供適時適切所需的健康資訊與服務，幫助民眾做出正確的決策以能更健康地生活，並成為共同促進社區健康的一份子。





第二章 文獻探討

為瞭解民眾對於健康相關資訊與服務的需求，以及公共圖書館可據以規劃提供適切的健康資訊服務與推廣模式，本章分為五節進行文獻探討。第一節概述健康、健康素養與民眾的健康資訊需求；第二節探討公共圖書館如何進行資訊服務與推廣的方式；第三節由圖書館資訊服務中的健康資訊服務與推廣模式切入探討；第四節探討圖書館提供健康資訊服務的最佳做法；第五節為圖書館館員提供健康資訊服務之知能。最後綜整五節文獻探討，以作為本研究的整體架構與論述基礎。

第一節 健康素養與民眾健康資訊需求

公共圖書館以服務為本質，不論實際到館或透過網路方式利用圖書館資源的使用者，圖書館都竭盡所能地提供實體或電子的圖書資訊與各式資源服務。本研究為探索民眾的健康資訊與服務需求，勢必由公共圖書館所提供的資訊服務談起。因此本節內容於第一部分揭櫫健康及健康素養的意涵，並於第二部分探討民眾的健康資訊需求。

一、健康及健康素養之意涵

WHO 在 1946 年 6 月 19 日至 7 月 22 日期間，於紐約國際衛生大會通過由 61 個國家代表簽署，並於 1948 年 4 月 7 日生效的「世界衛生組織組織法」序言中定義：「健康是身體、心理和社會全面幸福的狀態，而不僅僅是沒有疾病或虛弱。」（WHO, 2020）。1984 年 WHO 再詳細闡釋健康的定義為：「健康的個人或群體能夠實現理想與滿足需要，並能改變和適應環境。健康是日常生活的資源，而不是生存之目的；健康是一個積極概念，注重社會與個人的資源及體能。」（WHO, 1984）。

再者，健康一詞源於整體感的概念，在詞源上與疾病的概念無關。健康意味著是一種積極的幸福狀態，而非僅止於沒有疾病。但無論人們認為健康是一

種普遍的幸福狀態，還是使用更狹隘的沒有疾病的醫學概念，保持健康和預防疾病絕大部分是無法控制的（Eakin et al., 1980）。

由上所述，健康看似無法掌控，事實上正是可以透過健康素養來達到一定程度的自助與助人的效果。健康素養（Health literacy）在 WHO 的定義為：「決定個人的動機和能力去獲得、理解及運用健康資訊所需的認知及社會技能，並藉此促進及維持良好的健康。」（WHO, n.d.）

再看美國健康服務部（Department of Health and Human Services，簡稱 HHS）於制訂「Healthy People 2010」及「Healthy People 2020」時，將健康素養定義為實現以下目標的能力：「獲得、處理和理解，以做出適當健康決定所需的基本健康資訊和服務的程度」（HHS, n.d.a）。而後 HHS 秘書諮詢委員會再提出一個新的定義：「當一個社會提供準確的健康資訊與服務，人們可以很容易地找到、理解並用來指導他們的決定和行動時，就會發生健康素養。」新定義強調人們使用健康資訊的能力，而不僅僅是了解它；著重於做出明智的決定，而不是適當的決定的能力，並納入公共衛生觀點，承認組織有責任解決健康素養問題。因此，隨著「Healthy People 2030」的更新，解決了個人健康素養和組織健康素養的問題，並提供以下定義：「個人健康素養是個人有能力查找、理解並使用資訊和服務，為自己和他人提供與健康相關的決定和行動的能力；組織健康素養是組織公平地使個人能夠找到、理解並使用資訊和服務，為自己和他人提供與健康相關的決定和行動的資訊的程度。」（HHS, n.d.b）由此可知，健康素養不僅關乎個人、家庭或組織，實則包含完成個人生活所需的一切皆有關聯。

不論個人如何看待健康，如何為自己的健康狀態或家人等健康相關需求做出最好的應對，為減少健康差距，改善健康資訊的取用非常重要，因為它可以使個人做出更好的健康相關決定，並且保持健康（Whitney et al., 2017）。個人對健康的意識，乃至於對於健康素養的認知，是一個逐步漸進的歷程。若個人對於健康沒有足夠的自我意識，便不會啟發自己關注在健康方面的資訊與累積相關知識，進而培養出可以幫助自己與他人的健康素養。健康素養不僅有益於患者，也有益於公民，因此我們必須專注於與不同環境中的人們進行資訊和溝通。低健康素養會對醫療的結果和用途產生負面影響。因此，健康素養是一種工具，可以幫助人們生活更長壽更健康，而不受社會經濟背景和其他因素的影響。

響（衛生福利部國民健康署，2017）。

二、民眾健康資訊需求

Knowles (1977) 認為承擔健康責任的障礙是缺乏知識，而維護自身健康的義務則意味著有權獲得資訊的幫助 (Eakin et al., 1980)。國家發展委員會 (2017) 在個人數位機會調查報告中指出，昔日以人際口語傳播為主要資訊的傳遞管道，逐漸被網路社群取代。隨著民眾對網路的依賴，透過網路尋找健康資訊和獲得健康知識已成為民眾解決健康資訊需求的主要管道。網際網路的盛行，對人們的日常生活帶來轉變與影響，儼然成為不可或缺的一部分，尤其資訊科技的發展與民眾健康意識抬頭，促使民眾可藉由搜尋網路上的健康資訊，幫助自己與親友解決健康上的疑惑或做相關決策。換句話說，健康資訊是提供社會大眾所需之健康與醫療相關主題資訊，以讓他們能了解己身的健康，並為自己和家人做健康相關的決策 (蘇芳玉，2019)。

隨著年齡的增長，健康資訊的消費與健康照護的資源使用機會增加，年齡越長者較年輕人傾向於使用多樣化的資源，而年輕人較偏好使用新穎的資訊來源如網路與其他科技 (Deering & Harris, 1996)。黃冠英 (2006) 曾經調查 12 所大學學生之網路健康資訊的使用情形，發現 49.4% 的學生以網路做為主要資訊來源，而有 65.7% 的大學生曾使用網路查詢健康資訊。再者，良好的健康資訊能力有助健康維持與促進，進而影響個人生理、心理與社會之正向發展。在世界各先進國家中，健康老化 (healthy aging) 已成為重要研究議題，除由專業人員提供醫療服務之外，藉由適當管道獲取健康資訊不僅是促進個人健康的基本關鍵，同時也是提升老年生活品質的核心基礎。隨著高齡化社會的來臨，老年人健康資訊能力將是高齡社會中生活品質的重要指標 (廖韋淳、邱立安、岳修平，2012)。

關心社區居民健康資訊尋求行為的魏米秀與洪文綺 (2010) 則發現，都會區居民通常比較積極主動尋求健康資訊，偏遠地區的住民則顯得比較被動，當不同地區的居民資訊尋求行為不盡相同時，公共圖書館該如何提供適切的健康資訊服務，以避免有資訊落差的情況發生。

此外，健康資訊尋求者不必然是病患或潛在病患，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；且其認知構面可能包含尋求解釋、治療方法（與其適當性及安全性）、推薦診所、醫生或上課地點、病因判斷、醫療檢查項目及資訊、治療時的相關資訊、手術、用藥或治療的效果、醫療法規、食品推薦與經驗分享等；不同健康階段的消費者所需要的健康資訊類型亦有所差異，例如當人們被診斷或自我診斷生病，或得了終生疾病後，需要的是治療方法的資訊，而當人們處於健康階段、動手術後或治療後的階段，則有較多尋求推薦食物、保健食品的資訊需求（邱銘心、吳寂絹，2012）。

Kelly（2012）在缺乏培訓及自助服務環境使館員和使用者無法確定公共圖書館環境中的健康資訊之研究中指出，受訪者有 50% 表示會到圖書館尋找特定主題的健康資訊，37% 到圖書館前已嘗試在其他地方尋找相關資訊，40% 表示當他們需要健康資訊或建議時，通常直接上網尋找；只有 32% 會大概或完全相信網路資訊；67% 傾向借書；只有 4% 指出他們已經打算去向圖書館館員尋求幫助；59% 表示他們自己找到所需的資訊。

曾淑賢（2009）在公共圖書館多元文化館藏服務調查結果發現，民眾最為重視的館藏主題需求首要為「健康醫療」，即透露出當時民眾對於健康資訊的需求度之高。再看 10 年後的「108 年臺灣閱讀風貌及全民閱讀力年度報告」，其中「自然科學類」圖書借閱排名第 2 名為《一天一 D：維他命 D 幫你顧健康》；「應用科學類」排行榜前 20 名中有 7 部健康飲食書籍入榜，如排行榜冠軍為《林姓主婦的家務事：「留著青蔥在，不怕沒菜燒」的新世代主婦料理哲學》，第 3 名《一日三餐減醣料理：單週無壓力消失 2kg 的美味計劃 72 道低醣速瘦搭配餐》，第 7 名《減醣常備菜 150：營養師親身實證一年瘦 20kg 的瘦身菜》，第 14 名《穴道導引：融合莊子、中醫、太極拳、瑜珈的身心放鬆術》，以及「電子書」借閱第 14 名《生理時鐘決定一切！：找到你的作息型態，健康、工作、人際，所有難題迎刃而解》（國家圖書館，2020），已反映出這 10 多年來我國民眾對於健康範疇的持續關注與健康主題重點的變化。

享受最高的健康標準，不是每個人都能夠輕易達到的目標（衛生福利部國民健康署，2017）。不分種族、宗教、政治信仰、經濟或社會狀況，享受最高

的健康標準是每個人的基本權利之一（WHO, 2020）。相信沒有人不希望自己盡可能保持正面積極的健康狀態，實則我們常常不自覺地輕忽身體發出的訊號或異狀，不論對象是自己或他人。藉由身體的警訊以及對健康的顯性和隱性需求，我們要正視健康在各種層面的意義，以及對健康資訊的需求在個人、家庭、社會，乃至於國家和地球的影響。

第二節 公共圖書館資訊服務與推廣

本研究旨在探索公共圖書館基於社區組織中的一環，在社區中推展健康資訊服務的必要性與可行性，故本節透過相關文獻由公共圖書館之資訊服務切入，探討其如何執行與推廣。

一、公共圖書館資訊服務

公共圖書館提供重要的公共服務，民眾使用公共圖書館服務的目的之一，是獲取個人使用資訊，如健康問題、投資或找工作等資訊（Collins & Chandler, 1997）。更重要的是，圖書館須以掌握民眾資訊需求的營運點來發展，扮演資訊傳播與資訊仲介的角色，以提供與時俱進的服務，滿足民眾資訊需求為目的（顧潔光，2000）。

依據我國〈圖書館法〉第二條「本法所稱圖書館，指蒐集、整理、保存及製作圖書資訊，以服務公眾或特定對象之設施。前項圖書資訊，指圖書、期刊、報紙、視聽資料、數位媒體等出版品及網路資源」，第四條第二款「公共圖書館指由各級主管機關、鄉（鎮、市）公所、個人、法人或團體設立，以社會大眾為主要服務對象，提供圖書資訊服務，推廣終身學習及辦理閱讀等文教活動之圖書館」，以及第七條「圖書館應提供其服務對象獲取公平、自由、適時及便利之圖書資訊權益」（圖書館法，2015）所示，乃知公共圖書館之資訊服務源自於圖書館既有之館藏，並因應時代更迭與科技發展廣泛蒐集、整理與組織各種媒體資訊等，以因應一般社會大眾所需。

而國際圖書館學會聯盟（International Federation of Library Associations and

Institutions, 簡稱 IFLA, 2010) 所定義的公共圖書館, 是由社區通過地方、區域或國家政府, 或經由某種其他形式的社區組織所建立、支持和資助的組織。公共圖書館透過一系列的資源和服務, 提供社區內所有成員, 無論種族、國籍、年齡、性別、宗教、語言、是否有殘疾、經濟、就業狀況與受教育的程度, 皆平等獲取知識、資訊、終身學習, 以及富有想像力的作品。公共圖書館主要目的在透過各種媒體提供資源和服務, 以滿足個人與團體對教育、資訊與個人發展 (包括娛樂及休閒) 的需求。更重要的是, 公共圖書館是動態且首要的社區造訪據點, 旨在主動響應各種不斷變化的資訊需求。在這個令人興奮和複雜的資訊世界中, 圖書館和資訊專業人士尋求知識、資訊和創造經驗的成功至關重要。在過去幾年中, 資訊科技迅速而令人興奮的發展, 徹底改變了資訊收集、顯示和取用的方式 (IFLA, 2010)。

經由我國〈圖書館法〉與 IFLA 對公共圖書館之定義可知, 公共圖書館面對任何有需要的人們, 不論實際到館或透過網路方式表示希望獲取他們所需要的任何資訊資源, 都是公共圖書館資訊服務的一環。

二、公共圖書館資訊服務推廣

公共圖書館身為社會教育機構的一環, 它需要具備三種不同層次的功能:

- (1) 教育社區民眾: 圖書館應鼓勵社區民眾參與圖書館活動, 建立正確而健全的圖書館公共關係, 以利推動潛移默化、教化人心與教育社會的功能; 推展「社區圖書館教育」, 落實終身學習理念; 推行多元化與全方位的圖書館規劃, 有計畫地開放圖書館、推展圖書館與社區合作活動, 以發揮社區資源最大功能;
- (2) 調適社區與社會互動: 公共圖書館已不再是一個封閉的教育系統, 它應視自己為一個達到社會教化、社會控制、解決社會衝突的角色。因此公共圖書館本身必須重新調適自己的角色, 伴隨社會變遷融入知識教育、生活教育、道德教育等推廣教育中, 以配合社會進步的脈動;
- (3) 成為社區的組織者: 公共圖書館不僅須主動與社區配合, 更應與社會互動扮演參考諮詢服務的專家角色, 重視社區民眾需求的積極配合者及參與者角色, 以及協調、整合與運用社區所有資源的組織者角色 (呂春嬌, 2009)。

再由公共圖書館在社區中的功能來看社區。「社區」這個名詞從「社區總體營造」、「社區文化」到「社區主義」等熱門話題，目的都在於促進社會和諧，建立合乎現代化的生活方式。身為社會教育機構之一的公共圖書館，自當處於積極的地位，圖書館人員本身亦應有正確的體認和做法。圖書館蒐集各種資料，加以有系統的組織、安排，提供給社區的民眾使用，本質上就有資訊的功能。圖書館是一個傳播資訊的機構，藉著圖書館館藏資料，將資訊傳播給社區內的每一分子。圖書館應有參考諮詢的服務，解答民眾提出的疑問，在典藏資料上亦要向民眾提供最新的資訊。公共圖書館應善用各種多媒體，更新資訊設備，並與當地相關單位加強合作關係，主動迅速地傳佈新知，適當且有效地指引、介紹讀者運用館內資料，以增進社區民眾智能（張圍東，2010）。

而公共圖書館對於社區健康的重要性，可透過Morgan等學者（2016）研究看到，美國大眾幾乎普遍支持圖書館，並且認為圖書館對社區福祉至關重要。其研究結果顯示公共圖書館帶給人口健康很好的影響，包括：（1）圖書館改善健康的社會決定因素：費城自由圖書館有54個分館，在2015年580萬親自到館的人次內，有50萬人次是為參加專業課程，其中涵蓋各個年齡層和社會經濟背景的居民。該專業課程涉及多項健康的社會決定因素，包含幼兒和成人的識字率、青年領導才能和健康行為、工作準備、營養以及對老年人的支持。所有課程均旨在促進社交互動，而社交互動本身即對健康有益；（2）圖書館是弱勢群體的安全網（包含心理健康和藥物使用、無家可歸者、新移民者、兒童和家庭）；（3）圖書館員致力於公共服務。

所謂健康的社會決定因素，指的是塑造我們出生、生活及工作條件的社會、文化、政治、經濟、商業及環境因素；這些因素有時也被稱為「健康之廣泛決定因素」或「社會經濟因素」。其中健康之決定因素有所謂的「彩虹」模式，是將決定因素一層一層地堆疊起來，描繪每一個因素的影響程度。最中間是每一個人的個別行為；在那之上是家人、朋友、社區和地區的影響；再往上是社會和經濟架構的影響，例如公司、住家環境等；在最上層的則是國家社會福祉政策和文化影響。每一層因素都會受到上方那一層因素的影響（Turner, 2020）。

即便已處於21世紀及數位化時代，實體的公共圖書館在可預見的未來仍將存在，而且公共圖書館將更進一步成為社區的樞紐（Community Hub）

(Nygren, 2014)。公共圖書館是值得信賴的機構，具有廣泛的人口覆蓋範圍，還具有改善人口健康的未開發潛力 (Morgan et al., 2016)。因此，PLA自設定2018年目標為推動公共圖書館從圖書館到社區的轉型，以滿足人們和社區的特定需求；建立並支持公共圖書館的領導力，反映每個社區和專業的需求；倡導平等、多樣性、包容性和社會正義，以使每個成員、圖書館及社區團體能夠充分平等地參與一個共同塑造的社會，以滿足其需求 (ALA, 2011b)，此也反映在「2019美國圖書館狀態報告 (The Statement of America's Libraries 2019)」中所看到的公共圖書館為社區所帶來的轉變，諸如100%的公共圖書館提供網路使用；73%的公共圖書館幫助個人申請工作、製作簡歷和準備面試；以及58%的公共圖書館幫助人們查找和評估健康資訊等作為 (ALA, 2019)。

而提起美國公共圖書館所實施的社區資訊轉介服務，至今已有近30年的歷史，他們致力於克服資訊使用的不公平，並將圖書館更多服務帶入社區，不僅吸引以往較少使用圖書館的讀者，圖書館本身也經歷了許多的改變。過去民眾「不使用圖書館」可能的原因有二：不知道某種資訊的存在，因此不曉得他們有「知」的權力；不了解某些資訊的表達方式，例如一般民眾對解讀法律及社會專業用語並不熟悉。社區資訊轉介服務就是要告知並教育民眾各項資訊的可得性，提供不同型式的資訊，讓讀者可以清楚的了解因而獲得幫助 (邵婉卿, 1992)。因此只要圖書館為社區服務，社區中的人們就會想要受到幫助 (Sosulski & Tyckoson, 2017)。圖書館於社區提供資訊服務，更可以從關心社區民眾所需的資訊服務開始做起，廣納連結社區各種資源，規劃提供民眾切身所需的資訊服務，共同促進社區健康。

舉凡諸多為民服務的公務機構，人們偏愛到公共圖書館參加活動的意願與偏好無庸置疑，因為圖書館即為知識的象徵，民眾依然願意主動親近圖書館以獲取符合其需求的各種圖書及資訊資源，進而轉化為個人知識。現今的公共圖書館應該思考如何在不斷追求科技之新穎與便利，同時搭配圖書館服務以減輕人力負擔，以及朝向圖書館硬體設備盡善盡美的前提下，為人們提供真正貼近生活所需的資訊專業等服務。

第三節 圖書館健康資訊服務與推廣

向所有人推廣醫學、心理和相關知識的益處，對最大程度的實現健康至關重要（WHO, 2020）。因此，本節針對圖書館在提供健康資訊服務的發展、服務與推廣模式進行探討。

一、圖書館健康資訊服務

在圖書館作為健康資訊合作夥伴的研究中指出，基於圖書館回應公眾需求的悠久傳統，幾乎每個社區都由公共圖書館提供服務，而當地的圖書館通常是尋求各種類型資訊的人們之焦點。公共圖書館參與提供健康資訊，最令人信服的理由可能是社區支持公共圖書館系統，並有合理的期望可充分滿足其大部分的資訊需求。因為與健康有關的問題是許多人的基本問題，不僅應從醫療保健系統中獲得答案，還應該要能夠從社區資訊系統中的公共圖書館獲得答案。因此，公共圖書館對於傳播健康資訊負有主要責任（Eakin et al., 1980）。

而健康資訊通常被認為是大部分圖書館讀者感興趣的前五名或前十名主題之一，約占所有參考問題的6~20%。美國德拉瓦州圖書館（Delaware Libraries）試辦在公共圖書館設置健康資訊館員的計畫中，就得到一個很明確的體認，亦即健康是頭十大話題領域，有很大比例的讀者在圖書館尋求健康資訊（Wood et al., 2000）。美國科學促進會（American Association For The Advancement of Science，簡稱AAAS）於消費者報告中也提到，透過圖書館找到的健康資訊很有價值，而且會影響他們的醫療保健決定（Chobot, 2010）。

在健康資訊的相關研究中，有許多研究針對健康資訊尋求行為的過程，以增進對於網路健康資訊需求及資訊尋求模式的理解（Zhang, 2010）。面對醫療問題，民眾多求助於醫生或專家，因與他人溝通病況或許會造成病患本身心理上的不自在。如今網路資源取得容易，溝通方式可採取匿名交流，加以攜帶式裝置的普及，使得網路自然成為取得健康資訊的管道（Spink et al., 2004; Zhang, 2010）。使用者登錄電腦以找尋增進他們飲食、搜尋醫生、研究關於他們自身或其他人的疾病、找出健康醫療保險資訊，以及尋找藥物治療折扣。事實上，

圖書館已經成為一個非傳統，甚至也許是被忽視了的國家公共建康系統的成員。而滿足健康與保健需求是人們依賴公共圖書館的電腦和網路來解決他們生活中最重要的兩個層面，其中 37%的使用者提到尋找健康資訊、治療的選項、可提供照顧者或增進他們健康的方法；這些使用者中的 56%也提到為親朋好友、同事或其他人尋找這些類型的資訊（Becker et al., 2010）。

創作橫跨長篇、短篇、漫畫、童書、音樂，甚至電影等多種領域的當代奇幻大師尼爾·蓋曼（2018）曾經在英國閱讀協會講座中提到，他憂心在二十一世紀人們誤會了圖書館扮演的角色及目的。假如把圖書館當成擺滿書的書架，在這多數書籍都有發行電子版的年代，他認為這關乎資訊的性質。資訊是有價值的，正確的資訊尤其有非常高的價值。我們需要的資訊類型是能夠協助我們探索，並找到真正所需要的資訊。圖書館是人們可以去找尋資訊的地方。圖書館是知識庫，賦予每一位公民同等接觸資訊的權利，這其中包括身體與心理的健康資訊。

由於公共圖書館自成立以來就從事各種類型的資訊提供，它們在提供健康資訊和促進社區健康方面，發揮了重要的作用（Flaherty, 2018），因此公共圖書館應積極參與社區健康資訊推廣，以幫助公眾更好地滿足其健康資訊需求（Luo, 2018）。圖書館是社區的合作夥伴，可以滿足社區的需求。對鴉片類藥物的依賴是美國嚴重的民族危機，已經影響到公眾健康以及美國公民的社會和經濟福利。因為在全國各地的社區中都受到了影響，許多公共圖書館正在積極響應，59%的公共圖書館創造更健康的社區，77%的公共圖書館提供線上健康資源，58%的公共圖書館計劃提供幫助人們查找和評估健康資訊，23%的公共圖書館提供健身課程（ALA, 2019）。

嚴重特殊傳染性肺炎：新型冠狀病毒（Coronavirus Disease，簡稱COVID-19）在2019年底於中國武漢爆發，快速肆虐全球，嚴重影響全世界人口健康安全之際，ALA（2020a）發表的聲明中指出各類型圖書館在實體及虛擬支持社區方面都發揮著不可估量的作用，圖書館不僅是準確資訊的管理者，可以聯繫使用者與當地公共衛生資源及服務，更可以成為增強社區成員對抗冠狀病毒傳播能力的主要合作夥伴，共同為維持社區健康而努力。PLA的公共圖書館健康社區工具網站上有「健康日的今日健康新聞」，該新聞每天更新多次，並提供有

關COVID-19的資訊。許多圖書館員都加入成為健康社區的擁護者，於新型冠狀病毒大流行期間共享資訊。

因此，促進健康並幫助社區成員獲得重要的健康與社會服務，已經成為美國公共圖書館的一項增長趨勢。超過70%的美國人同意，圖書館可以幫助正在尋找健康資訊的人們，而這當中有超過80%在圖書館上網尋找飲食、營養和健身資訊的人表示，他們後來改變了飲食和運動方式。圖書館除了為其社區提供各種健康素養和健康意識服務外，亦提供有關健康生活方式的資料、滿足醫療飲食需求的食譜、鍛鍊身體的多媒體資源，以及自助型心理健康資料的館藏資源（ALA, 2020b）。尤其公共圖書館身為社區中健康資訊需求的第一線，公共圖書館在社區獲取健康資訊方面扮演著四個非常重要的角色：（1）提供印刷品和線上健康資訊的獲取；（2）幾乎所有公共圖書館都提供免費使用電腦和網路服務的權限，從而可獲取最新的網路健康資訊；（3）公共圖書館館員會回答社區成員與健康相關問題；（4）許多公共圖書館都為其社區提供與健康相關的推廣活動和外展服務（NNLM, n.d.）。

來自國內觀點的部分，曾淑賢（2014）強調即使在數位時代，圖書館的角色仍然重要，對國家社會的民主化及民眾智識水平具有極大的助益，但面對數位時代，圖書館必須改變資訊提供方式和內容，以符合社區成員對健康和福利資訊的需求。依據國家圖書館（2020）「108年臺灣閱讀風貌及全民閱讀力年度報告」所示，隨著臺灣邁入高齡化社會，人口老化速度所帶來的影響亦為圖書館所重視的議題，公共圖書館已著手銀髮族讀者各項服務的推廣與精進，希望可以幫助讀者活躍老化、健康老化。可知目前國內公共圖書館健康相關服務較偏向樂齡族群，然而健康並非樂齡族群才需要特別去關注的議題，健康乃是需要全民齊心努力與維持的共同課題。

二、圖書館健康資訊服務推廣

健康資訊領域之廣，在於消費者必須面臨的各種醫療保健決策（Sangl & Wolf, 1996），透過健康資訊的提供，能給與大眾選擇健康的生活型態（蘇媛，2001），而適當運用健康資訊可降低疾病風險，有助於維持個人健康自主；對

社會來說，亦可減少醫療照護的龐大負擔，提昇整體生活品質（廖韋淳、邱立安、岳修平，2012），由此可見健康資訊服務對個人與社會同等重要。

Wood 等學者（2000）在美國國家醫學圖書館（The United States National Library of Medicine，簡稱 NLM）評估於公共圖書館提供健康資訊試辦計畫結果中發現，在美國約有一半的圖書館針對某些當前或潛在的健康資訊使用者群體，進行某種形式的推廣或與各種推廣互相結合，而且和大多數行銷活動相比，對外的推廣活動產生了更加明顯與直接的反應，包括：針對特定人群的健康資訊使用者和潛在使用者的示範及課程（如學校護士、健康診所工作人員、針對特定疾病的患者支持小組、老人中心、員工團體、當地醫院及教堂式健康中心）；通過展示、小冊子與示範等方式參與地方衛生博覽會、老年人博覽會與行動圖書活動；地方圖書館提供的血壓測試、其他健康檢查、健康促進活動與活動的共同贊助；在圖書館管理者、圖書館之友、社區領袖、以及地方政府理事會和部門的會議上，介紹圖書館試辦項目與健康資訊來源。

在某些案例中，公共圖書館與健康科學圖書館也開始合作提供健康資訊，例如所有的健康科學圖書館都鼓勵公共圖書館等將使用者推薦給他們；有 2/3 鼓勵圖書館附屬的健康專業人員將患者轉介給他們；有一半和社區團體見面，宣傳他們的服務，與患者教育委員會合作，提供講習或研討會，或透過網頁推廣使用他們的圖書館（Hollander, 2000）。為滿足社區對健康資訊日益增長的需求，有公共圖書館建立專設消費者健康資訊中心或服務，在圖書館網站上建立健康網頁或連結以幫助消費者等（Chobot, 2010）。

在圖書館促進個人和社區健康的研究中發現，自從2004年來全美國各類型圖書館各種活動的參與率提升了30%，而且很大部分的公共圖書館提供與健康類別相關的活動，到處都有許多可供參與健康推廣活動的機會，包含琳瑯滿目的網路資源提供的免費活動，走入社區獲得更多的合作機會與合作對象，更是需要積極進行的任務（Flaherty, 2018）。

針對公共圖書館健康資訊推廣活動的研究中，Luo（2018）分析美國加州舊金山灣的聖荷西公共圖書館（San Jose Public Library，簡稱SJPL）及其24個分館，在2017年總計提供的76項健康資訊推廣活動所涵蓋的五種主題類別中，最受歡

迎的主題類別是「健康知識和資源」。超過一半的活動屬於此類主題，旨在增強公眾對於與健康相關的各種問題的認識與知識；第二受歡迎的類別是「健康的體育活動」，該活動為公眾提供參與有益健康的體育活動的機會；其餘是「基本健康需求」、「健康照護」及「健康事業」。而健康資訊推廣活動（定義為專注於健康相關主題的圖書館推廣活動）是公共圖書館接觸其使用者社區，提高對健康生活方式的認識與興趣，促進獲得優質健康資訊的途徑，以及最終提高公民健康素養的一種必不可少的方式。圖書館推廣活動是公共圖書館進行社區宣傳的重要平台，透過有效且高效的健康資訊推廣活動，公共圖書館可幫助增強公眾的健康意識與知識，擴大他們獲取優質健康資訊的機會，最終為更加健康的公民做出貢獻（Luo, 2018）。

再由公共圖書館支持健康與福祉的研究來看，許多圖書館正與其他社區組織和醫療保健專業人員合作，提供旨在滿足使用者健康和保健需求的推廣活動與服務。圖書館為社區健康福利所做的努力，提供多種以健康為主題的服務，包括：最常見的健康資訊提供、開始受歡迎的專業人員如社會工作者、護士和同儕輔導員之雇用、與外單位合作心理健康服務、有吸引力的健康相關推廣活動、以及最近關注的鴉片類藥物危機。其建議未來的討論應包括：如何利用圖書館與其他基於健康的組織間創造成功的夥伴關係，以及如何宣傳圖書館的健康和福祉供公眾最大限度地利用（Elia, 2019）。

國內在圖書館之於健康資訊服務推廣的研究，胡彤琦與張郁蔚（2017）建議身為地方資訊中心的公共圖書館，應扮演健康資訊供應者及健康素養教育者的重要角色，透過盤點區域內可運用的資源設計健康資源專區及規劃健康資訊專館，並搭配衛生所的健康檢查及健康計畫，融入健康資源，加上透過社區合作網路，主動介入各場域推廣健康素養課程。其中保健分館適合作為公共圖書館強化健康資訊服務的起點，依據城市特色、在地居民需求、健康資訊行為的研究結果，規劃為城市健康資訊中心，讓各群體皆能獲取所需的健康資訊。

三、圖書館健康資訊服務之困境

對於圖書館與資訊的實證訪談發現，使用者、第一線館員及主管都同意圖

書館的角色是健康資訊的起點，而且圖書館是中立且不具威脅性的環境。這三者也同意當健康照護提供者，尤其是醫生無法呼應部分病人的需求時，公共圖書館填補了這個缺口。圖書館館員擔心資訊的解讀以及自助式服務理念，對於在與使用者互動的品質與時間長短的影響，而且似乎不清楚他們在提供健康資訊提供方面的作用。圖書館館員未接受提供健康資訊的訓練，對權威性網路健康資源的知識，以及如何使用的認知也非常有限。對圖書館使用者而言，館員明顯的缺少訓練及專門知識。使用者未將館員對資訊的解釋視為問題，但確實提到自助式服務和網路對於圖書館館員的作用和士氣的影響。不論圖書館使用者或館員都不認為在搜尋健康資訊時，圖書館館員是可供利用的資訊來源。因此對使用者而言，圖書館的價值是圖書館藏，他們視醫師為可靠的資訊來源，圖書館只是其次（Kelly, 2012）。

從公共圖書館提供健康參考協助的歷史障礙來看，有資訊取用、館員對責任感和使用者隱私的擔憂，以及提供醫療建議時似乎很勉強。提供健康資訊要考慮的另一個問題是，在沒有任何醫學背景、培訓或基於證據的研究來支持其主張的情況下，對來自外部或公認醫學界的人們所發佈的健康和醫療建議進行分類的挑戰（Flaherty, 2018）。

前述研究顯示出圖書館在規劃提供健康資訊服務的同時，若館員沒有健康醫學相關學科背景、基礎知識或接受過足夠的健康資訊服務訓練，除了無法提供對使用者確實有所助益的健康資訊或服務外，館員本身亦無法克服一定的心理障礙，遑論能夠有自信的面對這項服務的執行。

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，往往抱持著聽天由命的心態，但隨著資訊時代的來臨，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，同時消費者（患者）從被動的資訊接收者，一躍而成收集相關健康資訊的主動者（鄭惟中、邱銘心，2015）。尤其透過便利的資訊科技設備，現今人們普遍具備自行蒐集與篩選健康資訊的基本能力。

在美國，專業圖書館員的首要條件設定在必須是 ALA 認可的 56 所學校圖書資訊學碩士班畢業的學生，於畢業的同時即自動取得專業圖書館資格，同時

在各州或各類型圖書館亦有其專業圖書館員的認證方式（鍾穎潔，2017）。圖書館賦有協助使用者朝向終身學習方向發展並培養資訊素養能力，而醫學之發達已可透過許多管道與工具獲得健康資訊，但仍須具備足夠健康素養能力（王雅怡，2009）。此健康素養能力，不僅關乎使用者，更是提供健康資訊服務者本身必須具備的基本能力，因為健康素養是個人、家庭和社區的醫療保健決策的基礎。做為健康資訊尋求者與醫學文獻媒介的館員，是健康素養的重要提供者。要讓使用者信任圖書館是可靠和最新的健康資訊來源，適切地培訓館員是先決條件，然而美國圖書資訊研究所的課程中尚缺少健康素養相關課程。在職訓練依然是館員健康素養培訓的唯一來源（Garwood & Poole, 2021）。

在臺灣，國立圖書館、直轄市立圖書館及縣（市）立圖書館等之公共圖書館專業人員錄用標準，主要為圖書資訊相關系所畢業，或透過國家考試取得圖書館任用資格，以符合專業人員條件。此外在基層公共圖書館如直轄市立、縣（市）立圖書館之分館、鄉（鎮、市）立圖書館，以及直轄市山地原住民區立圖書館等之圖書館館員或流通服務台工作人員，尚未見全面性的圖書館專業背景要求之錄用條件。若要為我國公共圖書館開啟在健康資訊服務上達到滿足民眾需求的程度，館員除了最好能夠具備圖書資訊相關系所等學科背景外，在健康素養課程的培訓方面亦為需要考量與執行的要務之一。

第四節 圖書館提供健康資訊服務之最佳做法

美國圖書館界在提供健康資訊服務方面已有長期耕耘的基礎與計畫性方案實踐的經驗累積，以下就美國國家醫學圖書館之全國醫學圖書館網（NNLM）與美國德拉瓦州圖書館（Delaware Libraries）的最佳做法之實例，分別加以說明。

NNLM（n.d.）自 1998 年開始即與公共圖書館合作，將消費者與包括 MedlinePlus（MedlinePlus 是提供給患者及其家人和朋友的線上健康資訊資源）在內的國家醫學圖書館等健康資訊資源聯繫起來，合作內容包含有：

- （1）健康資訊：網路優良健康資訊指南、MedlinePlus 健康資訊資源、藥品資訊，以及研究資源。
- （2）多元文化和多種語言：西班牙語資源、多種語言的健康資源、

MedlinePlus 依人口劃分的健康主題、培訓與網路研討會。

- (3) 藥物濫用：藥物濫用資源、藥品資訊與處方處理、網絡研討會，以及員工發展。
- (4) 心理健康：心理健康資源、緊急支援專線、尋找提供者與治療、MedlinePlus 心理健康主題，以及 NNLM 心理健康培訓。
- (5) 健康推廣：健康推廣資源、感官故事時間、推廣評估、建立夥伴關係的模式、健康推廣培訓與網絡研討會，以及網絡研討會紀錄。
- (6) 暑期閱讀：暑期閱讀與健康推廣、歷年暑期讀物、與兒童和青少年一起探索遺傳學，以及網絡研討會紀錄。
- (7) 館藏：圖解醫學、圖解醫學館藏資源，以及建立健康資訊館藏。
- (8) 健康保險：圖書館可以如何處理健康保險、什麼是「平價醫療法案」(Affordable Care Act, 簡稱 ACA) 和健康保險市場、健康保險資源，以及網絡研討會紀錄。
- (9) 工具與紙本資料：為您的圖書館訂購出版物、下載並列印 MedlinePlus 手冊、圖書館改變健康素養工具包，以及國民健康紀念活動。

美國德拉瓦州圖書館 (Delaware Libraries, 2008) 於2004年起開發與執行的一個，在公共圖書館設立全職消費者健康圖書館員的實驗性計畫，亦提出建議在公共圖書館中有關健康資訊服務的最佳做法，內容如下：

- (1) 建立策略性合作夥伴關係，包括公共圖書館、醫學圖書館、社區組織與機構：為社區提供持續的資訊服務，且是創造廣泛有效的健康資訊服務的第一步；確認關鍵社區與健康問題、服務有所不足的人群、健康差距、以及如何收集和使用健康資訊。
- (2) 評估社區需求並計畫服務範圍：確定要服務的社區及其與健康相關的需求；彙編現有數據及資源，並依據需要收集新資訊；確定於社區中促進健康生活方式所需的服務；擬定方案/服務/項目等可衡量的目標；定義各自的角色與職責所在。
- (3) 在有需要和服務時，提供健康資訊：圖書館提供紙本和電子健康資訊資源與服務；所有圖書館員都接受培訓，以能自在與自信地為使用者提供健康諮詢方面的幫助；僅於公共圖書館現場或不足以回答當下問題時，

才將使用者轉介予其他組織、圖書館或健康資訊來源；公共圖書館知道哪些當地醫院、健康科學圖書館和圖書館員可以為大眾服務，並隨時提供適當轉介；包括公共圖書館在內的社區設施，提供民眾電腦使用健康資訊網站。

- (4) 提供最新、可靠和準確的資訊來源：所有網站以各種格式、語言和閱讀層級，提供最新、可靠和準確的健康資訊來源；可在公共圖書館和其他社區設施中的電腦，輕鬆上網使用篩選過的消費者健康網站和資料庫；向圖書館使用者講授如何評估健康資訊的紙本和網路資源；隨時可獲取高級醫學資訊資源。
- (5) 廣泛行銷與推廣該服務：邀請合作夥伴與其他社區組織協助促進健康資訊服務；與社區文化管理人聯繫，以確保與不熟悉公共圖書館服務的人群共享資訊；針對確定最需要健康資訊服務的社區行銷；與當地媒體的關係有助於確保健康服務及其社區活動的頻繁曝光；維護健康資訊服務網站，並與所有合作夥伴網站建立明顯連結；與合作夥伴共同提供健康相關計畫、講座或檢查服務。
- (6) 維持或擴展該服務：為早日實現健康計畫的長期可持續性，必須透過計畫進行，以試驗模式、短期等方式啟動；定期評估計畫/服務/項目之有效性；整合健康資訊；合作夥伴貢獻人員、時間與財務資源；所有合作夥伴機構承諾確保健康資訊服務的長期續存。

透過這兩個案例，健康資訊服務不論是NNLM與公共圖書館的合作模式，或美國德拉瓦州圖書館（Delaware Libraries）在公共圖書館設立全職健康資訊圖書館員的實驗性方式，都為圖書館在提供健康資訊服務的規畫與實踐上創立了最佳的指引與確實可執行的策略。

第五節 圖書館館員提供健康資訊服務之知能

依據 IFLA 與聯合國教科文組織（United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization，簡稱 UNESCO）共同擬訂的「公共圖書館宣言 IFLA/UNESCO Public Library Manifesto 1994」所揭示，公共圖書館是當地的資訊中心，要讓其使用者隨時可獲得各種知識與資訊，基本是提供符合當地需求

與情況的高質量及相關性的資料，且必須反映當前趨勢；確保居民獲得各種社區資訊；確保與相關合作夥伴的合作，例如使用者團體和其他當地、區域、國家和國際級別的專業人員合作；必須使社區內所有成員都能真正享受到圖書館各項服務，圖書館員是使用者與資源之間活躍的媒介，圖書館員的專業和繼續教育對於確保提供足夠的服務是不可避免的（IFLA, 2021）。

由上所述，公共圖書館如何在現實基礎與基本條件限制下，為廣泛民眾提供真正有所助益的健康資訊服務？根據 Luo 與 Park（2013）在美國全國性的首次調查，研究為公共圖書館館員展開健康資訊服務的準備中，發現圖書館員遇到普遍的健康資訊需求主題廣泛多樣，包含人體、醫療、健康情形、疾病、醫學概念，以及瘦身、飲食和營養。而公共圖書館館員面臨最大的兩項挑戰，是當他們提供健康資訊服務時，難以為讀者解答問題，與缺乏立即可得、值得信賴、適當醫療與健康資訊來源的知識。公共圖書館館員希望接受有關許多主題的培訓，以幫助解決他們面臨的挑戰，而在調查中提供的所有選項中，最適合他們的培訓形式是自定進度的網路課程，希望的課程內容依序為最新健康資訊資源的知識導航、健康參考晤談、滿足特殊族群的健康資訊需求、法律與道德考量、使用各種標準評估健康資訊、與社區或其他衛生組織合作、行銷有關健康資訊的圖書館計畫和服務、開發和提供與健康相關的圖書館計畫和館藏、健康資訊需求的社區需求評估，以及創造健康的圖書館工作環境。以幫助他們通過培訓掌握必要的技能、知識和能力，將能夠在公共圖書館中有效、高效地提供消費者健康資訊服務，最終產生最佳的使用者體驗。

而後為幫助公共圖書館館員做更好的準備，並在回答醫療與健康問題時更加有自信和勝任，Luo（2015）再進行兩個階段的研究。第一階段透過全面性的文獻探討，先確定公共圖書館館員在健康參考晤談中經常遇到的障礙；第二階段經由網路問卷調查，收集專業健康圖書館員關於如何克服障礙的意見，並提供有效的策略。對於公共圖書館館員來說，掌握適當的知識和技能，以正確回答使用者的醫療與健康問題變得越來越重要。為公共圖書館館員提供有系統、徹底和具體的理解，以幫助他們正確地理解使用者的資訊需求，並衡量其素養水平、搜尋/查找/評估/交流最相關、可靠和可信的健康狀況。充分準備的公共圖書館館員將帶來最佳使用者體驗，最終將有助於改善公民集體健康素養水平。

國內研究方面亦發現，國內公共圖書館館員有健康資訊服務專業知能不足的問題，因此面對提供健康資訊服務時，必須具備醫療及資訊二方面相關背景，才能更得心應手，建議探討館員對提供健康資訊服務的專業知能需求。為強化館員提供健康資訊服務能力，應鼓勵公共圖書館館員進修健康相關系所課程，使其對健康資訊及資源有更全面性的了解（胡彤琦、張郁蔚，2017）。

美國國家醫學圖書館之全國醫學圖書館網（NNLM）大中西部地區（Greater Midwest Region，簡稱GMR）更進一步地結合NNLM講師的建議，以及美國國家醫學圖書館（NLM）館員和公共圖書館館員的意見，研發出一套健康資訊課程，符合公共圖書館認證和醫學圖書館協會健康資訊專業認證一級的要求。課程內容探討消費者健康、公共圖書館環境中的健康參考諮詢、適用於圖書館員和讀者的免費健康資源，以及規劃設計健康與福祉相關活動。課程分為：（1）公共圖書館消費者健康概論；（2）公共圖書館環境中的健康參考諮詢；（3）公共圖書館館員之健康資源；（4）公共圖書館健康與福祉活動設計與推廣（Kiscaden et al., 2019）。

Garwood 與 Poole（2021）則採用內容分析法探索美國圖書資訊學（Library Information Science，簡稱LIS）課程中有關健康素養培訓的現況，並與ALA的核心能力對接，提出一個包含：（1）檢索NLM資料庫的能力；（2）合乎道德地傳達與健康資訊傳播相關政策的能力；（3）為個人和家庭評估健康資源的能力；（4）評估印刷和非印刷健康館藏資源的能力；（5）與健康夥伴合作以營造積極主動的健康環境的能力，共五個屬性的健康素養框架，再以此框架檢視美國和波多黎各的53個LIS相關系所提供的118門健康相關課程。分析結果發現，25個LIS系所中只有38門課程包含五個屬性中的一個或多個，因而建議圖書資訊系所應將健康素養納入核心課程，以便為未來的館員做好準備。

小結

綜整本章第一至第五節文獻探討結果，分析出民眾在健康資訊需求與公共圖書館健康資訊服務上，包含五項重要元素：（1）健康資訊資源；（2）健康資訊服務範圍；（3）健康資訊推廣服務；（4）館員健康資訊服務知能；（5）

建立夥伴關係。

目前我國圖書館領域尚未建立圖書館健康資訊服務的標準或綱要，然而民眾不論任何年齡、身分、人際關係、身體狀態或所處情境，各有著不同的健康資訊需求，且健康資訊資源種類、主題與範疇之廣泛，公共圖書館在健康資訊服務需要囊括之範圍，健康資訊服務的推廣如何能夠真正對民眾產生助益，圖書館員需要具備何種程度的健康資訊知能，以及透過建立夥伴關係的方式加強圖書館健康資訊服務的合作，美國圖書館界已經實踐出可以做為健康資訊服務的指引與最佳做法，值得我國公共圖書館規劃健康資訊服務之參考。

故本研究將綜合 Delaware Libraries (2008)、Kelly (2012) 以及 Whitney 等學者 (2017) 在民眾健康資訊需求的探討，Wood 等學者 (2000)、Delaware Libraries (2008)、Luo (2018)、Elia (2019) 以及胡彤琦與張郁蔚 (2017) 在健康資訊資源主題的分析，Wood 等學者 (2000)、胡彤琦與張郁蔚 (2017) 以及 Luo (2018) 對於健康資訊服務範圍的看法，Wood 等學者 (2000)、Flaherty (2018) 以及 Elia (2019) 在推廣健康資訊服務的做法，Delaware Libraries (2008)、Luo 與 Park (2013)、Luo (2015)、胡彤琦與張郁蔚 (2017) 以及 Flaherty (2018) 對於館員提供健康資訊服務的知能建議，Delaware Libraries (2008)、Wood 等學者 (2000)、Flaherty (2018) 以及 Elia (2019) 在建立健康資訊服務夥伴關係的合作實踐，作為第三章研究方法和研究工具之理論與架構基礎。

第三章 研究方法與實施

本章內容共分六節，第一節說明研究範圍與限制，第二節為研究設計，第三節說明研究方法，第四節說明研究工具，第五節為資料蒐集與分析，最後於第六節說明研究實施步驟。

第一節 研究範圍與限制

本研究目的為探索圖書館身為圖書等資訊資源的蒐集、整理、組織與提供使用的專業機構，如何讓民眾認識公共圖書館的資訊服務功能，進而瞭解並蒐集使用者所提出的健康資訊需求，並藉由他們尋求健康相關資訊資源的使用狀況，以及公共圖書館館員對於民眾健康資訊需求的服務認知，以作為規劃呼應現代健康生活訴求的健康資訊服務之參考。本研究範圍及其限制如下：

一、研究範圍

- (一) 本研究基於研究者對於工作場域的熟悉度與地緣之親近性，樣本選取以臺中市立圖書館總館及其所屬分館為範圍，進行個案研究。
- (二) 僅涉及選定研究場域之公共圖書館使用經驗，受訪者於非研究區域（即非臺中市，以及非臺中市立圖書館及其所屬分館）之使用經驗不在本研究討論範圍內。
- (三) 以居住地為臺中市的臺中市立圖書館及其所屬分館之使用者為討論對象，其他類別的圖書館使用者不在本研究討論範圍中。
- (四) 本研究為探索公共圖書館如何參考民眾的健康資訊需求與意見，並提出適切的健康資訊服務，以回應使用者期待，故僅以「使用者」與「館員」為本研究對象。

二、研究限制

- (一) 本研究主要研究方法為質性深度訪談法，選定之研究對象包含使用者與館員採非隨機抽樣。
- (二) 訪談之使用者分為青少年、家長、一般使用者及樂齡共四個族群，每個

族群僅取樣 4 人。

(三) 僅限於探索公共圖書館所提供的健康資訊服務。

(四) 僅依循訪談對象之公共圖書館使用經驗，探索臺中市立圖書館及其所屬分館之健康資訊服務。

第二節 研究設計

本研究透過民眾的健康素養與對於健康資訊的需求，圖書館的資訊服務，乃至於公共圖書館的健康資訊服務與推廣等相關文獻，進行分析與探討，並延續 Wood 等學者 (2000)、Delaware Libraries (2008)、Kelly (2012)、Luo 與 Park (2013)、Luo (2015)、Whitney 等學者 (2017)、胡彤琦與張郁蔚 (2017)、Luo (2018)、Flaherty (2018) 以及 Elia (2019) 等研究方向，設計與編製訪談大綱，以邀請公共圖書館使用者及公共圖書館館員等進行個別訪談，期望能瞭解民眾之健康資訊與服務需求，以及公共圖書館館員提供健康資訊服務之認知與看法。本研究設計架構如圖 3-1：

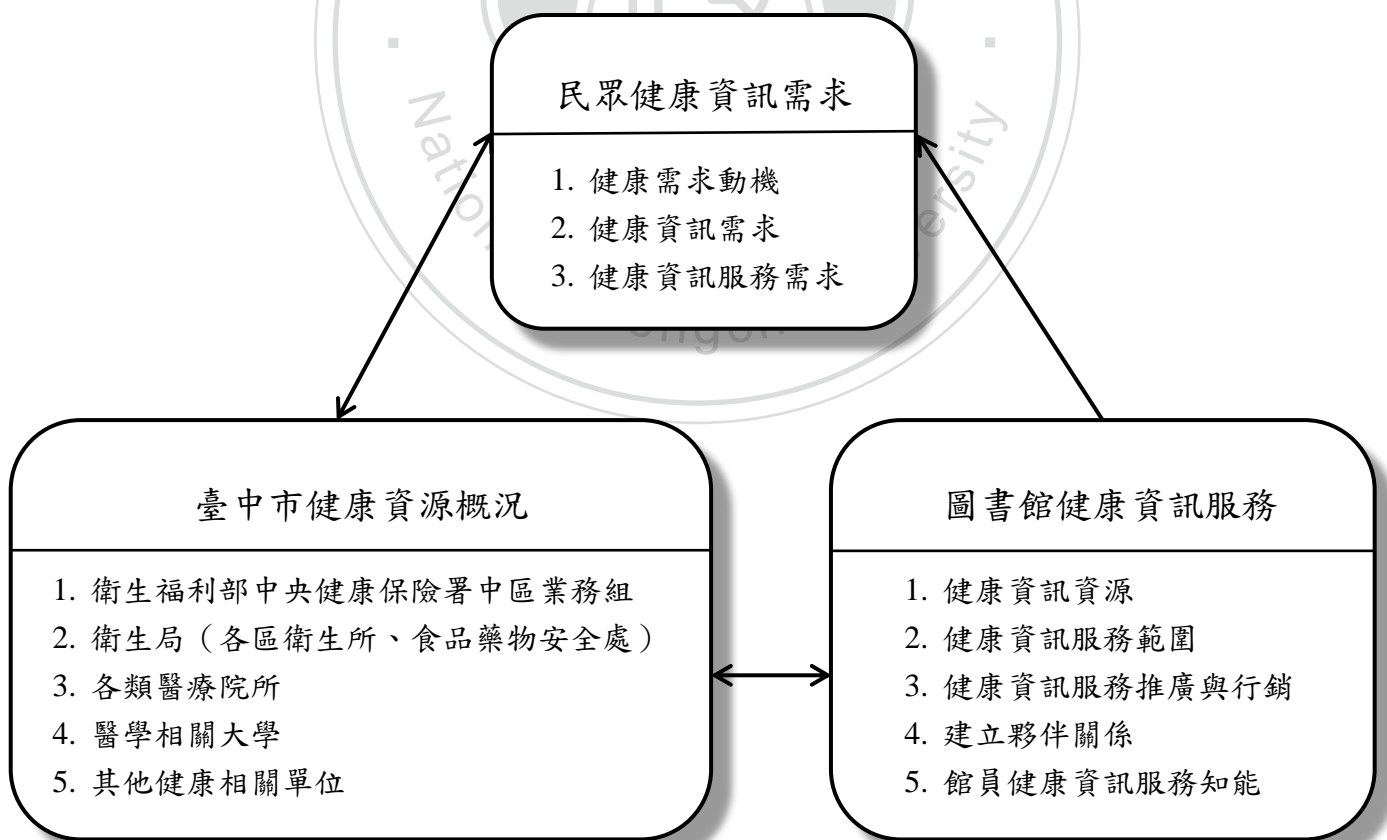


圖 3-1 研究架構圖

第三節 研究方法

本研究針對居住於臺中市的公共圖書館使用者之健康資訊需求，以及公共圖書館提供健康資訊服務的必要性與可行性進行調查與分析，採用之研究方法說明如下。

一、文獻分析法

文獻分析法主要是運用文獻資料針對所要研究的主體進行分析和研究的方法，相較於其他方法，文獻分析法具有較為省時、省力與省錢的優點。此外，由於資料有較強的客觀性與較高的信度，是以研究觀點的形成較不易受到主觀的因素影響，但缺點是文獻必然地會受到原先作者主觀的影響（王海山，2003）。

基於上述原因，本研究藉由文獻分析法，先進行健康及健康素養相關理論與概念的分析，以及探討國內外對於健康資訊與其服務相關之實務研究文獻。本研究選取的文獻內容來源包括圖書、期刊、論文、報章雜誌、網路資源、電子報及各類健康相關網站統計資料等。

二、深度訪談法

為瞭解民眾對於公共圖書館資訊服務的認知、健康資訊與相關服務的需求、以及公共圖書館館員提供健康資訊服務的想法、知能、現況與實施難易程度，透過一對一面談的方式與研究對象進行提問，因此採取之研究方法為深度訪談法（in-depth interview）。

訪談之特徵為有目的的談話，擁有雙向互動的過程，研究者藉著積極傾聽及提問的方式和研究參與者互動，彼此為平等的互動關係，目的在於了解研究參與者對某個主題的經驗、感受與觀點等，且重視開放與彈性，不論訪談時間、地點、形式和內容等均可視訪談實際情況做調整，更重要的是訪談者保持開放的態度，於談話中不做價值判斷（鈕文英，2018）。

訪談法又可分為「非結構式」、「半結構式」及「結構式」訪談，其中半結構式是以「訪談大綱」來進行訪談。訪談對象可以是「個人」或「團體」，而個人訪談即所謂深入訪談法。深入方式是對特定議題深入探問（胡幼慧，2008），或稱深度訪談法。

雖非結構式訪談彈性度更高，然而本研究為深入探索受訪者自身對於健康資訊需求的經歷，以及面對公共圖書館提供健康資訊服務與推廣的觀點、感受及建議，擇定運用訪談法中的半結構式訪談，依據研究問題設定之探索脈絡，擬定訪談大綱，以引導受訪者於針對研究主題的訪談結構下，亦可自由分享其經驗與想法。

三、信效度

為確認訪談大綱之可行性，本研究採用同儕檢核法（peer assessment），由對於本研究主題具備專業學術與經歷背景之學者檢視訪談大綱與訪談題目，並提供研究者回饋與建議，修正訪談題目不合宜或遺漏之處，以提升本研究效度。同時為提高本研究效度，研究者於 2021 年 4 月進行前測，根據陳向明（2002）對質性研究抽樣的具體方式之介紹，研究者採取「方便抽樣」進行前測對象之選擇，雖可能影響研究品質，然較節省研究者時間及確認訪談方向，能增加研究效度。

為提高本研究信度，訪談前皆事先徵求所有受訪對象同意，訪談過程中以手機錄音，訪談全程由研究者本人親自進行，選擇受訪者熟悉而舒適之環境，於受訪者首肯後始開始錄音，並於訪談過程中僅於必要時紀錄受訪者情緒、表情與反應等較難在錄音中所呈現的資訊，同時全程專注、誠懇而認真地對談，以提高本研究信效度。研究者經審慎聆聽後，整理出能完整呈現當下情境之轉錄稿。

四、研究倫理

本研究訪談過程完全保密，研究者於訪談開始前即明確告知受訪對象，於其知情並取得其同意之前提下始進行訪談（「訪談同意函」如附錄一）。為保

障受訪者之個人隱私，訪談對象編號與訪談內容經代號轉換記錄，且僅為學術性用途。訪談進行中，謹守研究者客觀身分，不做任何引導或暗喻性提問，並遵守相關研究倫理，於訪談結果分析時亦保持客觀中立的態度。

第四節 研究工具

本研究主要研究方法為深度訪談法，採半結構式訪談大綱進行，由研究者參考相關文獻後編製而成。第一部分為「基本資料」，主要目的為訪談初始以簡略問題得知受訪者性別、年齡、職業、居住地、學歷、學科背景，以及利用公共圖書館概況等，作為後續提問之基礎與參考。第二部分以研究目的為基礎，根據研究目的屬性分列相關之開放性問題。

本研究之訪談大綱先行邀請學者評估，以符合專家效度。「館員訪談大綱」由臺中市立圖總館館員 1 位前測，「使用者訪談大綱」由臺中市立圖書館之分館使用者 1 位前測，共計 2 人進行前測，前測完成經修改後再投入本研究正式實施使用（詳見附錄二至三）。

一、館員訪談大綱

表 3-1 館員訪談大綱

研究目的	訪談題目	參考文獻
(一) 請您談談您的工作內容以及對於健康醫學與圖書館服務的看法和經驗？		
(二) 對於健康資訊與服務會有哪些需求？	<ol style="list-style-type: none"> 1. 請問您在個人有健康資訊相關需求時，會如何滿足自己的需求？ <ol style="list-style-type: none"> (1) 您通常從哪些來源或管道獲得健康相關資訊？ (2) 什麼情況下您會想要主動尋找和健康有關的知識或資訊？通常會採取哪些方式尋找？ (3) 請舉例說明您曾經看到、聽到或收到，對您有所幫助的健康知識或資訊？ 2. 請問當您遇到親朋好友向您徵詢健康資訊時，您都如何因應對方的提問？ 	Delaware Libraries (2008)、Kelly (2012)、Whitney 等學者 (2017) 及研究者自行設計

研究目的	訪談題目	參考文獻
	3. 以您觀察個人和親友的習慣，在產生健康疑慮或需求時，會直接洽詢社區內醫療機構、衛生所或健保相關單位嗎？是否希望獲得其支援？	
(三) 公共圖書館提供健康資訊服務的意涵為何？健康資訊服務會有怎樣的模式？有哪些最佳實務？	4. 您於服務的圖書館中，是否曾接獲讀者洽詢健康相關資訊或疑問？ (1) 頻率/對象類型/年齡/性別？ (2) 健康問題種類/所需資源類型/急迫性？ 5. 您所服務的圖書館是否提供健康資訊相關服務或健康相關推廣活動？若有，服務或活動類型為何？ 6. 您知道國外圖書館有提供健康資訊相關服務與活動嗎？	Wood 等學者 (2000)、 Delaware Libraries (2008)、胡形琦與張郁蔚 (2017)、Luo (2018)、Elia (2019) 及研究者自行設計
(四) 我國公共圖書館館員在健康資訊服務的認知與才能？現況如何？實施上的難易程度？	7. 您對於參考服務、資訊服務或健康資訊服務的認知為何？ 8. 若由您規劃行銷或推廣健康資訊服務，您會怎麼做？ 9. 您認為公共圖書館館員在健康資訊服務的提供上，需要獲得哪些支援？需要具備哪些條件、知識背景或專業能力？ (1) 您所服務的圖書館是否提供進修或訓練課程之機會？ (2) 您所服務的圖書館是否曾與相關專業組織或團體之聯繫或合作經驗？(如張老師或社福組織等？)	Wood 等學者 (2000)、 Delaware Libraries (2008)、Luo 與 Park (2013)、Luo (2015)、胡形琦與張郁蔚 (2017)、 Flaherty (2018)、Elia (2019) 及研究者自行設計

二、使用者訪談大綱

表 3-2 使用者訪談大綱

研究目的	訪談題目	參考文獻
(一) 民眾對於健康資訊與服務會有哪些需求？	1. 請問您在個人有健康資訊相關需求時，會如何滿足自己的需求？ (1) 您通常從哪些來源或管道獲得健康相關資訊？ (2) 什麼情況下您會想要主動尋找和健康有關的知識或資訊？通常會採取哪些方式尋找？ (3) 請舉例說明您曾經看到、聽到或收	Delaware Libraries (2008)、Kelly (2012)、 Whitney 等學者 (2017) 及研究者自行設計

研究目的	訪談題目	參考文獻
	<p>到，對您有所幫助的健康知識或資訊？</p> <p>2. 請問當您遇到親朋好友向您徵詢健康資訊時，您都如何因應對方的提問？</p> <p>3. 以您觀察個人和親友的習慣，在產生健康疑慮或需求時，會直接洽詢社區內醫療機構、衛生所或健保相關單位嗎？是否希望獲得其支援？</p>	
<p>(二) 公共圖書館提供健康資訊服務的意涵為何？健康資訊服務會有怎樣的模式？有哪些最佳實務？</p>	<p>4. 請問您知道圖書館有提供資訊服務嗎？若有，您使用過哪些資訊服務？</p> <p>5. 請問您參加過臺中市立圖書館或其分館的養生、健康、醫療、書目療法相關講座、座談或活動嗎？若有，請分享參與之過程，以及對您滿足健康相關需求是否有幫助？</p> <p>6. 請問您希望公共圖書館提供哪些健康資訊資源？</p> <p>7. 您認為公共圖書館可以透過哪些方式幫助您獲得健康相關資訊或知識？</p>	<p>Wood 等學者 (2000)、Delaware Libraries (2008)、胡彤琦與張郁蔚 (2017)、Luo (2018)、Flaherty (2018)、Elia (2019) 及研究者自行設計</p>
<p>(三) 我國公共圖書館館員在健康資訊服務的認知與才能？現況如何？實施上的難易程度？</p>	<p>8. 您對於目前公共圖書館館員提供健康資訊服務的看法？</p> <p>9. 以您所見，公共圖書館館員在健康資訊服務的提供上，會需要借助其他單位的資源或支援嗎？</p> <p>10. 您認為公共圖書館在社區中跨單位合作提供健康資訊服務的可行性？</p>	<p>Wood 等學者 (2000)、Delaware Libraries (2008)、Luo 與 Park (2013)、Luo (2015)、胡彤琦與張郁蔚 (2017)、Flaherty (2018)、Elia (2019) 及研究者自行設計</p>

第五節 資料蒐集與分析

本節說明本研究之「研究對象」與「資料分析」。於研究範圍中，先以立

意取樣選擇所欲訪談之公共圖書館館員 6 名，再以滾雪球抽樣選擇公共圖書館使用者 16 名，共計 22 名受訪者。「館員」方面透過人際關係或經由臺中市立圖書館所屬分館主任引薦合適受訪之人選，「使用者」方面則由委託館員引薦方式以尋找受訪對象。

一、訪談對象與取樣

依據本研究使用之研究方法，分為「個案研究」與「深度訪談法」兩部分進行說明。

（一）個案研究

本研究之主題於國內目前較少研究探索，屬於公共圖書館服務之新議題，相關實務內容尚處開展階段，故以個案方式先行了解「臺中市立圖書館」提供之健康資訊服務與臺中市健康資源概況。

（二）深度訪談法

訪談對象之「館員」，透過人脈關係或中市圖所屬之分館主任引薦合適受訪之總館及分館館員，共訪談 6 人。「使用者」經受訪之館員介紹，以滾雪球方式尋找青少年、家長、一般使用者及樂齡各 4 人為訪談對象，共訪談 16 人。並以年齡與育兒狀態明確區分使用者族群，因此設定青少年為十一歲以上未滿十八歲之人，家長為六十五歲以下已婚或未婚狀態且育有子女之人，一般使用者為已婚或未婚狀態且無子女之人，樂齡為六十歲以上之人。因此館員與使用者共計訪談 22 人，訪談對象一覽表如表 3-3。

採用滾雪球抽樣方式選擇研究對象之原因為，希望透過與館員間之信任為基礎，並經由館員本身之人脈關係及魅力介紹使用者，容易提升訪談成功率，以順利獲取研究所需資訊。

本研究主要運用深度訪談法，採取半結構式訪談大綱方式提問與追問，以蒐集研究所需之相關資料。訪談大綱先行邀請專家評估，以及進行 2 人前測與

修改後始實施，每人採訪約 60~90 分鐘。

表 3-3 訪談對象一覽表

受訪者身分 受訪族群	館員	使用者	人數總計
中市圖總館及分館館員	6 人		6 人
青少年		4 人	4 人
家長		4 人	4 人
一般使用者		4 人	4 人
樂齡者		4 人	4 人
人數總計	6 人	16 人	22 人

二、資料分析

(一) 個案研究

個案主要資料來源為政府公開資料、臺中市立圖書館官方網站資料及第一手統計資料，作為瞭解臺中市立圖書館之基礎與背景，具體內容呈現於本研究第四章第一節。

(二) 受訪者基本資料

受訪對象之基本資料部分為呈現受訪者相關基本背景資訊，運用該資料與其深度訪談內容進行綜合理解與分析。

(三) 深度訪談內容

將深度訪談所得之內容於逐字繕打為文字資料後，標註受訪者編號、性別、年齡、職業/職稱、身分狀態、訪問日期/時間、訪問方式與轉錄稿行數等資料。逐一完成逐字稿後，訪談內容分析架構依據本研究之研究目的與研究問題編製

編碼表，經分析項目加以編碼後，進行資料統整與分析，以提出相關研究結論。

研究結果分析將公共圖書館館員受訪者以「L」為開頭代表，公共圖書館使用者中受訪之青少年以「T」為開頭代表，受訪之家長以「P」為開頭代表，受訪之一般使用者以「O」為開頭代表，受訪之樂齡以「S」為開頭代表，皆依其受訪順序編號。並以「新細明體」呈現受訪者原始訪問內容，標註引用之受訪者代號與逐字稿行數，如(L1, 160-168)即為使用者受訪對象第1位之訪談逐字稿中第160行至第168行。引用段落則以左右縮排以示與本研究正文之區隔。以下為其他相關符號標示：

1. ...：表示受訪者自身語氣之停頓。
2. [...]：表示研究者所省略的語句，不影響該段引述之解讀。
3. (新細明體)：表示研究者對其內容之補充說明。
4. [新細明體]：表示研究者補充或通順受訪者話語之補述。
5. _____：表示引用內文與該部分分析核心相關之內容。

第六節 研究實施步驟

本研究之研究流程分為三個主要階段：由研究設計階段、研究執行階段至研究成果彙整階段，共分為11個步驟，整體研究流程圖如圖3-2。

一、擬定研究計畫

首先依據研究方向，進行與研究方向相關之文獻蒐集與研究主題參考。確立研究主題後，擬定研究動機、研究目的與研究問題，以決定研究計畫。

二、蒐集文獻與分析

依據研究問題廣泛蒐集國內外公共圖書館與健康資訊服務相關之研究文獻，進行閱讀、整理與分析。

三、研究設計與規劃

依據文獻分析，設計研究擬進行之方式，規劃出研究架構。

四、編製訪談大綱

依據研究文獻與擬訪談對象，擬定本研究需使用之開放式訪談大綱，以確實掌握訪談方向，引導受訪者分享個人健康資訊需求，使用健康資訊相關服務之過程，參與或提供健康資訊服務與推廣之經驗分享。

五、訪談預試

進行訪談對象之館員及使用者訪談預試，依據受試者建議修正訪談問題及易於理解之問題陳述或提問順序。

六、進行深度訪談

邀請符合研究對象標準之公共圖書館館員及公共圖書館使用者進行深度訪談，深入瞭解研究主題欲探索之問題。

七、訪談整理與分析

針對研究對象之訪談內容，彙整、歸納並分析之，依據研究問題與研究架構探討訪談收集到的資料，統整與相關文獻間的關係，並進行使用者與館員之受訪內容比對。

八、撰寫研究報告

依據訪談分析結果提出結論，以回答本研究之研究問題，並提出反思與未來相關建議。

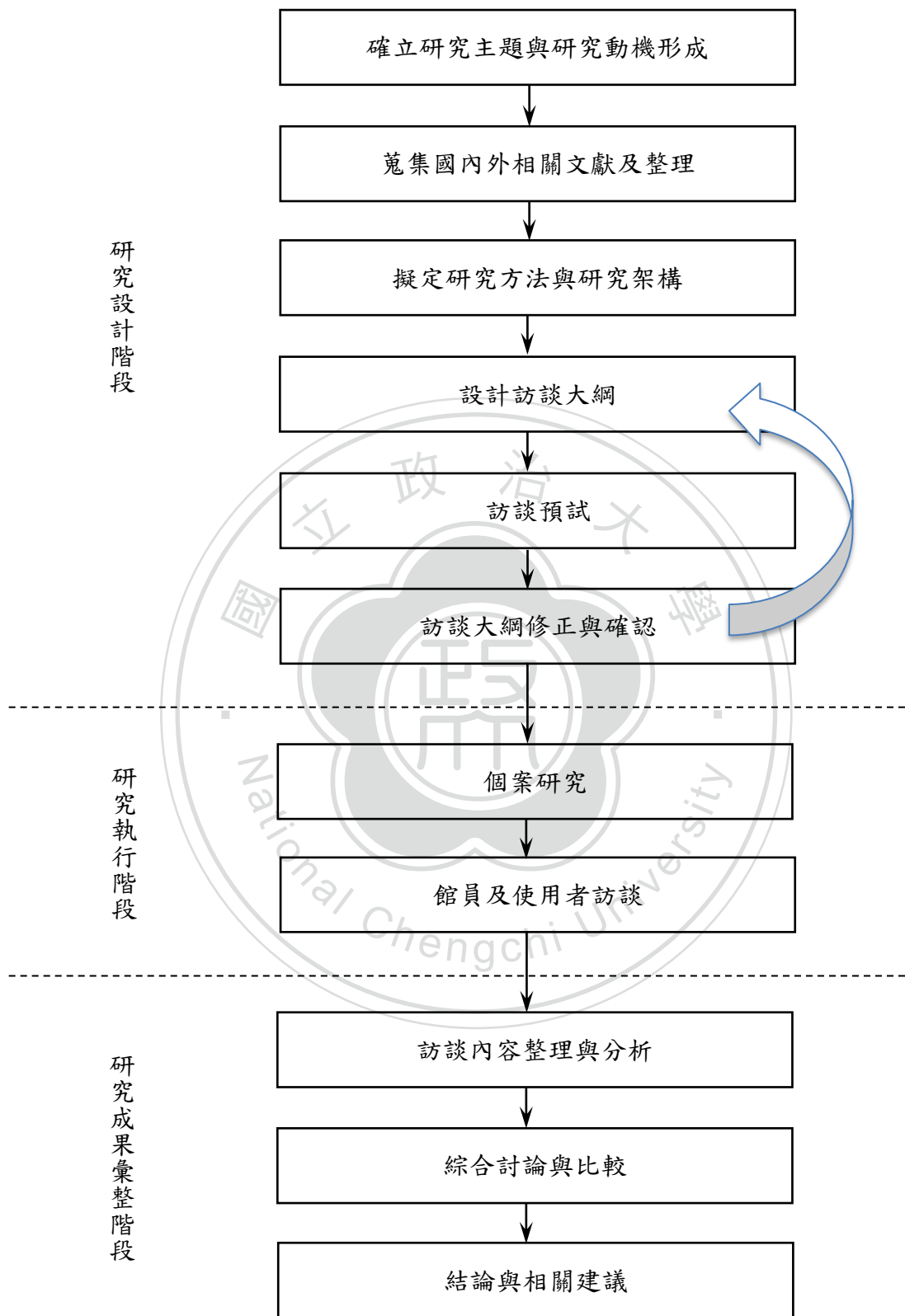


圖 3-2 研究流程圖

第四章 研究發現

本研究為從民眾對於健康資訊需求的角度的角度，探索公共圖書館在健康資訊服務的提供上可以有的作為，於本章分為五節進行探討，第一節為個案簡介；第二節為訪談對象基本資料分析；第三節探討公共圖書館使用者的健康資訊與相關服務需求；第四節探討公共圖書館館員對於健康資訊服務的認知與看法；並於第五節進行綜合討論。

第一節 個案簡介

本研究之研究者生長於臺中，並曾於臺中縣市合併前之區圖編制下，以及臺中市立圖書館成立後所屬之 3 個分館的實際服務經驗，故由立意取樣擇定「臺中市立圖書館」為個案研究，並以中市圖總館及其所屬分館館員與使用者為主要研究對象。以下簡要介紹臺中市立圖書館概況，包含健康相關推廣活動辦理情形等。

一、臺中市立圖書館

臺中縣市原有之公共圖書館隸屬於各區鄉鎮公所，2000 年縣市合併升格直轄市後，將圖書館統一納編改隸至臺中市政府文化局，由圖書資訊科統籌管理，順利接軌各區圖書館之營運發展。然欠缺一總館進行服務資源整合，不僅在推動圖書館業務或擘劃新市立圖書館願景，均難以伸展推動友善閱讀環境及深厚城市文化底蘊之目標，遂於 2016 年 3 月 1 日合併臺中市 28 區公共圖書館，並納編大墩文化中心圖書館及葫蘆墩文化中心圖書館，成立「臺中市立圖書館」，下設 8 課室及 43 分館。總館初期進駐原北屯區四張犁圖書館，統籌全市各圖書分館業務，訂定館藏發展政策、推動館務研究與創新，日後待臺中市立圖書館新總館「綠美圖」興建完成再行搬遷（臺中市立圖書館，2021a）。

目前中市圖除 1 總館與 43 分館外，另有 7 輛行動圖書車、工作人員 380 人（編制內 75 人、約聘僱 14 人、技工工友 10 人、行政助理 237 人，派駐人員 44 人，不含志工及工讀生，統計截至 2021 年 6 月底），服務大臺中超過 280 萬人

口。各分館以至少一區一圖書館之理念規劃，計有大甲、大安、大肚、大肚瑞井、大里、大里德芳、大里大新、太平、太平坪林、大雅、后里、外埔、石岡、沙鹿深波、沙鹿文昌、東勢、神岡、梧棲、梧棲親子、烏日、清水、新社、龍井、龍井龍津、龍井山頂、潭子、霧峰以文、葫蘆墩、豐原、豐原南嵩、東區、中區、北區、精武圖書館、西區、大墩、南區、南屯、李科永、西屯、溪西、北屯、北屯兒童等 43 間分館，另有總館新建築「綠美圖」及上楓分館等籌備中。

中市圖總館及分館總館藏量共計 5,400,903 冊，館藏分類號 410「醫藥總類」至 419「醫院管理；醫事行政；護理」，於總館及分館之館藏量總計為 192,765 冊，佔總館藏量約 3.5%（館藏統計至 2021 年 5 月底止）。各分館館藏特色中，與健康主題相關為神岡分館「醫療保健」、龍井分館「養生食譜」，以及北區分館「飲食文化」（包含飲食文學、烘培烹飪、食品安全及飲食健康等圖書）（臺中市立圖書館，2021b）。更有豐原分館與衛福部豐原醫院合作，於館內設置「書香樂齡健康關懷站」（臺中市立圖書館，2017 年 6 月 22 日）。自 2017 年起之借閱統計分析，可見養生是最熱門的借閱類別之一（臺中市立圖書館，2018 年 1 月 15 日），顯示民眾愈來愈注重身體健康和養生。新冠疫情爆發之初，2020 年 1~2 月電子借閱排行榜前 50 名榜單中，出現注重健康衛生繪本（臺中市立圖書館，2020 年 3 月 30 日）。實則自 2019 年起，因近年減醣養生理念當道等相關圖書，共計被預約 1,614 次，已反映現代人注重養生健康飲食的新觀念（臺中市立圖書館，2020 年 1 月 14 日）。2020 年民眾借閱統計分析已顯示出，健康養生觀念持續深植於民眾心中（臺中市立圖書館，2021 年 1 月 21 日）。

另外，中市圖總館自 2017 年起，舉辦與健康相關服務與推廣活動有：「愛笑瑜珈一笑出夢想，WOOP 成真」健康活動，介紹樂齡長者如何以笑做運動，保持健康的身體，隨時閱讀，達到身心靈健康（臺中市立圖書館，2017 年 10 月 17 日）；首度跨界與衛生局舉辦「心世紀的閱讀起步走—從零歲起打造孩子一生的健康素養」專業培訓，於「閱讀起步走」活動人員培訓中，首度納入醫療繼續教育專業課程，參與人員包含圖書館員、圖書館閱讀推廣志工及醫護人員（臺中市立圖書館，2018 年 5 月 20 日）；透過書目療法主題書展，促進個人心理健康；辦理書目療法專業知能培訓課程，以增進圖書館從業人員書目療法服務方面的專業知能，未來在規劃或帶領相關活動，引導民眾邁向健康幸福人生

(臺中市立圖書館，2018年6月7日)；在「圖書館e學堂」課程中規劃適合樂齡族群的「智慧健康照護有法寶」，以及適合所有族群的「健康計步隨身動」(臺中市立圖書館，2020年8月2日)；假北區分館辦理「飛閱未來講座-『食氧律動愛』書籍分享」(臺中市立圖書館，2021年2月18日)；疫情期間更有書書福福提袋精選「促進健康-心靈防疫力」主題(臺中市立圖書館，2021年3月21日)。

另為充分呼應廣大民眾健康資訊與其各種層面之健康資訊服務需求，僅靠公共圖書館單方面的資源提供服務恐不足以支應。為公共圖書館建立健康資訊服務夥伴之資源庫，必須熟悉當地可善加利用與尋求合作的促進民眾健康相關機構與單位，故盤點臺中市健康資源概況(如附錄四)。

第二節 訪談對象基本資料分析

一、基本資料分析

本研究之訪談對象有館員及使用者，館員為現職並分別服務於臺中市立圖書館總館或其所屬分館，使用者為居住於臺中市的青少年、家長、一般族群及樂齡者。進行正式訪談前，已由具有醫學圖書館專業背景之學者評估本研究訪談大綱，並邀請中市圖總館館員及分館使用者各1名，作為訪談前測對象，因前測結果極具分析意義，故併同列入訪談資料整理分析。

本研究訪談期間為2021年4月至6月，因受COVID-19新冠肺炎疫情影響且基於防疫考量，與訪談對象中館員及使用者各1位採取線上訪談方式，其他受訪者皆由研究者親自面對面進行訪談。訪談對象館員的部分以立意取樣方式邀請接受訪談，並由受訪館員以滾雪球方式引薦圖書館之使用者，總計完成6名館員及16名使用者之深度訪談，共計22名受訪對象。

受訪之館員以「L」開頭為代表進行編號；受訪之使用者分別以「T」為開頭代表青少年、「P」為開頭代表家長、「O」為開頭代表一般使用者，以及「S」為開頭代表樂齡進行編號。訪談對象基本資料如表4-1，其它相關資料綜合分析如表4-2。

館員受訪對象部份，其職務與職位為主管職 1 名，於分館擔任協助分館主任角色之助理員 1 名，其餘 4 名均為在第一線服務台執行流通業務之行政助理。在服務資歷上，受訪館員之現職服務年資 1~3 年者 3 名，4~6 年者 1 名，以及 7~10 年者 2 名。在學歷及學科背景上，受訪館員具備碩士學歷者 1 名，大學學歷者 3 名，大學肄業者 1 名，以及專科學歷者 1 名，6 名館員之學科背景皆非圖書資訊相關系所。

本研究考量受訪館員年齡差距之見解與需求不同可能產生的影響，館員之年齡層分佈平均，包含有 21~30 歲者 1 名，31~40 歲者 1 名，41~50 歲者 1 名，51~60 歲者 2 名，以及 61~70 歲者 1 名。

使用者受訪對象部份，訪談族群為 11~16 歲之青少年 4 名，37~47 歲之家長 4 名，25~58 歲之一般使用者 4 名，以及 64~70 歲之樂齡者 4 名。此 16 名使用者之年齡層分佈為 11~20 歲 4 名，21~30 歲 1 名，31~40 歲 3 名，41~50 歲 2 名，51~60 歲 2 名，以及 61~70 歲 4 名。職業部分有學生 4 名，家管 2 名，在職者 7 名，以及退休者 3 名。學歷部分除青少年 4 名本為學生外，另有國小 1 名，國中 1 名，高中 1 名，大學肄業/大學 4 名，碩士 4 名，以及博士 1 名。使用圖書館次數方面，每週到館 1~3 次者 10 名，每月到館 1~3 次者 3 名，以及許久才到館 1 次者 3 名。

本研究同時考量受訪者學科背景對健康資訊認知可能產生的影響，受訪使用者中 11 名為學歷國小、國中及高中屬於無專門學科背景外，另有圖書資訊相關背景者 1 名，資訊背景者 2 名，以及醫護相關者 2 名。另為考量城鄉差距可能造成的影響，受訪使用者居住於臺中市行政區為市中心「城中」者為 10 名，其餘 6 名分別來自山區 2 名、海線 2 名，以及屯區 2 名。

表 4-1 受訪者資料

編號	性別	年齡	職業	職稱 身分狀態	受訪日期 訪談時間	轉錄稿 行數
L1	女	51 歲	中市圖館員	總館 行政助理	2021/04/02 (52 分)	198 行
L2	男	62 歲	中市圖館員	北屯兒童分館 行政助理	2021/04/07 (52 分)	350 行

編號	性別	年齡	職業	職稱 身分狀態	受訪日期 訪談時間	轉錄稿 行數
L3	女	38 歲	中市圖館員	太平分館 助理員	2021/04/13 (60 分)	454 行
L4	男	40 歲	中市圖館員	中區分館 行政助理	2021/04/17 (64 分)	462 行
L5	女	26 歲	中市圖館員	南屯分館 行政助理	2021/04/26 (62 分)	501 行
L6	男	52 歲	中市圖分館 管理者	西屯分館 溪西分館 分館主任	2021/06/02 (線上訪談 74 分)	535 行
T1	男	16 歲	學生	高中 1 年級	2021/04/05 (44 分)	333 行
T2	女	11 歲	學生	國小 5 年級	2021/04/15 (60 分)	354 行
T3	男	13 歲	學生	國中 1 年級	2021/04/18 (60 分)	357 行
T4	女	16 歲	學生	高中 1 年級	2021/05/01 (70 分)	370 行
P1	女	39 歲	自營	嬰幼兒 2 名 兒童 1 名	2021/04/01 (47 分)	497 行
P2	女	47 歲	文教機構	1 名國小學生	2021/04/03 (55 分)	364 行
P3	女	45 歲	家管	2 名國小學生	2021/04/03 (49 分)	297 行
P4	男	37 歲	公務員	1 名國小學生	2021/04/12 (66 分)	390 行
O1	男	51 歲	業務	未婚/無子女	2021/04/13 (50 分)	444 行
O2	女	58 歲	退休	未婚/無子女	2021/05/14 (67 分)	374 行
O3	女	33 歲	公務單位	已婚/無子女	2021/05/17 (85 分)	358 行
O4	女	25 歲	公務員	未婚/無子女	2021/06/06 (線上訪談 52 分)	421 行
S1	女	70 歲	服務業	未婚	2021/04/13 (60 分)	362 行
S2	女	68 歲	退休	未婚	2021/04/13 (78 分)	417 行
S3	女	64 歲	家管	2 名子女	2021/04/29 (52 分)	273 行
S4	女	65 歲	退休	3 名子女	2021/04/30 (104 分)	569 行

資料來源：本研究自行整理

表 4-2 受訪館員基本資料分析表

項目	人數	項目	人數	項目	人數	項目	人數
性別		職位		職稱		學科背景	
男	2	主管	1	分館主任	1	圖資	0
女	4	非主管	5	助理員	1	非圖資	6
				行政助理	4		
年齡		服務年資		學歷		健康醫學相關服務經驗	
21~30	1	1~3 年	3	碩士	1	有	1
31~40	2	4~6 年	1	大學	3	無	5
51~60	2	7~10 年	2	大學肄業	1		
61~70	1			專科	1		

總計 6 人

資料來源：本研究自行整理

表 4-3 受訪使用者基本資料分析表

項目	人數	項目	人數	項目	人數	項目	人數
性別		族群		職業		居住行政區	
男	4	青少年	4	學生	4	城中	10
女	12	家長	4	家管	2	山區	2
		一般	4	在職	7	海線	2
		樂齡	4	退休	3	屯區	2
年齡		學歷 (除 4 名青少年學生外)		學科背景 (除國小、國中、高中學歷外)		圖書館使用次數	
11~20	4	國小肄業	1	圖書資訊	1	每週 1~3 次	10
21~30	1	國中	1	資訊	2	每月 1~3 次	3
31~40	3	高中	1	醫護相關	2	許久 1 次	3
41~50	2	大學(含肄業)	4				
51~60	2	碩士	4				
61~70	4	博士	1				

總計 16 人

資料來源：本研究自行整理

第三節 使用者健康資訊與服務需求

本節旨在探討公共圖書館使用者個人如何看待健康、平日是否有著健康相關的資訊需求、如何因應生活中面臨的各種健康狀況、對於公共圖書館資訊服務的認知與實際使用情形，以及關於公共圖書館提供健康資訊服務的看法。

上述使用者在看待健康、平日健康相關資訊需求、因應生活中面臨的各種健康狀況之資料，亦包含本研究受訪館員個人健康資訊需求之經驗與看法。公共圖書館館員除因應工作職責所在處理圖書館日常營運所須之館務，實則也是圖書館首要使用者族群，同為使用者端之意見值得參考，因此併同列入比較。

一、個人健康資訊需求之滿足

1. 健康資訊的管道或來源

此一部分為瞭解受訪者平時若有健康資訊需求，通常透過哪些管道或來源來滿足自己。訪談對象不論使用者或館員面臨不同情境時，皆會透過不同管道或來源以取得他們所需要的健康資訊，所以絕大多數非單一來源或管道，其中以手機或電腦瀏覽固定健康相關網站、網路文章、YouTube 健康節目、加入包含「早安健康」、「heho 健康」、「照護線上」等每日更新的 line 健康相關群組等網路方式為最多。

「我通常都是上網[...]先 google 看是什麼狀況，或是看 YouTube 一些健康節目[...]如果比較偏向不是很急性的疾病，我會上網看有沒有人推薦相關的書籍[...]像是養生或是一些健身什麼過敏那種，比較不需要直接去看醫生的這種，我就會去找像是書籍或類似那種，就是可以比較詳細的。」

(O4：38-42)

「通常基本上我會去看健康 2.0，還有常春月刊什麼，然後我會去從網路上 google 這方面的資料，不管是胃食道逆流或者是想要知道什麼狀況，我都去 google 出來看看，有些時候也會特別進去找一些書來看。」(S2：33-

35)

第二多數為自行購買需要的健康相關書籍或至圖書館借閱符合需要的圖書；第三則為習慣詢問醫療專業人員或醫療背景相關親朋好友。

「可能會先諮詢身邊有醫療背景的朋友哦，然後上網找資料，之後比較系統性的資訊可能還是會找書，就是會回頭去圖書館找書。」（P1：6-7）

「我會先問人[...]問我的親朋好友[...]比如說我妹妹她以前是做護士的[...]我基本上都會找她，然後請她再去找她認識的醫生，詢問一些資料。第二個我就上網去查她給我的資訊是什麼，因為現在上網很方便，我就會查。以前的時候我可能就是圖書館找書，然後借相關的。」（P2：8-12）

第四為閱讀康健雜誌等健康主題期刊；第五為習慣關注醫療院所官方網站/特定健康相關網頁、向醫院尋求單一衛教協助、觀看健康相關電視節目/健康報導或新聞節目。

「我基本上大概都去上 FB，也會看電視上新聞討論健康的一些健康資訊，從新聞節目中[...]講到像最近武漢肺炎的部分也會看，看了之後我通常也會上 Google 搜尋相關的文章，一般好像都是康健雜誌[...]除此之外我偶爾會看書，那是剛好有需要，像我們糖尿病要吃什麼，我會去借書回去看。」（L1：9-13）

「我都會去查相關的圖書、網站或醫療院所的官網，或是一些專業的雜誌去看那方面的資訊。但是問題這些資訊我們看了，不同的雜誌或不同的狀況，它給的答案其實有些會不大一樣，我很難去判斷到底哪一個講的是適合我自己。所以我的做法就會去找我的家庭醫生[...]他們就會安排時間給我做衛教[...]特別幫我安排一個時段讓我去，一對一的方式，我就可以得到很專業的知識[...]我們自己去找資料[...]每個人的狀況其實不一樣，臺灣很多人以為自己覺得對就去做[...]或是那樣的藥去吃，那到底對不對，其實是遲疑的。所以我除了看一些書以外，相關的資訊其實我會比較信任醫護人員。」（L6：110-128）

受訪家長 P4 與樂齡 S3 皆表示，仍有習慣每天閱讀家中訂購的紙本報紙中健康專欄或健康議題等報導；另有瀏覽 Facebook 健康相關粉絲專頁及健康相關

部落格之習慣，詳見表 4-4。

表 4-4 受訪者健康資訊管道或來源

管道/來源	使用者				館員		總計
	青少年	家長	一般	樂齡	主管	館員	
網路	2	4	4	3	1	5	19
書籍	1	4	3	3	1	4	16
詢問專業 (醫院、藥局)		3	2	1	1	1	8
期刊			1	1	1	2	5
醫療院所官方網站/ 網頁					1	1	2
醫院衛教					1	1	2
電視健康/新聞節目				1		1	2
報紙		1		1			2
無	2						2
FB 粉絲專頁						1	1
健康相關部落格						1	1

2. 尋找健康資訊的動機

此一部分為瞭解受訪者在什麼情境或狀況下，會主動想要尋求健康資訊。訪談結果發現一般在身體不舒服的時候才会有動機尋找健康資訊，而且以自己身體不舒服所引起的動機最高；第二為家人身體不舒服時，會幫忙尋找健康資訊。

「家人的疾病問題吧。我第一次去找健康相關的書本就是因為那時候媽媽很不舒服去檢查，醫生判斷很有可能是乾燥症或什麼之類的情況[...]我們掛號排檢查，然後就先借閱其他相關書本，先看一下大概有沒有相似的病徵或什麼。之前也有一次媽媽一直咳嗽咳不停[...]那時候我們查了各種書本，像是什麼怎麼會引起咳嗽[...]就是相關書本我們那時候都去全部收集過來，一個一個核對症狀。有一些東西網路上的資料雖然真的很多也很方便，但是我不敢完全確定它是正確的知識，所以我就還會去書上再找一次。」(L5：19-30)

第三有基於關心家人的身體狀態/不健康的生活習慣、家人長年慢性病問題、擔心自己未來是否會因為家族病史等遺傳基因影響健康，以及尚無尋找健康資訊之需求；第四有因為親朋好友身體不適、關心工作場域中同事的慢性病狀況，以及看診後對於仿單藥品副作用或相關研究等用藥確認與求知欲；第五為看診後醫生建議應改善的飲食習慣、健檢後對醫生開的藥想要多了解、職場業務相關所需的健康資訊，以及剛好看到疾病相關等新聞報導，詳見表 4-5。

「我不會特別去關心，通常都是等有一些特殊的情況出現我才去關心[...]像可能前幾天有去公園，手上就有出現紅腫，然後就會去關心這樣[...]就是上網查這樣。」（T1：58-62）

「最主要是(我)自己有在醫院上班，對於這些醫學新知會很會比較感興趣[...]我知道他有胃食道逆流問題，我就想到是不是可以幫助到他，因為畢竟是一個從醫的角度來講，會想要有那種責任去告訴人家。」（S2：63-64, 77-79）

「每次藥開回來我就會上藥典去查，跟哪些藥會不會有什麼交互作用，所以後來這也養成習慣，只要是開新的藥[...]我都有定期的處方籤，醫生說要換藥的時候，我都會先上網去查藥典，把藥的副作用全部研究一下。因為醫院藥袋上藥劑師打的是最普遍最常見的[...]醫院拿藥的時候看不到仿單，如果是家人或自己要吃，吃很久的，我都會上網去找仿單或去找熟識的藥房跟他說我要這個仿單，那上面才可以看到完整的這個藥吃了曾經有過哪些人有 report 過有什麼副作用什麼現象。」（O2：26-33）

「我最近去體檢說膽固醇過高，已經高到要吃藥了[...]醫生開藥給我吃，我就會去查這個藥怎麼去那個[改善膽固醇狀況]，我那天看回來就想膽固醇過高會怎麼樣，馬上就找資訊來說怎麼去改善。」（L2：51-54）

表 4-5 受訪者尋找健康資訊的動機

動機	使用者				館員		總計
	青少年	家長	一般	樂齡	主管	館員	
身體不適 自己	1	1	1	2	1	3	9
身體不適 家人	1	2	2			2	7

動機	使用者				館員		總計
	青少年	家長	一般	樂齡	主管	館員	
關心家人健康	1		1	1			3
慢性病 家人			1		1	1	3
家族遺傳病史		1	1			1	3
無	2			1			3
身體不適 親友	1		1				2
慢性病 同事		1	1				2
用藥知識			1			1	2
醫生建議						1	1
工作分享		1					1
新聞報導		1					1

3. 有用的健康資訊

此一部分為瞭解受訪者曾經聽到、看到或接受到對自己有所幫助的健康資訊。訪談結果歸納最有用的健康資訊來自行閱讀書中資訊之獲益。

「像我們常常會用 3C 產品，通常就會肩頸痠痛，肩頸痠痛起來有時候可能就是偏頭痛[...]大家偏頭痛後面的可能含義都很不一樣，有可能是什麼疾病[...]可是去搜尋偏頭痛的時候可能就會嚇死自己，(會看到)有可能什麼癌症末期還是什麼腦癌，甚麼亂七八糟的[...]像我就是會頭痛或頭暈，我去圖書館看書的時候發現有醫生寫了一本書，教你怎麼用頭頸運動的方式去排解這個偏頭痛。他說其實依他的實務經歷並不是因為病痛，就是可能我們的生活習慣造成的，其實幫助還蠻大的，因為你可能想說死定了，可能要先去保險，之後再去看看是不是得腦癌...」 (P4：76-85)

「我每一種疾病或是要做什麼運動，其實我都是以圖書，如果說要長期攝取的話，就是大量正確的知識，我大部分都會借圖書比較多，或是自己買書。所以如果要做一些操，就會針對我覺得我這個年齡或是我做得來的、適合的，我會買相關的圖書來做。這個都是覺得最有用。」 (L6：155-159)

第二來自醫療院所及其建置的部落格、網路上的專業健康雜誌、網路文章、

YouTube 健康知識影片，以及社群平台群組間分享等網路資訊；第三為主動詢問或陪伴家人回診時洽詢醫生所得的專業建議，以及未曾獲得有用的健康資訊之經驗。

「就在這兩個月吧，我覺得自己的胸口[...]就是乳房不是很舒服，我就立刻去查詢，結果查到 YouTube 有一個醫生[...]在門診會去告訴他有乳房疼痛的病患，其實有三成左右的病患，它只是肌肉痛，並不是我們想像的有一些什麼纖維化或乳癌，其實都不是，所以他就教我們做一套可以舒緩肌肉痠痛的健身操。我覺得這個挺有幫助的。」（L3：34-38）

「從我媽身上看到的例子很多[...]自從我媽洗腎開始，我又開始注意，以前我們家真的是會煮很油又很鹹的，但是以前住家裡一定會吃，我覺得這樣會造成比較肥胖之外，其實鹹的東西對腎臟也不好。醫生其實也有講，他說腎臟要保養好就是醣類，就是不能吃甜的，因為那個需要腎臟去代謝它。」（O3：240-244）

第四為家長或女性對食補效益特別有感，以及習慣嘗試流傳已久的簡易民俗療法去除輕微身體不舒服的症狀；第五有從紙本報紙上的健康資訊報導、經由電視節目上剛好看到、家庭中父母平時對健康各種要求的耳提面命、在學校受到的健康觀念教導，以及工作場域中因緣際會獲得來自於顧客的分享，詳見表 4-6。

表 4-6 對受訪者有用的健康資訊

種類	使用者				館員		總計
	青少年	家長	一般	樂齡	主管	館員	
來自書籍		2	1	2	1	2	8
網路資訊			1	1	2	3	7
醫生建議		3	1	1			5
學校教育	3						3
無此經驗	1					2	3
食補功效		1	1				2
民俗療法		1		1			2
報紙報導				1			1
電視節目						1	1

種類	使用者				館員		總計
	青少年	家長	一般	樂齡	主管	館員	
家庭教育	1						1
其它建議		1					1

二、親朋好友徵詢健康資訊之回應方式

此一部分為瞭解受訪者個人在日常生活中，若遇到親朋好友在健康方面的資訊有所需求或疑慮，需要取得參考資訊時的回應方式。訪談結果歸納視需求重要性程度，最多因礙於非醫學專業背景或急性狀況會建議直接就醫。

「我還是會建議他去就醫，門診問醫生，而不是隨便亂跟他講，屬於醫療行為的部分，我還是會都建議他去門診看醫生。可是大部分的好像不愛去問醫生，都會覺得痛才去，但是一般這種他是覺得幹嘛那麼麻煩，他覺得就是上面寫的就是這樣子做，可是我覺得那都不是很正確的作法。」（L6：165-168）

第二為直接推薦可靠的醫院或有醫德的醫師、受訪者本身就樂於分享在個人生活經驗中有所助益的健康資訊，以及不提供任何建議或未曾遇過親朋好友向其徵詢健康資訊之經驗；第三為願意分享確定可信賴的健康資訊。

「我要自己真的知道才會跟他們說，就是我對這件事情是有理解的，我才会講，要不然亂教也不行。[...]但是我會跟他們說，每個人的體質不同，不一定我去看有效，你去看不一定是有效。如果說真的很想去看，就先去讓他看一次，看你覺得這個醫師跟你合不合。因為有一些名醫對你來講不一定跟你是合適的，大概會這樣跟他們說。」（S3：129-136）

「通常我不太會給建議，因為畢竟本身不是這方面的專業人員，如果給人家建議的方向是錯的話，我覺得反而會不好。萬一人家照你的方式做，萬一以後身體有什麼狀況。就像我說我們不是這方面的專業，通常不會給建議，就還是請他去醫院去詢問醫生之類[...]我覺得我對這方面本身不是很了解有研究的話，關於身體健康這個我通常不會做這麼比較冒險的事情[...]

我也不知道什麼偏方，關於身體健康我會比較謹慎一點。」（L4：27-30, 32-33, 36-37）

第四為推薦食療或病友親身經歷相關書籍；第五會建議簡單身體保健常識或本來就有習慣分享自己關注的健康資訊，以及建議自行查詢網路相關資訊；第六為建議向醫院尋求衛教獲取需要的資訊、直接推薦可信賴的中醫、分享個人習慣使用的草藥等民俗保健、推薦固定關注的健康屬性網站或網頁文章，以及建議善用人脈資源如民代、親朋好友與便利管道如 1999 臺中市民一碼通，詳見表 4-7。

「我會介紹哪一個醫院哪一個醫師，他的專業度夠，我介紹他去。如果有問題的時候，我可能就再打個 line 還是打個電話過去，說某某人有要過去，還是某某人在你們醫院的哪一個床，麻煩您去看他一下[...]其實我們現在不管任何人[...]有哪些資源可以用，一般人第一個所謂的 1999，這個是一個很好的資源的運用；第二個部分民代，民意代表，也是一個很好的資源；第三個就是有什麼親朋好友。」（O1：117-119, 131-134）

表 4-7 受訪者對親朋好友徵詢健康資訊之回應方式

回應方式	使用者				館員		總計
	青少年	家長	一般	樂齡	主管	館員	
建議直接就醫或詢問醫生		1	1	2	2	3	9
推薦可靠的醫院或醫師		2	3				5
分享個人所知與經驗		2		1		2	5
不提供建議或無此經驗	3					2	5
分享肯定的資訊		1	1	2			4
推薦圖書		1	1	1			3
分享健康常識	1			1			2
建議自行查詢網路相關資訊						2	2
建議尋求衛教獲得所需資訊					1		1
推薦可信賴的中醫						1	1
分享民俗療法				1			1
推薦網站/網頁			1				1

回應方式	使用者				館員		總計
	青少年	家長	一般	樂齡	主管	館員	
善用人脈資源			1				1

三、社區健康資訊資源服務之支援

此一部分主要為瞭解受訪者個人與觀察親朋好友的習慣，對於健康資訊專業服務機構如社區內的醫療機構、衛生所或健保署相關單位之需求程度。訪談結果發現受訪者最多到社區鄰近或熟識的診所直接尋求診治；第二傾向直接詢問或直接去家醫科或其所屬醫師；第三在狀況嚴重時會需要到大醫院接受診治；第四為接受定期通知健康檢查或大腸癌檢測等服務會前往衛生所，或不尋求社區任何支援。

「其實不太會[找社區內的健康資源]，通常都是直接去看醫生比較多，而且我們社區好像沒有提供什麼諮詢的地方[...]家裡附近就有診所，遇到一些小問題的話，當然可能先去診所看是什麼症狀[...]如果很嚴重，像之前我媽有一次皮蛇，去皮膚科看還是沒有用，我們又轉到榮總去，因為已經拖了快半年。」（L5：98-99, 101-105）

「一定會的，因為我覺得最理想的狀況就是醫生跟我說你想太多，所以我通常都是跑去台中醫院的家醫科，因為它離我家非常近。家醫科它本來就包山包海，所以我就會很信任醫生的判斷。」（L3：63-65）

「會啊，衛生所[...]那個我也很重視，因為我從年輕的時候就是[有接到]那種訊息。它有那個健檢，50歲以後有那種健檢、子宮抹片什麼那些。」（S4：654-655）

第五為直接到地區醫院尋求診治；第六為向醫院尋求給予衛教知識。

「我覺得就是看個人的[...]有使用過的經驗，否則他還是會跟一般人一樣都不會去問，都是很嚴重才就診，就診了以後才去 search。但是臺灣的醫生也講得很少[...]越大的醫院其實醫生不會去講，要再另外去找衛教單位

才能獲得。小診所如果有家醫[...]跟它反應說要衛教就會有。以我的親朋好友或我的家人、兄弟姊妹，會去問的比例非常的少，大家都忙，根本就沒有這個概念，都是等到自己親人生病才會去問醫生[...]會去要求給予衛教的沒有，就我所知都沒有。」（L6：199-207）

第七為直接詢問專科醫師、習慣徵詢熟識的小兒科醫師意見，或固定只找熟識可信賴的中醫師諮詢需要的健康資訊或診治。

「我們就是找固定的中醫師。像我先生之前有幾年去參加一個選舉，那一陣子就是很忙，結束以後他的腳底在痛[...]如果一般人一定就，啊你是什麼腳底筋膜炎還是什麼，你去看什麼什麼，他就一樣去給那個中醫師看，中醫師跟他說因為什麼器官我忘記了，引起的整個影響到腳底，然後他就是這樣持續治療，看了大概半年多，最後好了。我覺得其實有很多我們如果去西醫看他就跟你說，你就是什麼腳筋什麼，他就開一些藥給你吃就是這樣，永遠就是這樣，吃的時候就好，不吃的時候不會好。」（P2：232-238）

除上述表示曾經到過社區內或鄰近的診所、家醫科、熟識的中醫師與衛生所檢查之使用經驗外，22 位受訪者包含使用者與館員均表示未曾到健保署等相關單位尋求健康資訊支援，詳見表 4-8。

表 4-8 使用者尋求之社區健康資源

支援單位	使用者				館員		總計
	青少年	家長	一般	樂齡	主管	館員	
住家附近的診所	4	1	3	1		3	12
家醫科		2	2		1	1	6
大醫院	1	1	2			1	5
衛生所		1		2		1	4
無此經驗			1	2		1	4
地區醫院		1	2				3
尋求衛教					1	1	2
專科醫師		1					1
小兒科醫師		1					1
中醫		1					1

四、公共圖書館的資訊服務

此一部分為確認民眾對公共圖書館資訊服務的了解程度。受訪之 16 位使用者皆有圖書借閱經驗，訪談結果發現使用者不清楚公共圖書館資訊服務定義者居多；第二為不須圖書館員協助，即可自行查找及獲取所需的圖書與資訊資源。

「它(館藏查詢系統)不是可以進去查有沒有什麼書，我是沒用過，因為我自己會找另外的一些，我大部分都是會自己去看了，用看的，瀏覽我想要的。」(S2：362-363)

第三有別於其他受訪族群，樂齡 S3 能夠很明確說出曾使用過的資訊服務種類，樂齡 S4 也對資訊服務具有基本概念。

「我們圖書館它都會有一些 DM。因為它有一些 DM 啊，然後它就會有什麼資訊，會通知，因為我們是每個禮拜會來，所以我們會有看到。或是它有時候也會貼在外面，那就是用大海報。」(S3：186-188)

「我知道，資訊(服務)有很多種啊。演講啊、健康活動的訓練啊、促進啊，還有很多方面啦，老年健康唱遊什麼的促進活動啦，或是協辦，音樂會啊，這個就是比較多元的啊...繪畫、書法啊。」(S4：200-202)

第四有曾經詢問過活動相關之資訊；第五有中市圖 APP 使用疑問、欲知所需圖書類號或所在之書櫃架位、館藏查詢設備使用問題，以及討論室之使用經驗，詳見表 4-9。

「我會問他(館員)說請問這個書，比如說英文書放哪裡，比如說健康書在第幾類，他(館員)就會跟我講在哪裡，都會講。[...]我可能只會問到找書，或是說我的電腦不會使用，怎麼用這一類的。」(P3：229-232)

表 4-9 使用者曾使用過的公共圖書館資訊服務

資訊服務	青少年	家長	一般	樂齡	總計
圖書借閱	4	4	4	4	16
不清楚服務定義	4	4	2	1	11

資訊服務	青少年	家長	一般	樂齡	總計
可自行獲取所需資訊		2	2	1	5
知其定義			1	3	4
詢問活動資訊		1		2	3
使用 APP		1			1
詢問館藏位置		1			1
詢問資訊設備		1			1
詢問討論室	1				1

五、公共圖書館健康相關活動及幫助

此一部分為進一步鎖定民眾在公共圖書館參與健康相關層面活動的情況與感受。訪談結果發現未曾參加過公共圖書館任何健康相關活動者最多；第二為曾經參加過如膝蓋保健、心靈等健康相關主題講座。

「其實我有看過，就是像什麼賽斯或什麼的，也有看過圖書館會辦相關的活動，但我覺得比較是時間，不一定可以配合。」（P1：159-160）

參與過後有不確定是否獲益者佔一半，另外有覺得多多少少有所吸收，以及非常肯定感到有所幫助，詳見表 4-10。

「當然多聽一些東西總是好的，你說有沒有幫助，目前我也不知道有什麼幫助，但是至少聽了以後，就會大概對這個東西有一定的認識。」（P2：358-359）

「我們之前都有，有時候會有那個講師來談，就是主題，有時候也會有相關健康的部分[...] 多少(有所幫助)，雖然沒辦法記到全部，但是當下其實就覺得是很不錯，吸收有，因為我們現在吸收[沒那麼好]。」（S3：227-228, 230-231）

表 4-10 公共圖書館健康相關活動對使用者的幫助

活動/幫助	青少年	家長	一般	樂齡	總計
未曾參加過相關活動	3	3	4	2	12

活動/幫助	青少年	家長	一般	樂齡	總計
參加過健康講座	1	1		2	4
獲得幫助 未知	1	1			2
獲得幫助 多多少少				1	1
獲得幫助 是				1	1

六、期望公共圖書館提供的健康資訊資源

此一部分在於瞭解民眾是否期待獲得來自於公共圖書館所提供的健康資訊服務，以及期望獲得的健康資訊資源有哪些種類或形式。訪談結果發現使用者無特別期待，以及最希望獲得的健康資訊資源為圖書同列第一。

「第一就是有關健康資訊的圖書，因為有關健康的書非常多，如果是圖書館買的，應該是會經過篩選，所以我去圖書館借應該會比較放心[...]除了圖書，其實很多健康資訊來自於網路資源或雜誌，按照比如已經生病的、預防的、養生的，按照不同主題把具有權威性、正確性、時效性的來源整理在網站上。這樣我進圖書館網站看到的資訊就是有權威性的，可靠的，新穎的，我就比較放心。」（O2：163-177）

受訪之家長 P4 提到需要有足夠的醫療期刊館藏，以方便迅速取得所需資訊。

「醫療期刊必須要很完備，我才能夠很清楚的知道，我去[圖書館]就不用到處找，我一定能看到我想要看的。」（P4：457-458）

第三有論及網路資源的重要性。另多以健康資訊資源主題為訴求，最大宗為養生方面如提升免疫力、預防老化與防癌等；第二為如何從最常見的食物攝取每日所需的營養或食療等健康飲食，以及心理與諮商方面。第三為希望能獲得壓力與情緒紓解、經絡拍打與希望骨頭硬朗等肢體保健，以及靜坐與瑜珈等運動。

「我的話會比較希望可以得到過敏或是食物一些營養上面的一些，甚至叫做調配或分配嗎？一天需要多少的營養，要怎麼補充身邊或是常見生活上

面的食物去進行分配。還有一些運動，瑜珈或是可以在房間裡面，有哪些不需要器具有關的運動方式[...] 睡眠、壓力這方面，心理上我覺得講心理的書，最近這幾年都還蠻熱銷的[...]怎麼去排解壓力。」（O4：181-184, 194-195）

「我對靜坐跟瑜珈方面就會比較有興趣，因為這樣子就不會一直是只有聽講座，因為聽講座就像我剛剛說的，我真的就是(沒興趣)。」（T5：695-696）

受訪之一般使用者特別提到希望有醫療新知、健康資訊闢謠查證之需求，另外還有其他受訪者希望有如過敏等身體症狀方面的資訊等，詳見表 4-11。

「可以提供我一些醫療新知[...]應該說是醫療的迷思，就是可以提供我一些正確的醫療概念，比如說做一些基本檢測的時候，其實它不是那麼可怕。現在新的醫療技術，我可以怎麼樣這樣子[...]網路上面就有很多假消息，闢謠這件事好像也是可以著力的。網路上面像 line 傳的有一些，我覺得會造成恐慌的那些資訊，如果有一些是可以查核的，可以把查核的結果在網站特定的區域公告，比如現在網路上有很多的假訊息，很多事實查核中心已經查證過的，可以在網站上面貼出來，讓民眾只要收到 line 的假訊息時，就可以上我們的網站來看，就算沒有能力自己去查核，我們可以把有查核過的資訊在網站上公告。」（T5：177-182, 338-344）

表 4-11 使用者期望的健康資訊資源

種類	青少年	家長	一般	樂齡	總計
無	3		1		4
圖書			2	2	4
醫療期刊		1	1		2
網路資源			1		1
主題					
養生		2	1	2	5
健康飲食			2	1	3
心理		2	1		3
情緒抒解			2		2

種類	青少年	家長	一般	樂齡	總計
肢體保健				2	2
運動	1		1		2
醫療新知			1		1
資訊查證			1		1
身體症狀			1		1

七、期望獲得之公共圖書館健康資訊資源

此一部分為瞭解民眾偏好透過哪些方式接收到公共圖書館提供的健康資訊資源。訪談結果發現使用者以希望能有行動力、互動性或抒壓效果的肢體活動者最多；第二覺得有醫院、醫生或護理師等各種主題專業講座即可滿足其需求；第三為無特別需求，以及希望有一對一或面對面等諮詢時間或個別空間；第四想要有理論結合操作的健康活動主題或食補現場教學等實作體驗，以及熱門預約書主題或結合互動小遊戲的主題書展；第四為希望透過座談會、讀書會、電視節目與廣播節目等方式獲得期望的健康資訊資源。

「就是帶我們做操嗎？反正就是活動加行動力的。除了講座，也可以讓我們心靈能力上面的提升，活得就更快樂，就更不會得病[...] 但大部分的圖書館辦的活動都是單次性的，應該是要比較長期的，比如像繪畫或書法 [...] 有一些研習可以從心靈的提升，一個是體力，就是巧智[...] 所以像心靈，比如老人家的桌遊，長輩的繪本班這些。」（O2：196-197, 200-204）

「其實透過電視這個管道會讓很多人更加了解醫學。因為我的感覺是，只有某些部分在醫院服務的人才比較了解這些東西。就是大部分為什麼他會說，我沒怎麼樣為什麼糖尿病，對吧，為什麼不去跟大家說因為什麼樣的原因會造成這樣[...] 我很喜歡看國興衛視，它那個醫學知識講的真清楚，你知道，我看那節目還做筆記內。」（S2：488-491, 749-750）

「聽廣播其實比較不用用到眼睛那麼累，因為像我們現在像比如說我們現在是老花眼比較嚴重，我們看書其實如果說字很小，我們看起來是很吃力，就變成我們要有那種放大有沒有，看起來才不會那麼吃力[...] 用聽的記憶

反而會比較深一點。」(S3: 479-481, 483)

另有希望開辦繪畫班、寫作班、桌遊班等研習活動，以及由圖書館精心挑選的各類型健康主題福袋，以方便沒有太多時間選書的讀者可以直接整袋借走之方式，詳見表 4-12。

「你們可以推福袋是全部跟睡眠有關的，或者全部跟食物療癒有關的，或全部跟樂齡、在地老化什麼有關的，我覺得那一袋會讓大家蠻容易帶走的，因為你[讀者]本來可能沒那麼多的力氣收集資訊，既然有人已經先把這個套組弄好了，回去自己可以再篩選什麼是真的有幫助的健康資訊[...]我覺得這個會就是，在店家我們這種叫提袋率[...]可能本來一大堆書裡面只會挑兩本，如果把書裝起來說這全部是跟睡眠障礙有關的，或是這全部跟轉大人長高骨骼發展生長版有關的，我猜大家就會拿走了，裡面就算有 5 本或 6 本，他們也會都拿走，然後說不定就會中了。」(P1: 235-244)

表 4-12 使用者期望獲得健康資訊資源的型式

型式	青少年	家長	一般	樂齡	總計
肢體活動	1	2	1	2	6
講座		2	1	2	5
無	3				3
諮詢時間/空間		2	1		3
實作體驗			1	1	2
主題書展/書目		2			2
座談會			1		1
讀書會		1			1
電視節目				1	1
廣播節目				1	1
研習活動			1		1
健康福袋		1			1
宣傳方式					
海報		1	1		2
社群平台			1	1	2
寄信、簡訊、社區宣傳				1	1

八、公共圖書館館員的健康專業知能

此一部分是為瞭解民眾對於他們使用公共圖書館中提供服務的館員之觀察，以及他們對於館員在提供健康資訊服務方面的看法。訪談結果發現受訪者對於公共圖書館館員提供健康資訊服務最多為無特殊看法；第二會覺得他們所看到的公共圖書館館員平日館務已經非常繁忙，雜事很多，而且提供健康資訊服務對館員而言是困難的，會造成他們的工作負擔，即使受過訓練也未必能夠提供正確資訊等。

「當我們問的時候，有的人不會停，你知道嗎？很長，那他[館員]有事情要做怎麼辦？所以這個對你們[館員]來講，我覺得太辛苦，是一個負擔。真的我真的覺得沒有必要大家這麼辛苦，但是我覺得可以利用安排課程分散他們的工作，用課程去做，因為你要他們[館員]一個人身兼數職已經很辛苦，然後還要再回答問題。你看人家[讀者]一進來，你[館員]又要量體溫要幹嘛，永遠都是個中斷，做不完的事情，我覺得沒有必要把它[健康資訊服務]附加在你們身上。」（P3：299-305）

「現在館員都很忙，要再讓他們去額外上這些什麼[課程][...]他們也沒有受到醫學的知識，要讓他們做到這個什麼提供資訊比較難，我的感覺是這樣，除非像我們有醫學背景的人，或許來會有比較有幫助。」（S2：563-565）

第三有認為現職館員若能具備健康醫學相關背景，或可以透過讀書會培養健康知識基本概念、內部工作坊等訓練方式，以及進修老人學、長照等相關課程，培養與增強館員的健康資訊服務能力。

「如果館員提供這些服務，這就要上老人學，要有長照的概念，就是有長照的這些才知道怎麼帶[...]如果覺得健康資訊服務是應該要提供的[...]現有人員就是要培力增能，不然就是僱有相關背景的人進來參與，才可以去提供這項服務[...]不要只是提供一個場域而已。要建置健康資訊的館藏，也要有相關的能力，就算是館藏，基本上它應該是一種動態的資訊服務，不是把書上架就好，那就失去它的意義。同樣在實體的空間，在網路的空間都應該要去經營，這就應該要有一些專業的知識、背景或興趣在上面。」

(O2：205-207, 213-225)

一般使用者 O1 則表示館員維持提供公共圖書館原有服務，如查詢圖書、指示資源所在位置或多媒體等即可。另有受訪家長 P1 建議若公共圖書館要提供健康資訊服務，建議讓館員配戴明確識別標示，方便讀者知道可以找館員詢問他們所需要的資訊，或是應該找哪一位專責館員詢問之，詳見表 4-13。

「如果他們有積極的辨識說他的確什麼東西可以問他，如果有這個辨識我們就會去問，所以可能要有一個辨識[...] 就是館員裡面有沒有比較能夠回答問題的就貼那個辨識。」(P1：257-259, 266)

表 4-13 使用者對公共圖書館館員提供健康資訊服務的看法

專業知能	青少年	家長	一般	樂齡	總計
無	4	1	2	1	8
增加館員負擔/壓力， 受訓未必能提供正確 資訊		3		2	5
須有相關背景，需要 受訓、進修等培力增 能		2	1	2	5
維持原有服務即可			1		1
需提供明顯識別標示		1			1

九、公共圖書館館員提供健康資訊服務之支援

此一部分為瞭解受訪者對於公共圖書館館員連結其他健康相關服務資源，以提供民眾健康資訊服務的看法。訪談結果發現使用者對此無特別意見者最多；第二為建議應借助醫療機構如醫師、護理師、營養師等專業分享；第三建議可與衛生所，健保局相關單位如養老院、安養中心，以及學校相關系所合作實習生服務等方式。

「如果說是健康取向的話[...]也是要求助其他單位的資源[...]至少可能是醫院的營養師的規劃或是什麼的。」(O3：583-585)

「我覺得可能養老院、衛生所、安寧病房，甚至醫師的諮詢，我覺得可能都需要。畢竟他講的是一個滿專業性的東西，如果由館員自己去講，到底是不是有切中這個主題，可能還是需要專業的考量。」（P4：389-391）

「你必須先找學生或是實習生[...]因為請一個專業的心理師進駐不划算。」（P3：368-369）

第四為建議臺中市立圖書館可由各分館間依主題共同分擔健康資訊服務推展工作、雇用健康醫學相關背景館員、招募健康醫學相關志工，以及邀請專業醫師等到館駐點提供諮詢服務，詳見表 4-14。

「那可能就要衛生所或是醫院，因為像現在不是有很多在辦活動都會請醫院來支援[...]他們會請醫院的護士、醫師來駐點。」（S3：384-386）

表 4-14 使用者建議公共圖書館健康資訊服務的合作夥伴

合作夥伴	青少年	家長	一般	樂齡	總計
無	4		1	2	7
借助醫療機構專業人力資源		1	2	1	4
衛生所			1	1	2
健保局相關單位		1	1		2
學校相關系所		1	1		2
分館共同分攤服務壓力		1			1
雇用健康醫學相關背景館員			1		1
招募健康醫學相關背景志工				1	1
駐點服務				1	1

十、公共圖書館在社區中跨單位合作提供健康資訊服務的可行性

此一部分為瞭解民眾對於公共圖書館基於社區資訊中心的角色，透過各種連結與合作提供健康資訊服務，共同促進民眾健康的看法。訪談結果發現使用者樂見公共圖書館有這樣的作為者為最多。

「如果透過公共圖書館提供健康資訊，可以讓我們的資訊對稱性高一點，我覺得這對民眾是很好的幫助。」（O2：80-81）

「我以前有去行天宮圖書館[...]它有一些不錯的那個題目我滿感興趣，我就會去聽[...]更好[圖書館在社區內擔任跨單位合作的角色]，對，會更好，這個就跟我講的那種行天宮圖書館的那個模式[一樣]。」（S2：642-643, 646-647, 668-669）

受訪者對於公共圖書館在社區中跨單位合作提供健康資訊服務上，表示無任何想法者約占 1/4；其中有提及此服務對樂齡者可以帶來的正面效益、增加地緣性服務的便利性給有需要的人、強烈建議須結合社區的力量、與各種可能的單位合作創造雙贏的局面，以及認為應該由市長上對下整合衛生局及文化局等相關局處資源才是健康資訊服務的解決之道，詳見表 4-15。

「公部門公務員多一事不如少一事，多做多錯。你做了，好，其他的分館也要跟著學，就慘了。所以就變成由上而下，不能由下而上[...]我們希望民眾對於各方面[健康資訊]的認知能夠有所提升，可是問題是什麼？這是屬於說文化局要要求，然後把訊息全部推出來，可是問題又差別在一點，整合。什麼叫整合？文化局跟衛生局有辦法去整合嗎？因為來講，文化局有它堅持的點，衛生局也有它的點，兩個部門各有他們的堅持，所以兩個部門要整合，要靠誰？要靠市長。」（O1：433-439）

表 4-15 使用者對公共圖書館跨單位合作提供健康資訊服務的看法

可行性	青少年	家長	一般	樂齡	總計
認同		4	4	4	12
無特別想法	4				4
對樂齡正面效益			1		1
增加地緣性服務的 便利性		1			1
結合社區的力量				1	1
與機構間雙贏的合作			1		1
由上對下整合相關局 處資源			1		1

第四節 館員健康資訊服務認知與看法

本節旨在探索公共圖書館館員對於健康主題範疇的資訊服務之基本認知、個人想法與相關工作經驗，以及對於在公共圖書館提供健康資訊服務的意義建構。

一、工作內容與健康醫學相關服務經驗

本研究所訪談的 6 位館員，其中 1 位為擔任主管職之分館主任，其工作內容為綜理兩分館業務，包含工作計畫（含工程）之擬訂、分配、協調、執行與經費控管，人力資源管理運用，財產管理，各項推廣活動規劃及執行，各項設備維護規劃及執行，館內外相關單位協調聯繫，與志工業務規劃及執行等。

其中 1 位為分館助理員，主要協助身兼兩分館管理職責之分館主任，其工作內容包含彙報兩分館各項圖書館服務統計及報表、閱讀推廣活動規劃監督或執行、讀者意見回覆及處理、財產管理、小型工程辦理、物品採購及設備維修、經費核銷及管理、志工運用及招募、館員及志工訓練等行政業務。

其餘 4 位為流通服務台館員，主要工作為輪值流通服務台，同時承擔部分行政館務，包含開閉館、借還書、各類借閱證申辦、館藏查詢協助、圖書上架/整架/讀架/移架/撤架、預約書查找、書庫管理、物流書處理、讀者來電服務、活動規劃/推廣/執行、排班、每月統計數據回報、圖書採購、資訊設備/館舍維護、地震/颱風/登革熱等災害回報、志工運用及管理；防疫期間配合臺中市政府政策要求執行實名制、口罩規定與消毒作業，以及因應市府推行之各項政策中相關局處業務配合需求，如於開館期間協助臺中市交通卡綁定作業等。

整體而言，館員於中市圖提供健康醫學資訊服務之經驗，以館藏圖書為主，期刊為輔，僅止於回答民眾洽詢館內是否有健康醫學相關書籍或所在架位，尚未有進一步之作爲，基於非醫學相關科系畢業或具備健康醫學專業知識。健康相關推廣服務普遍採取演講或講座等模式，提供有興趣參與者包含醫療常識、季節食療與養生保健等資訊。

「圖書館提供健康醫學資訊服務，目前還是以書籍或雜誌（包含電子版）為主，或舉辦演講或講座，提供讀者相關醫療常識、季節食療與養生保健資訊。經由圖書館這個媒介的橋樑，讓讀者有得到資訊的管道，也讓醫療保健資訊有傳播的通路。」（L1：4-7）

「目前我們的工作內容只有回答民眾與讀者關於健康醫學的書籍放在那裡，其餘沒什麼特別的作為，因為我們不是健康醫學的專業……」（L2：2-3）

「目前工作內容就是一般館員職務，行政業務則是負責活動規劃與執行。對於健康醫學與圖書館服務的看法和經驗，目前我知道的圖書館都沒有將這兩項結合，也沒有想過兩個可以結合，所以當然也沒有經驗。」（L5：2-4）

二、民眾洽詢健康相關資訊之情形

此一部分為瞭解館員平時接獲民眾詢問健康相關資訊需求的情形，訪談結果發現民眾確實有所需求，但詢問頻率不高，有遇過間隔約1~2個月1次或1年不超過5次的洽詢經驗；民眾年齡層為中年以上到年長者；提出需求之民眾性別比例，男女性約各半，以直接到服務台詢問者最多，亦有過電話洽詢；民眾問題種類並無特定主題，以詢問館藏或圖書大類所在位置最多；所需資源類型以圖書為最大宗，期刊其次；民眾至圖書館洽詢需要的健康相關等圖書資訊需求，均無急迫性。

民眾所需任何資訊一般以流通服務台館員為第一線服務窗口，主管基本上不太會遇到民眾直接之服務需求或提出疑問的機會，以下內容摘錄自部分受訪館員之描述：

「只是來問說，可能糖尿病的書放在哪裡，不會來問我們要吃什麼會怎樣，沒有遇過這種，我個人沒有遇過[...]沒有問我們哪一類類型，就說找健康方面。」（L1：57-58, 71）

「我坐流通櫃台的時候曾經接過民眾的電話，他可能想要某一種健康相關

的書，問我們有沒有。」（L3：81-82）

「通常會問的就是哪一類的書，比如中醫的書放哪裡，但真的沒有遇過比如腳痛要看什麼書[...]通常都是一個比較大類，比如中醫或針灸，或有沒有什麼中藥草這方面，讀者不會跟你講說現在遇到什麼症狀[...]無急迫性，真有急迫性正常人不會來圖書館詢問。」（L4：76-80）

三、圖書館提供的健康資訊服務或推廣活動情形

此一部分為瞭解館員於目前所服務的公共圖書館中，是否有提供健康資訊相關服務或推廣活動。訪談結果歸納出以未曾舉辦健康資訊或相關推廣活動居多；曾經舉辦過的健康資訊相關推廣活動，其形式以講座為最大宗，包含養生/好油分享/健康飲食/醫療/長照 2.0 等；第二為與外單位合作提供駐點量血壓；第三為舉辦賽斯身心靈讀書會、體適能運動等相關活動，以及與醫院合作將癌症篩檢車停放在圖書館外的服務；第四有特別提到以健康相關館藏提供的健康資訊服務。

「目前好像沒有[舉辦健康相關推廣活動]，就是健康書給人家借而已。還有禮拜二早上紅十字會量體溫量血壓。」（L2：129-130）

「有健康講座，比如好油的分享[...]也有介紹一些化工香料，比如我們聞的那種森永牛奶糖味道，他就直接開一瓶香精，聞下去就是森永牛奶糖那種一模一樣的味道；比如吃荔枝果凍，荔枝就從這裡來，打開就是滿滿的荔枝味，有類似這種健康飲食方面的講座[...]有心靈方面的讀書會，應該是屬於賽斯那邊的老師。」（L4：91, 93-97, 99）

主管與館員在健康資訊服務或推廣活動的差異頗大，主管除分享其轄下兩個分館長期以來各項健康相關推廣活動，更提到針對健康相關圖書，如成人/樂齡/嬰幼兒/育兒/心理健康等館藏持續採購的重視。

「公共圖書館紙本書屬於醫療健康的圖書當然很多，也是我們都每年一定要去買這方面[...]除了一般成年的以外，我們還是會涉及刻意買樂齡的，

還有屬於嬰幼兒、育兒的部分。當然其實我們大概會忽略的應該都是屬於心理的，心理健康的問題那部分的著墨。」（L6：22-23, 25-27）

四、對於國外圖書館健康資訊服務與推廣活動之了解

此一部分為探索受訪 6 位館員對於健康資訊服務與活動在國外發展的瞭解程度。訪談結果發現館員未知國外圖書館在這項服務的發展者有 4 位；曾經看到電視相關報導者有 1 位；曾經聽聞有此發展的國家或地區，有日本及歐洲各 1 位；曾經聽聞國外的發展中提到的活動方式有運動或瑜珈者 1 位。

目前在主管與館員的部分，對國外圖書館在健康資訊服務與推廣活動方面多不太清楚。

「我知道日本有。我曾經看過的是北海道，忘了是哪個地區的圖書館，它類似文化中心的模式，媽媽會帶小朋友來圖書館，有一個類似小朋友也可以借放在那邊，媽媽去可以去做一些運動或瑜珈之類的，有提供這樣子的服務，我知道的是這樣。美國歐美就比較不熟比較不清楚。」（L1：90-93）

「以前曾經看過電視介紹好像有，因為我從媒體去看到而已，自己沒有去聽[...]記不起來看哪一個節目，好像是歐洲的國家吧，忘記哪一國。」（L2：148-149, 151）

五、對於參考服務、資訊服務或健康資訊服務之認知

此一部分主要為瞭解館員在提供讀者服務時，對於參考服務、資訊服務或健康資訊服務的個人認知。訪談結果發現館員對於參考服務基本大致知道的有 1/3，偏向認為是提供讀者所需相關資訊，比方如何查書或書籍所在位置者亦有 1/3。對於資訊服務的認知認為偏向館藏查詢者，以及平板、電腦等資訊設備使用者，各有 1/2；偏向認為是民眾所需的圖書館任何軟硬體設備資訊者有 1/3；提到看似非圖書館業務服務範圍內的資訊，如問路、地價稅繳納地點或名詞解釋等有 1 位。對於健康資訊的服務方式不太清楚者最多，偏向認為是健康相關

館藏者有 4 位，偏向認為是身體健康方面的資訊有 1/3，偏向認為是健康網路資訊如部落格者有 1 位。

「參考服務我覺得應該就是問什麼類型的書放哪裡這些，資訊服務可能就有些不是圖書館的範圍，比如會遇到那種問某某路要怎麼走，或者問地價稅要去哪裡繳，那種我覺得就比較屬於資訊服務，但也包含比如說網路上的書籍查找，或我有遇過那種跟我問什麼是望族？」（L4：128-132）

「參考服務應該範圍比較廣吧[...]只要可以提供民眾有可以幫助他的，這些都是算參考服務吧[...]資訊服務就電腦、平板方面這些借用或使用。健康資訊服務應該偏向部落格或電腦上可以自己瀏覽或電子書那種。」（L5：300-304）

相較於 5 位館員的認知，主管的部分因為曾經於大學圖書館參考組有過 10 多年的讀者服務專業經驗，對於參考服務、資訊服務與健康資訊服務所指為何非常清楚，且對於公共圖書館健康資訊服務現況與條件，有其個人獨到見解。

「公共圖書館本來電子資源或相關的紙本資源就比較少，除非它是著重在特色館藏是這方面[...]再來以公共圖書館，除了國立的館員以外，它的素質其實都不好的。你要去要求這個，要去做這樣的服務，其實是很難的。[...]以現況就僅止於提供圖書，只有自己的館藏而已。你說要那些其他的資訊來源，我覺得他們是完全沒辦法提供。」（L6：266-271）

六、規劃行銷或推廣健康資訊服務的想法

此一部分為瞭解在公共圖書館規劃行銷或推廣健康資訊服務這個任務上，館員可能會有的想法。訪談結果發現館員最偏好的推廣型式以講座為主；希望推廣的對象有親子與青少年；想要規劃提供專業醫療/心理輔導諮詢或分館主任諮詢時間之方式。

「分館主任時間，我坐在那邊被諮詢[健康資訊]我是很想做這件事情[健康資訊推廣服務]。」（L6：271-272）

另有館員想要舉辦健康操、遊戲、演劇、卡拉 OK 等互動方式活動者各佔一半；藉由現有館藏以書展、將推薦圖書擺放在服務台附近明顯處等方式提供，以及安排量血壓/血糖/體檢車等簡單檢測駐點服務者，各有 1/3；想要規劃料理食物或 CPR 訓練等實務操作者 1 位。

「親子的部分我會比較偏重在互動[...]彼此間能夠培養感情那種，不管是健康操還是親子之間的。青少年的話我會比較希望是在於心理，很多青少年他們考試的壓力，會想要辦這方面的講座。」（L1：108-111）

「如果說以館員目前在這個工作上的範圍跟他的能力，就是介紹一些跟健康有關的書給讀者，應該這個是最直接的[...]大概就是擺在容易被看到地方，類似書展放前面；如果不要推書展，起碼我們櫃檯的話可以很容易被看到[...]這是最直接，也不用再花什麼資源[...]如果說沒有什麼經費就是書，再怎麼說書就是我的資源這樣。」（L2：191-192, 195-197）

在館員想要規劃或推廣主題的部分，主要以中學生壓力、心理輔導等心理諮詢為主，其次為情緒紓壓、親子互動、飲食、失智症、減肥、美容，或以健康新生活包裝文明病/空氣微粒/呼吸障礙/環境危險評估/腎功能檢查/養生/心肌梗塞等議題。

「它是兩個小時的講座瞭解現代文明病，簡單講一下現在的文明病，然後是空氣微粒，也有講到[...]呼吸中止症的部分，呼吸障礙，接下來就是環境的危險評估，現在不是有一些因為 PM 2.5。其實我覺得好像霧霾也有飄過來的感覺，所以會造成其實我們呼吸道，每個人呼吸道都會有損傷。還有講一些剛剛講到腎功能檢查，淋巴的排毒舒壓操，還有一些養生法。最後有教一些心肌梗塞的部分。」（L5：200-205）

七、進修或受訓之機會

此一部分為瞭解受訪館員在面對圖書館提供健康資訊服務與推廣的規劃，其自身對於在健康資訊領域進修或參與訓練課程的意願。所有受訪館員在臺中市立圖書館的進修或受訓機會，為每年都有不定期或固定的館務相關訓練課程；

針對專屬健康領域相關的進修或訓練課程，有意願受訓者為 4 位；認為因此會增加額外工作負擔，或無法承擔提供錯誤健康資訊所造成的失誤等，而無進修或受訓意願者有 2 位。

「公共圖書館它就是民眾借書這些業務，再加上健康資訊的部分，那就是要有第二專長；要有第二專長，當然就會去受訓，基本受訓一定會有，那個當然是客制化安排，但問題就是所謂這個第二專長，我們講現實一點就是說要概括在工作的程序裡面還是說是附加的？」（L2：250-253）

「我回答[健康資訊相關問題]，他[讀者]照我這樣做，萬一身體出了什麼狀況？[...]上完課需要運用在工作上嗎？[...]那我不要，我覺得會增加我的工作量，這是很現實的問題。接了這些工作[...]大家薪水都一樣，不會因為這個[健康資訊服務]而職位或薪水有所改變。」（L4：188-189, 217, 226-228）

其中亦有著高度意願進修或接受訓練的館員，其有興趣的健康主題包含營養學、親子教育、心理輔導與失智症等領域。

「我要上很多課[...]因為健康實在是太廣泛了，可能要先去劃分出一個領域，比如失智照顧的話，那我可能就是要專門去上這些課。比如說衛生所的那一套做法，還有長照的支援。」（L3：166, 170-172）

不論主管或館員在臺中市立圖書館總館統一安排下，皆有進修或參與各種訓練課程的機會，偏向以館務相關系統或活動必須之培訓為主。主管個人更偏向與健康相關單位合作規劃提供健康專業知識的講座或研習課程等方式，幫助館員可以增進健康相關知識與服務能力。

「第一個當然還是要多上各種醫療知識的講座，我們要先取得跟衛生所、醫療機構的合作，請他們安排，就是要取得說各個合作單位的功能定位是什麼，服務他們是做怎樣的[...]他們要怎樣去攝取哪些的知識，到底要怎麼去找，那就要靠這些不管是醫療單位或是衛生所，安排相關的這樣的知識，不管是衛教或是相關的資源的支持給館員上，同時每年都一定要更新，讓他們知道有哪些網路資源有哪些圖書。當然有關單位也可以給我們推薦

圖書，有哪些機構可以去洽詢，哪方面的問題去找哪方面的機構，就有這樣的正確的知識，再去引導，我覺得要這樣。就是反正就是多給他們上課這樣，但是這些課程就這些專業單位來安排。」（L6：278-280, 282-288）

八、與健康醫學相關專業組織或團體之聯繫或合作經驗

此一部分為瞭解受訪館員所服務的公共圖書館在健康資訊服務與推廣上，與專業組織或團體之聯繫狀況或相關合作經驗。訪談結果有 4 位館員表示其服務的圖書館未與健康醫學相關專業組織或團體合作。

「曾經有請過養生或保健方面的講師，以講座的方式演講。沒印象有合作。」（L1：162）

僅 1 位館員表示其服務之館別，有與財團法人新時代賽斯教育基金會與拉法健康體系合作舉辦講座的經驗。

「目前圖書館每月都有一場身心靈講座，每週也有身心靈讀書會（算是健康醫學強化心理的部份），每季還有一場健康講座（針對飲食方面），合作單位是財團法人新時代賽思教育基金會和拉法健康體系。」（L4：445-447）

訪談發現有過的合作方式以健康醫療講座居多，其次為量血壓/健康檢查/癌症篩檢車/早期療癒等駐點諮詢、體適能運動相關活動，以及讀書會等模式。

主管的部分則表示曾與其圖書館所在行政區內之醫院、衛生所、樂齡學習中心、失智症相關學會等健康醫學專業組織豐富的合作經驗，也會與當地里長合作健康檢查，甚至跨區與臺中市北區親子館合作嬰幼兒早期療癒篩檢與諮詢等服務。

「我們早期一開始都是自己辦醫療健康講座[...]後來就轉變跟衛生所合作，衛生所都固定會辦醫療講座。再來是跟像澄清醫院，它固定禮拜三到禮拜六會在我們期刊室、樂齡區就會有固定量血壓[...]一些健康檢查常常

在圖書館做，不管是跟衛生所或跟里長合作[...]會有癌症篩檢的車子在圖書館門口，做癌症篩檢的檢查 [...] 嬰幼兒部分我們有做早期療癒服務，早期療癒的篩檢 [...] 北區親子館 [合作單位] 他們是找社會局委託的早期療癒單位，做早期療癒的諮詢，那個都是有證照。」（L6：41, 51-52, 55-58, 69-70, 73-74, 253, 257-258）

第五節 綜合討論

本節依據第二章文獻探討及本章第一至第四節之研究結果分析，綜整研究結果，並依循本研究之研究目的，分為六個部分進行討論：第一部分為民眾健康資訊需求，第二部分為健康資訊資源，第三部分為健康資訊服務，第四部分為健康資訊推廣服務，第五部分為館員健康資訊服務知能，以及第六部分為建立夥伴關係。

一、健康資訊需求

於「健康關注」方面，青少年族群現階段對健康無特別感知，對健康資訊的關注鮮少，往往過目即忘，認為沒有生病即表示健康。除個人對課業自我要求程度不同外，無特殊壓力來源，一般可透過手機玩遊戲或看動漫等方式、打羽球或籃球等適當運動，以及家庭戶外休閒活動獲得負面情緒的抒發。家長對健康的關注重點主要在孩子們身上，部分家長會開始注意家族遺傳等病史對自己未來健康的影響。樂齡族群普遍認同健康對個人的重要性，會特別注意勿飲食過量，希望能增加免疫力，抱持要活就要動的精神。館員的部分由於年齡層介於 25~65 歲之間，對於自己與家人的健康會同時關注。

於「健康資訊的管道或來源」方面，受訪族群中青少年的健康資訊管道以網路為主，次要來源是書籍。家長以網路與書籍並重，次要來源為詢問專業背景的朋友，亦有閱報習慣。一般使用者以網路為主，次要來源為圖書，再者詢問專業醫師，同時也會閱讀期刊報導。樂齡者健康資訊需求的管道較為多元，除了以網路與書籍為主，另外也會詢問有專業背景的親朋好友、閱讀健康專業

期刊與報紙上的健康專欄，以及觀看健康相關節目。公共圖書館主管與館員在健康資訊需求的管道或來源上與受訪使用者族群有相當的共同性，特別因為個人或家中有慢性病患者都知道可以到醫院尋求衛教資源。

於「尋找健康資訊的動機」方面，使用者和館員都是來自於自己身體不舒服或有家族病史遺傳基因的擔憂，在家人身體不舒服、對其不健康的生活習慣的關心、以及長期慢性病養成對藥單與用藥知識的重視，平常注意到親朋好友的身體狀況或對同事疾病的關注，因自身職業及職場上的需要，以及新聞上各種健康相關議題的報導會引起自己的注意等因素，會激發自己去尋找需要、有興趣或想要了解的健康資訊，顯示出尋找健康資訊動機之情境的多元性。

於「滿足健康資訊需求」方面，受訪所有族群在想要獲得有需要或好奇的健康資訊時，絕大多數就是直接上網查詢，且以手機輸入關鍵字搜尋健康資訊最為方便快捷。年長的樂齡者在利用手機閱讀健康資訊時，只會透過 Line Today 的健康類別，從頭瀏覽到尾，因為不懂使用關鍵字搜尋，只要出現有興趣的健康相關標題就會點進去看。館員的個人健康資訊需求與使用者的健康資訊需求大同小異，同樣都有面臨自己和家人慢性病的狀況，以及親朋好友間會有的健康資訊疑問等情形。截至目前所遇到的使用者健康資訊服務需求，僅止於被詢問是否館藏有其需要的圖書或期刊，以及該圖書大類或館藏所在架位。

於「尋找健康資訊的習慣」方面，使用者和館員都會透過網路中各式各樣的管道或來源來滿足自己，若需要再尋找進一步的資訊就會找書來看，也有習慣直接詢問醫療專業人員或醫療相關背景者，固定閱讀健康主題期刊或報章雜誌健康專欄報導。大學學歷以上的使用者提到在網路搜尋到的健康資訊結果，都會再行檢視篩選，有需要時會再去找紙本資料檢視確認。即便公共圖書館在健康醫學相關圖書或期刊的採購，被認為更新的速度不夠快，但在遇到有很確定的病症時，受訪者還是會到圖書館借閱相關書籍做更進一步的解惑，甚至買書做功課，以便有系統性的、多元的大量收集需要的資訊。畢竟書籍內傳達的知識性完整，有別於散佈在網路上破碎的資訊。受訪者普遍表示對於電視廣告或網路社群平台分享的資訊都不太會相信，也有到事實查核網站確認的意識與習慣。

於「有用的健康資訊」方面，受訪族群中對青少年有用的健康資訊最多是在學校中的教導，其次來自家庭中父母的耳提面命，如坐姿端正、注意視力、營養均衡等；對家長而言，最多是醫生的專業建議，其次為閱讀書籍所得，再來是食補的功效、素來耳聞的民俗療法與他人不經意的建議；一般族群表示有來自醫生的專業建議、食補的功效與嘗試從網路上看到的資訊之經驗；對樂齡者而言，最多來自閱讀書籍，其次是來自醫生的專業建議、網路資訊、民俗療法與報紙上的報導。受訪館員的部分，主管與館員提到關於有用的健康資訊差異不大，主管的部分有特別獲益於網路健康雜誌的資訊。

於「因應親朋好友諮詢」方面，受訪之青少年未曾遇過親朋好友徵詢健康資訊建議居多；家長以推薦可靠的醫院或醫師最多，其次是分享自己很肯定的健康資訊、建議直接就醫與推薦書籍；一般使用者以推薦可靠的醫院或醫師最多，其次是分享肯定的健康資訊、推薦圖書/網站/網頁與善用人脈等資源；樂齡以分享確定的健康資訊和建議直接就醫最多，其次是分享個人經驗、健康常識與民俗療法，以及推薦圖書。受訪館員間在回應親友徵詢資訊健康資訊的差異性不大，主管的部分特別強調由衛教方式獲得所需健康資訊與知識的重要性。

二、健康資訊資源

於「健康資源的偏好」方面，青少年對於公共圖書館的健康資訊資源期望最低，有希望靜坐及瑜珈等運動。部分家長偏好心理諮商，其次是醫療期刊，以及防癌、預防老化等主題資源。一般使用者主要重視圖書，其次是醫療期刊與網路資源，主題資源偏好多元，包含養生、健康飲食、心理、情緒紓解、運動、醫療新知、資訊查證與身體症狀。樂齡亦偏好圖書，其次是養生、健康飲食與肢體保健等主題資源。此也呼應了 Luo 與 Park (2013) 發現圖書館館員遇到普遍使用者的健康資訊需求主題之廣泛多樣。

家長和樂齡在女性的部分，對於中醫的治療方式、傳統草藥偏方、食補以及自然療法的喜好比例偏高，不喜歡西醫或有副作用的藥品。大醫院的迷思未出現於受訪對象的經驗分享中，而具備醫學、圖書資訊與資訊專業等學科背景，本身從事醫事行業或身邊有醫療背景的朋友，以及使用者自己或家人患有慢性

病者，對於網羅所需的健康資訊與建立健康知識的概念更有幫助。

於「社區健康資源的支援」方面，所有受訪者皆表示有需要時大多到鄰近或熟識的診所接受治療，詢問熟識小兒科、專科醫師、中醫師、家醫科或就近詢問藥局藥師等專業建議，未曾想到前往健保署相關單位尋求需要的支援。樂齡者不論使用者或館員大都會接受衛生局定期通知健康檢查等服務，但也有堅決反對接受衛生局等任何檢測的年長樂齡，平時保健養生的方式採取多喝水等方式自然痊癒。

三、健康資訊服務

於「資訊服務方面」，所有受訪的使用者都使用過的資訊服務以圖書借閱為主，青少年和家長皆不明白資訊服務確實為何，多不清楚圖書館資訊服務之確切定義，反而樂齡者對於資訊服務的認知程度高於其他受訪族群。有一半以上的使用者不須館員協助即可自己查找需要的圖書館資訊資源，此部分與 Kelly (2012) 研究發現使用者有 59% 表示他們可以自己在圖書館找到所需要的資訊情況相同。

公共圖書館如何在主管機關對於推廣政策與為民服務績效的要求下，儘管有現實面的不論組織編制、館舍狀況、館藏資源、經費與人力等種種條件限制，仍能經由策略性的規劃逐步發揮各種資訊服務的可能做法，透過資訊服務增加對民眾生活各層面的幫助，讓民眾有感於公共圖書館與以往服務上的些許不同，進而朝向養成到公共圖書館提出資訊需求的習慣。

於「健康資訊服務偏好」方面，受訪對象主動談及心理健康層面的需求較少，青少年看似比較懂得抒發，無複雜的壓力來源，但家長會希望如果公共圖書館能夠提供心理諮詢的時間或空間，會比到學校中的輔導教室接受幫助的效果來得更好。畢竟公共圖書館是不會拒絕任何人的開放空間，若能給青少年一個抒發的管道，比較不會引來異樣的眼光或被貼上負面標籤。家長與一般使用者偏向直接取得專業醫師建議，或病友痊癒之親身經歷書籍作為參考。

於「健康資訊服務型式」方面，受訪族群中青少年多對公共圖書館資訊資

源無期待。家長多數期望肢體活動、講座、諮詢時間、主題書展、讀書會和健康福袋等型式。一般使用者期望肢體活動、講座、諮詢空間、實作體驗、座談會和各類研習活動等型式。樂齡主要覺得肢體活動和講座就可以，其次是實作體驗，更特別的是電視和廣播節目等型式會讓他們接收健康資訊更受用。因此，除必要且齊全的健康相關館藏外，講座為最普遍與接受度最高的健康資訊傳播型式，另體適能活動也是受訪家長與樂齡族群所期望的，此也呼應了 Luo (2018) 在分析美國加州舊金山灣的聖荷西公共圖書館 (SJPL) 所提供的健康資訊推廣活動所涵蓋的主題類別中，第二受歡迎的類別「健康的體育活動」。

於「健康資訊服務對象」方面，曾經參與過公共圖書館健康資訊活動者以樂齡居多，家長主要受限於活動時間不方便而無法參加其實也有興趣的活動，一般使用者基於可自行搜尋所需健康資訊等基本智識條件，不會主動想要參加圖書館舉辦的健康相關活動。館員方面表示有針對嬰幼兒、親子與樂齡舉辦的講座或活動，整體而言似乎只針對特定族群在服務，並未站在全人健康的設想下進行完整規劃。

於「健康資訊服務態度」方面，部分館員對於提供健康資訊服務抱持顧忌，基於無健康醫學專業背景，若提供予民眾錯誤的健康資訊或知識，導致任何不可預期的狀況該如何負責或妥善處理。再加上健康資訊服務需要具備的專業度，若館方要求他們進修健康醫學相關課程、參與教育訓練或研習課程，以增進他們在健康資訊服務的能力與信心，館員唯恐增加原本負擔的繁瑣工作項目之餘，更在意的是並不會因此增加自己的職務或薪資，因此部分館員無主動性意願進行在健康醫學相關知識的自我提升。相較於美國公共圖書館進用館員之專業條件限制，以及國內公共圖書館對於館員提供服務專業度的要求，與是否能夠提供相應於具備專業的薪資條件，是為我國公共圖書館館員對於持續進修以提升自我專業的動力。

四、健康資訊服務推廣

於「使用者偏好的健康資訊服務通知」方面，家長和一般使用者皆表示於圖書館張貼海報宣傳即可，因為他們習慣藉由平常到館借書的機會，順便四處

看看圖書館館內的各種公告資訊或活動海報。樂齡者則希望透過 FB 等網路社群平台、line 和 APP 推播、寄信、簡訊通知或直接到社區發送活動傳單等方式，才能將服務推廣或活動訊息確實傳達給他們；亦有樂齡者認為健康電視節目宣傳健康知識的效果最佳，此雖看似顛覆圖書館的健康資訊服務方式與宣傳管道，然而仔細思及健康電視節目如「健康 2.0」、「聚焦 2.0」、「健康好生活」、「醫師好辣」、「醫學大聯盟」、「健康有方」與「57 健康同學會」等之多元種類、收視率與受歡迎的程度，公共圖書館結合健康電視節目推廣健康資訊服務未必不可行。

於「館員想要規劃的健康資訊服務」方面，館員由自身興趣與平日對圖書館使用者的觀察出發去設想規劃，對於促進使用者健康的推廣活動已非常有個人主見及想法。本研究受訪館員之服務館別規劃辦理健康醫學相關活動不多，以講座為主要辦理模式。館員中之主管職在其兩分館有過豐富的健康相關推廣活動，並與諸多促進健康相關單位有長期的合作夥伴關係，不過會礙於合作單位願意投注的力道與推廣方向的改變，以及因應圖書館自身館務的繁重狀況，影響能夠持續在健康相關活動推廣與執行上的心力。

五、館員健康資訊服務知能

於「館員服務態度」方面，健康是每個人生命中最大的財富，這樣的理念無庸置疑地深植在每個人心中。不論正值健康或虛弱，身患慢性病、重症或絕症，復原中，養生，照護患者等等，都是任何年齡層的人可能會遭逢的狀態，公共圖書館的服務對象同樣也沒有條件限制，且其服務應該要送到真正需要的人們手中，但訪談結果發現無使用者表示會到公共圖書館詢問健康資訊，亦或尋求健康資訊服務。由此顯示出多數使用者對於圖書館員應提供的專業服務層面的不甚理解，然而公共圖書館館員是否親切、主動付出關心、有熱忱或積極與否的服務態度，也是影響使用者提出諮詢需求的關鍵因素之一。

於「館員圖書資訊專業知能」方面，受訪之 6 位館員皆非圖書資訊專業背景，除曾有大學圖書館長期服務經驗之分館主任，其餘 5 位館員對於圖書資訊專業名詞的參考服務大都一知半解；對於圖書館資訊服務的範疇亦非能完全掌

握，偏向認為屬於 3C 產品與館藏查訊系統的使用；對於健康資訊服務的方式感到十分疑惑，直覺認為能夠提供使用者健康資訊服務的資源僅為圖書或期刊，極少想到網路資源的部分，亦未能立即連結至透過活動方式提供健康資訊服務。尤其館員基於非健康醫學專業背景而去執行健康資訊服務，擔心會造成失誤或不可預期的責任負擔，此的確呼應了 Flaherty (2018) 提到館員有資訊取用與責任感的擔憂，以及 Kelly (2012) 指出圖書館員擔心資訊的解讀，似乎不清楚他們在提供健康資訊提供方面的作用，未接受提供健康資訊的訓練，對權威性網路健康資源的知識，以及如何使用的認知也非常有限。另外對於使用者而言，公共圖書館館員的確缺少健康資訊服務訓練及專門知識。

於「館員健康資訊服務知能」方面，受訪館員在自己就醫或陪伴家人診治的經驗中，累積出對健康資訊與健康知識的敏感度，基於唾手可得的豐富圖書館館藏與相關資源。館員中有家政或資訊學科背景，擔心家族病史對自己未來健康可能造成影響，再加上本身具有的服務熱忱者，十分樂於接受健康資訊相關訓練或進修等機會，以增進自己在健康資訊服務上所需要的專業知能，此與 Luo 與 Park (2013) 發現公共圖書館館員希望接受有關許多健康相關主題的培訓不謀而合。

六、建立夥伴關係

以本研究個案目前所擁有的健康資源概況，相較於受訪使用者原本對於社區鄰近支援健康等相關單位，以及與臺中市可供善用的豐富的促進健康相關機構及組織之認知，有相當大的落差。

於「使用者看法」方面，受訪族群中以青少年對於與健康服務相關機構之合作完全無想法，家長提到可增加地緣性服務的便利性，且認為可借助醫療機構專業人力資源、與健保局相關單位和學校合作，以及建議圖書館各分館共同分攤健康資訊服務的活動與壓力；一般使用者覺得這樣服務對樂齡族群會有幫助，可以與相關機構間彼此創造雙贏的合作，以及由上往下跨局處整合資源的方式，最建議公共圖書館借助醫療機構專業人力支援，其次是與衛生所、健保局、學校相關系所等合作；樂齡部分認為應該結合社區的力量，另有一半建議

可借助醫療機構專業人力、衛生所、招募醫療相關背景者擔任公共圖書館志工，以及專業醫師到館駐點等服務。

於「與健康醫學相關專業組織或團體之聯繫或合作經驗」方面，受訪館員表示曾與圖書館所在行政區內之醫院、衛生所、樂齡學習中心、親子館、身心靈團體、健康體系團體等合作經驗，針對嬰幼兒、親子與樂齡等族群，辦理健康講座、量測血壓/血糖/檢測車等駐點服務方式、規劃體適能運動、身心靈讀書會等活動。然而圖書館常會因為合作單位自己的業務無法負擔，抑或合作單位業務範圍內政策變更等因素，無法互相維持長期穩定的配合模式，必須不斷地再尋求開拓更多可能的合作單位與多元合作模式。



第五章 結論與建議

本研究之目的在探索民眾對於健康資訊與服務的需求狀況，由此依據民眾實際需求的基礎，進而探索公共圖書館不論在圖書館服務與館員本身，對於民眾健康資訊與服務需求可以有的積極作為。茲將本研究訪談結果歸納說明如下，並提出相關具體建議，給予公共圖書館實務界與未來研究之參考。

具體而言，本研究希望能回答下列問題？

- 一、民眾對於健康資訊與健康資訊服務有哪些需求？尋找健康資訊的動機為何？健康資訊來源與管道？有用的健康資訊或知識如何獲得？是否向社區尋求健康資訊或服務的支援？
- 二、公共圖書館的資訊服務與健康資訊服務代表的意義與見解？健康資訊服務透過什麼樣的模式在進行？健康資訊服務可以有哪些實踐方式？
- 三、我國公共圖書館館員對於健康資訊服務的個人看法、認知與現況如何？在實際進行健康資訊服務上之難易程度？公共圖書館如何在社區中跨單位合作提供健康資訊服務？

第一節 結論

本研究之結論分為三個部分，第一部分為民眾對於健康資訊與服務的需求及期望，第二部分為公共圖書館館員提供健康資訊服務的現況與個人想法，第三部分為我國公共圖書館提供健康資訊服務可以帶來的改變。

- 一、本研究之受訪對象不論使用者或館員，對於健康資訊與服務皆有各種不同的需求

所有受訪對象在接受與健康相關的任何提問時，不論青少年、家長、一般使用者、樂齡及館員皆認同健康這件事，對於自己、家人、親朋好友，甚至生活圈中會想要關心的對象之重要性，撇開個人是否確實抱持健康的生活態度或堅守維持健康的生活習慣之前提。

訪談過程中有受訪之使用者表示因為本身在醫院工作的經歷，原本即有長期主動關注健康相關議題的習慣，也有因為自己的家族病史可能造成遺傳的擔憂，更有受訪者提到因為家中有固定需要洗腎、糖尿病等慢性病患者、父親長期抽菸、因為摔傷必須坐輪椅才能行動的祖母、同事陸續罹患癌症等狀況、孩子們偶爾感冒等身體不舒服等被動狀況，進而影響他們對面臨到的情境需要特別注意或深入瞭解某些方面的健康資訊與知識，以幫助自己所關心的人們擁有正常安心的生活狀態。

可以見得健康資訊與服務需求確實存在於受訪對象之日常生活與生命經歷中，不論年齡、性別、職業、身分或學科背景等，只是絕大多數受訪者習慣透過既定方式先行應對眼前面臨的狀況，諸如下意識地立刻 google、尋找想要可以幫助更進一步了解該狀況的書籍、詢問身邊有醫學背景的親朋好友等方式，來滿足自己或家人的健康資訊需求。然而平時除了就近或到熟識的診所進行診治，或是年長者會有習慣接收衛生所健康檢查等通知外，並不會也沒有習慣向社區內的健保等相關健康促進單位尋求健康資訊等協助。

二、受訪之公共圖書館館員對於健康資訊服務的提供態度偏向保守

本研究經訪談臺中市立圖書館總館及其所屬分館之流通服務台館員得知，一般使用者對於圖書館有任何問題或意見，除透過 1999 臺中市民一碼通、臺中市市政信箱、臺中市立圖書館意見信箱，以及總館與分館之個別粉絲專頁留言外，最直接的方式即為電話洽詢或親自到圖書館流通服務台提出詢問。對於輪值流通服務台的館員而言，每天要面對早已應接不暇的龐大與繁雜的流通業務，同時尚須因應臺中市市政政策的相關配合措施，往往無法有足夠的餘裕在現有的圖書館基本業務要求下再應付使用者額外的服務需求。

另館員礙於所學非健康醫學相關專業學科背景，加上對於圖書館提供資訊服務的理解不夠清楚，約有一半受訪館員顯現出站在第一線提供健康資訊服務措施的退卻之意，非常憂慮自己應該無法應付這項服務可能會衍生的各種無法想像的諮詢內容外，也擔心無法將正確的健康醫學相關知識提供給有所需要的使用者，更在意若不慎給予錯誤的健康資訊可能導致的負面後果，甚或衍生必

須承擔的責任問題。因此，受訪之第一線館員雖然認同基於工作職責所在，可以接受參加健康醫學相關課程、訓練或進修，然而對於提供健康資訊這項服務依然抱持相對保守的態度。

然而館員身分之於公共圖書館，亦屬使用者，更可謂第一手的使用者族群。圖書館員容易因地利之便迅速借到他們感興趣的館藏、首先試用即將推出的各項服務，親自參與諸多推廣活動，在在皆有助於圖書館預擬使用者可能會有的反應，也是圖書館用心規劃的服務是否能夠順利推展的關鍵角色。

實則圖書館設置的三要素中最重要就是館員，若無館員這看似小螺絲釘的偉大存在，圖書館如何能夠完成最簡單的正常開館營運，遑論開館後即站在第一線面對使用者種種可預期或不可預期的需求，甚或要求。圖書館推出任何服務前，若能先站在館員等同於使用者的立場出發，相信該項服務能夠關照到民眾的需求面會更大且更深入。因此若由館員本身就會關注的健康資訊習慣開始，培養其分享給使用者簡單且隨手可得的健康資訊，相信可以減少館員對於這項服務的排斥或抗拒，進而能夠比較容易推展這樣由其自身需求出發的專業讀者服務。

三、藉由健康資訊服務的推展，可改變民眾對於公共圖書館的傳統印象

本研究訪談發現絕大多數受訪族群印象中的公共圖書館，普遍依然停留在單純借還書業務、提供報紙閱覽及自習室空間等單純的服務功能與傳統印象，似乎我國公共圖書館發展至今，尤其多年來在資訊設備的升級與結合 3C 技術應用等諸多服務，致力於提升使用者利用圖書館資源的便利性，並未植入民眾尋常使用圖書館的狀態與印象。因此，對於公共圖書館在圖書與閱讀推廣活動相關服務的業務之外，使用者不清楚圖書館提供資訊服務的專業功能。對於資訊服務的認知僅止於圖書所在位置、館藏查詢相關系統、資訊設備使用問題，以及活動資訊等範圍。受訪對象甚有表示難以將健康資訊與公共圖書館服務連結在一起，殊不知資訊服務即內含於讀者使用圖書館的幾乎所有服務措施中，只是不明白一切皆為資訊服務的一環。

藉由健康資訊服務的提供，相信可以帶給民眾有別於素來到公共圖書館所遇到的借還書及閱讀推廣活動等基本服務，在透過有系統的、主題性的、寓教於樂的健康資訊服務與活動推廣，促進民眾養成到公共圖書館尋求健康資訊服務的習慣，進而改變他們對公共圖書館的刻板印象。當一位民眾受益來自於公共圖書館的健康資訊服務，很自然地會分享給他在生活中所關心的人們，或好奇他使用圖書館習慣的改變；當這些人們因為口碑分享或基於好奇，而被吸引到公共圖書館尋求健康資訊，參與各種促進個人健康的活動後，民眾嶄新的使用習慣會如同漣漪般慢慢擴散至整個社區。圖書館在收到民眾需求與反饋的同時，循序漸進的修正與逐步調整出適合該社區民眾的健康相關服務與推廣活動後，公共圖書館不會再是傳統中被動等待使用者入館的藏書建築，而是可以成為社區內如磁鐵般吸引民眾主動接近的知識性場域。

眾多媒體在國內圖書館的新建、改建或空間改造等報導一直蔚為風潮，從曾經風靡一時的圖書館誠品化，到精心營造如同在自家客廳或書房般的氛圍，甚至創造出彷彿專屬於個人或家庭在圖書館內的閱讀角落，再加上全台最美的圖書館等排名競賽，凡此種種之焦點幾乎集中在圖書館硬體上的引人入勝程度。而公共圖書館面臨時代更迭、社會變遷與科技發展之衝擊不斷，基於公共圖書館在社區中的角色與功能，應積極協助整體社會打造更健康的社區，參考國外圖書館提供健康資訊服務的模式與指南，探討我國民眾對於健康資訊的實際需求，以及如何在公共圖書館落實健康資訊服務的提供與推廣。透過公共圖書館於社區之核心地位，提供主動呼應與民眾即時且切身所需的健康資訊需求之服務，可為我國公共圖書館開啟個人化資訊服務的第一步。

目前臺中市立圖書館及其所屬分館，乃至於國內各縣市公共圖書館大多以健康醫學等館藏特色為健康相關資源之主要服務方式，輔以講座、簡單肢體活動等推廣模式，尚無以健康資訊服務為主之專業服務或專門館別。經由本研究訪談之使用者及館員發現，凡關乎健康各種層面的需求實已存在於民眾日常生活中，除個人素有的養生保健等觀念，身體不舒服傾向直接就醫等解決方式，以及原本對於健康議題即有興趣或求知欲者外，公共圖書館應該要成為民眾值得信賴的健康資訊服務機構，與參與健康相關推廣活動的最佳場域。

身為社區內責無旁貸的資訊中心與資訊服務提供者的角色，以關懷社區民

眾的健康議題為出發點，透過策畫與民眾實際需求相應，以提供貼近民眾所期望的健康資訊資源與服務，發揮公共圖書館專業以協助打造出更健康的社區，勢必能為整體社會帶來更大的福祉。

第二節 建議

本研究旨在確認民眾對於健康資訊及其相關服務的需求，透過文獻探討與訪談方式，瞭解民眾在健康各種層面可能會產生或面臨的資訊與服務需求，以及公共圖書館館員面對提供健康資訊服務的態度與知能，並思考在我國公共圖書館推展健康資訊服務的必要性與重要性。透過本研究訪談過程中發現，民眾對於健康資訊有著多重面向的實際需求，而公共圖書館館員也有著繁瑣的例行業務項目與諸多工作壓力，因此依據研究結果分別以「本研究建議」及「未來研究建議」兩部分進行論述。

一、本研究建議

本節參考受訪之青少年、家長、一般使用者及樂齡族群分享的健康資訊相關經驗、個人看法與提出之建議，以及臺中市立圖書館館員立場之觀點與意見，與本研究文獻探討之結果，希冀對我國公共圖書館實務界及臺中市立圖書館提出可行之建議事項如下：

(一) 落實公共圖書館資訊服務制度，建立公共圖書館專業形象

圖書館首要任務為提供館藏各種資訊資源等服務，而公共圖書館服務對象之廣泛更甚於其他類型的圖書館，因此公共圖書館所服務的對象會需要的圖書資訊資源在量與種類上，相較之下更繁多且複雜。在面對多元族群的各種需求層面，公共圖書館應該在保持各類別館藏等軟體持續增加，硬體的館舍建築進行空間改造、開發新興建築與創新經營模式，同時為使用者提供更有實質助益的專業資訊服務。

即便目前公共圖書館館員之學歷程度與學科背景等素質不一，若能在圖書

館資訊服務的標準流程、操作程序與專業知識的培養上建立制度，是最基本可以幫助館員更有依循的落實圖書館各種面向的資訊服務方式。同時也要鼓勵館員在完成例行性的館務之餘，能夠多留意使用者的反應，關心使用者潛在可能的需求，耐心傾聽使用者的回饋，嘗試在圖書館看似一成不變的既定服務外，提供符合個人需求之客製化服務，相信可以慢慢改變民眾對於公共圖書館的刻板印象，超越傳統借還書等簡單業務的提供期待，並藉由資訊服務制度的落實，逐步建立公共圖書館專業形象，更帶給民眾實質的幫助。

（二）結合國家健康政策推展，充分發揮公共圖書館在健康資訊服務的功能

自 2020 年初至今，國內由於新冠肺炎疫情導致公共衛生情勢嚴峻，屬於公共場域之一的各類圖書館皆在考量廣大民眾之安全與健康，因應中央疫情指揮中心政策要求，逐步縮減原本考量盡可能方便民眾需求的服務，直到全國性要求閉館以至於全面停止服務。在臺中市立圖書館總館於其粉絲專頁公布閉館期限延長與預約書期限延後等措施起，民眾紛紛留言表示從來沒有這麼需要圖書館，不知該如何度過何時解封的防疫期等文字，明顯可見公共圖書館已於不知不覺中成為民眾生活中不可或缺的安定元素，在在都因為這場突如其來的病毒肆虐影響生活之巨，讓民眾不得不正視書籍可以撫慰心靈的重要性。

基於我國健康政策在學校、職場、社區，乃至於城市四個方面行之有年的推展，我國公共圖書館本於資訊服務的職責與專業，應該也要成為國家健康政策推展的一員，在社會各方面有更進一步的貢獻。不論接觸各級學校、介入職場、投身於社區，甚至協助城市營造，透過公共圖書館長期以來駕輕就熟也最擅長的分齡分眾服務，主動為之提供各種符合時勢所趨、個人化或客製化需求的健康資訊服務與活動規劃，充分發揮公共圖書館在健康資訊服務的功能，相信可以成為學校、職場、社區及城市中不可或缺的促進全民健康的關鍵角色。

（三）需要規劃明確公共圖書館健康資訊服務的服務指南

本研究受訪的使用者對於公共圖書館的健康資訊服務，以及參與健康醫學相關推廣活動的次數雖然不多，然而對於公共圖書館在健康資訊服務的提供已經抱持正面且肯定的態度，認為若能夠經由圖書館獲得他們所需要的健康資訊

資源是值得期待的，更樂見公共圖書館可以成為社區中跨單位合作提供健康資訊服務的橋樑。因此，為公共圖書館做好提供健康資訊服務的準備，需要規劃明確的健康資訊服務指南，故依據本研究歸結出的健康資訊資源、健康資訊服務範圍、健康資訊服務推廣與行銷，以及建立夥伴關係，共五個重要元素，作為提供公共圖書館規劃健康資訊服務的服務指南，以幫助公共圖書館在執行健康資訊服務時能更有方向且有所依循。

1. 健康資訊資源

- (1) 建立優良全人健康資訊指南：紙本、電子與多媒體健康館藏資源精進（含多元語言）；圖書館專屬健康資訊服務網站，包含經嚴格篩選、新穎且可信賴的健康網路資源、與時俱進的醫療新知、即時更新的健康相關假訊息等闢謠查證、方便一般民眾取用的健康醫學專業資訊與研究資源、用藥/藥品資訊與仿單處理、心理/情緒排解支援專區、疾病治療專區、各種健康主題專區等。
- (2) 實體館藏健康資訊資源專區：方便使用者直覺辨識之書架陳列標示與主題分類、搭配熱門健康議題或普遍關注之健康主題書展、隨手提健康書袋。
- (3) 健康問題知識庫：收集、整理、分門別類民眾的健康問題 QA，藉由分享民眾常見的健康資訊需求與問題，主動為有相似健康需求或問題的民眾解惑，節省民眾盲目搜尋、四處詢問與確認資訊的時間與精力。

2. 健康資訊服務規劃

- (1) 評估社區需求及規劃服務範圍：選擇關鍵或欲進行服務的社區，調查其健康問題與需求，整理相關統計數據及可善用的資源，依其需求收集最新資訊，並確定促進該社區健康生活方式所需要的服務。
- (2) 界定服務方式與服務規範：為有效率且系統性地進行健康資訊服務，必須為圖書館員界定標準服務流程與方式，以及清楚的服務規範；確認服務族群及其健康問題、健康差距，以及使用者如何收集和使用健康資訊；擬定可行方案與服務項目等可衡量的目標。
- (3) 擬訂服務計畫：以體驗模式、短期、專案或圖書館各分館區分健康主題等方式啟動服務，定期評估計畫/服務/項目之有效性，而後規劃短/中/長期之

計畫，以持續性地提供健康資訊服務。

- (4) 開發各種服務形式：規劃常態駐點服務如搭配衛生所或醫院，提供量測血壓/血糖/癌症篩檢等簡單健康檢查服務；健康醫學真人圖書館；個人化健康諮詢時間/專屬諮詢空間；設計健康體適能活動，依據嬰幼兒、兒童、青少年、成人、樂齡等分齡分眾需求，針對 3C 產品上癮、上班族久坐、過度飲食等身體狀況，或壓力、憂鬱等情緒問題，量身規劃適切的體適能抒發活動；開設健康素養課程，針對各族群使用者提供專屬課程，講授如何尋找、評估健康資訊的紙本和網路資源，提升民眾健康資訊素養，協助民眾培養更好的健康相關決策能力。規劃常態性之研習課程以供各族群怡情養性，包含繪畫、書法、攝影、寫作或藝術創作等。

3. 健康資訊服務推廣與行銷

- (1) 館內推廣：於公用電腦網站及瀏覽器設定圖書館專屬健康資訊服務網站捷徑；館員於服務台流通業務期間之口頭分享；服務/活動海報張貼於讀者入館後目光可及之處；於現有資訊設備如公共電腦桌面、平板、推播系統、自助借書機等顯示螢幕公告服務及活動訊息。
- (2) 館外推廣：利用行動圖書車等主動出走方式，將健康資訊服務訊息發送給可能或潛在的需求者，如家庭主婦、樂齡、行動不變者、新住民、外籍工廠/看護移工等；透過在地資源如鄰里組織等分享健康服務與活動資訊，以將該資訊發送至不熟悉公共圖書館服務的群眾；積極參地方會議與社區內共同贊助、設攤或合作等活動之機會，介紹圖書館健康資訊服務與活動；針對確定最需要健康資訊服務的社區行銷；建立社區合作網路，主動介入各種場域推廣健康素養課程。
- (3) 大眾傳播行銷：運用熱門社群媒體如手機 APP、FB 粉絲專頁、Twitter、Instagram、YouTube、Pinterest、LinkedIn 等管道宣傳，擴大健康資訊服務觸及率；善用當地媒體如新聞報導、廣播/電視節目、廣告等管道宣傳健康資訊與服務相關訊息。

4. 建立夥伴關係

- (1) 盤點可能的合作單位：盤點當地政府主管促進民眾健康相關的所有機關與

單位、公共圖書館、醫學圖書館、健康醫學相關系所學校、醫學相關組織、各類健康產業、社區機構等，建立策略性合作夥伴關係。

- (2) 訂定合作模式：與合作夥伴共同討論可能的合作模式，定義各自的角色與職責，承諾確保健康資訊服務的長期續存，為社區持續地提供資訊服務，創造廣泛有效的健康資訊服務的第一步。
- (3) 整合健康資訊：高頻率的維護圖書館健康資訊服務網站，並與所有合作夥伴的網站間建立明顯的互相連結。
- (4) 健康人力資源庫：招募/網羅具有健康、醫學或醫事相關背景之退休人士或志工，以成為圖書館提供健康資訊服務不時之需的得力助手。

(四) 需要規劃明確的館員健康資訊服務專業能力與培訓方案

公共圖書館提供健康資訊服務最重要的基本元素之一，即為圖書館館員。館員做為健康資訊服務與健康資訊資源間的媒介，勢必要培訓一定的健康醫學專業知識與技能，始能幫助他們具備足夠的專業能力與自信心，以提供足以取信於民眾的健康資訊服務與品質，並為有此需求的民眾帶來確實有益的幫助。本研究受訪館員在分享與健康醫學相關單位豐富的合作經驗中，也提出公共圖書館應該可以成為衛教平臺的見解，共同為促進圖書館的使用者與社區更健康而努力。為達成此目標，需要規劃明確的館員健康資訊服務專業能力與培訓方案，因此分別就館員基本條件、專業知能、培育與進修訓練方案提出執行策略，以供公共圖書館培養館員健康資訊服務專業能力之參考。

1. 聘用健康醫學/醫事及資訊相關學科背景之館員：於聘用新進館員時，設定健康醫學/醫事及資訊相關學科畢業者為優先錄取條件。
2. 定義提供健康資訊服務必要的技術、知識和能力：為館員在提供健康資訊服務前的先備條件，評估館員是否具備基本健康資訊服務資格，作為圖書館規劃提供健康資訊服務的準備。
3. 培育健康醫學素養：邀請醫療機構、醫學圖書館或醫學專業學會，系統性的統籌規劃全人健康服務課程，讓所有館員都接受實體或線上課程之培訓，以培育館員基本健康素養。
4. 進修健康醫學相關知識：鼓勵館員進修健康相關系所課程，報名參加醫學圖

書館健康相關研討會，以培養其健康資訊服務之專業能力。

5. 資訊轉介判斷知能：館員於圖書館現場或不足以回答民眾當下問題時，協助轉介至其他組織、醫學專業圖書館或資訊來源；館員必須知道哪些當地醫院、醫學圖書館與健康醫學相關學會可為公眾服務，並適時地提供適當的轉介。
6. 定期舉辦研討會/工作坊：定期舉辦健康資訊服務研討會，以瞭解館員進行健康資訊服務時遭遇的困難，邀請醫學圖書館館員、醫學專業學會專家提供有效的策略，協助公共圖書館館員克服於該服務上的障礙；定期開設健康資訊服務工作坊，圖書館各分館間互相分享討論提供該服務時所面臨的各種狀況，彼此激盪出更積極有效的服務模式，共同為促進民眾更健康而努力。
7. 健康資訊服務知識庫：定期收集、整理與組織館員於提供健康資訊服務時，曾經遭遇過的問題與處理方式，以便建立館員專屬的健康資訊服務知識庫，為有類似服務問題需求的館員提供全時參考，帶給他們足夠的安全感，幫助他們培養自主學習解決困難的能力，且更有信心地面對健康資訊服務。

二、未來研究建議

依據本研究之研究結果與本次研究限制，對於未來研究主題提供之建議方向如下：

(一) 針對臺中市或全台各縣市公共圖書館健康相關推廣活動進行深入調查

目前國內公共圖書館舉辦諸多健康相關推廣活動，其中針對不同年齡層、身分別或主題等規劃講座或搭配肢體活動等，自然是以為民眾健康設想的出發點。建議後續研究可朝向臺中市或全台各縣市公共圖書館曾經規劃辦理與健康主題相關的活動，調查活動舉辦的種類、型式與頻率，包含針對的目標族群與訴求，以及其活動效益，對比我國整體社會健康狀態之差距。

(二) 針對臺中市各行政區或不同縣市使用者的健康資訊需求進行研究

本研究以臺中市立圖書館為個案，探索民眾對於健康資訊與服務的需求，調查對象為臺中市立圖書館總館及其所屬分館的使用者，然而臺中市各行政區除具有不可避免的城鄉差距外，各行政區不同的歷史、地理或人文等特性是否

會造成公共圖書館使用者對於健康資訊與服務不同的需求與期待？建議後續研究可進一步以臺中市城鄉差異或不同縣市使用者之健康資訊需求異同等背景進行研究與比較。

(三) 探討不同背景的健康資訊需求特性、資訊尋求行為與資訊利用偏好，針對各族群內不同背景者之健康資訊需求的異質性進行深入調查

本研究以族群屬性劃分受訪者對象，與訪談過程中發現各族群內的健康資訊需求特性、資訊利用偏好與資訊尋求行為間，具有足夠的差異性。而且個人所需的健康資訊較涉及隱私，於面對面訪談中部分受訪者出現不容易敞開心分享資訊或真實想法的狀況，建議以此為基礎進行量化研究，針對各族群性別、年齡、教育程度、婚姻/育兒狀況、退休與否等多方調查，呈現不同背景者健康資訊與服務需求多樣性的特質。

(四) 探討各縣市公共圖書館管理者與第一線服務館員對於健康資訊服務的看法、進修健康醫學相關課程的意願與模式

本研究以民眾健康資訊需求為探索主體，館員意見為輔助，且其中僅有 1 位為公共圖書館分館管理者。公共圖書館要推廣健康資訊服務，上從肩任服務規劃職責的管理者，下到第一線服務館員的學科背景，若非與健康醫學相關，在提供此服務的認知上必須有所共識，才得以順利推廣該服務。建議後續研究可擴及調查全台各縣市公共圖書館管理者與館員彼此對健康資訊服務的個人看法、對於進修健康醫學相關課程的意願，以及偏好的進修模式，會對規劃或執行這項服務的提供更有幫助。

(五) 以焦點團體法結合疊慧法問卷調查

本研究因時間限制之故，僅以公共圖書館館員與青少年、家長、一般族群及樂齡等公共圖書館使用者為主要訪談對象，無法參考多方專家學者意見，未能得知可能的合作夥伴方之看法，也無法讓館員間或各族群間彼此互相分享交流，以激盪出更多對於健康資訊與服務需求的多元觀點或深刻感受。

因此建議後續研究可分別由公共圖書館及醫學圖書館館員、多元屬性族群

的使用者、病患及家屬等，透過焦點團體訪談方式建構問卷，並邀請專家學者進行問卷填答，刪除不合適的提問項目，新增遺漏之處，以確保問卷的完整性，更深入了解各種不同的使用者需求。

(六) 針對臺中市政府或全台各縣市政府所轄局處對於促進全民健康相關單位的資源整合進行探討

本研究僅盤點臺中市所在之衛福部中央健康保險署中區業務組、臺中市政府衛生局、各類醫療機構、健康相關學術機構、其他健康相關單位等可善用的健康資訊資源合作夥伴，實則在促進全民健康政策之執行單位，尚有教育局對於家庭教育、幼教、特殊教育、終身教育、校園食安、防制毒品等業務資源；社會局對於社會救助、身心障礙、長青福利、婦女福利與性別平等、兒少福利、社會工作等服務資源；民政局對於新住民的教育與福利服務資源；運動局在運動產業、運動設施與全民運動資源；甚至環境保護局對空氣品質及噪音、水質及土壤、廢棄物管理、環境衛生、勞工安全、環境檢驗等業務執行，皆與全民健康各層面環環相扣，建議後續研究可針對地方政府跨局處合作促進全民健康資源與服務整合進行探討。

參考文獻

- 王海山（2003）。科學方法百科辭典（二版）。台北市：恩楷出版。
- 王雅怡（2009年7月24日）。青少年健康素養與圖書館。全國高中職圖書館電子報，66。
<http://shslc.ltsh.ilc.edu.tw/epaper/epaper66/%E5%B0%88%E9%A1%8C%E7%A0%94%E7%A9%B6%E5%85%A8%E6%96%87.pdf>
- 尼爾·蓋曼（2018）。從邊緣到大師：尼爾蓋曼的超連結創作之路。臺北市：木馬文化。
- 呂春嬌（2009）。結合社區資源提昇公共圖書館服務品質。國立中央圖書館臺灣分館，6(1)，30-41。
- 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。
- 邵婉卿（1992）。美國公共圖書館資訊轉介服務之研究。臺北市：漢美。
- 胡幼慧（2008）。質性研究：理論、方法及本土女性研究實例。臺北市：巨流。
- 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。
- 國家發展委員會（2017）。106年個人家戶數位機會調查報告。
https://srda.sinica.edu.tw/srda_freedownload.php?recid=2792&fileid=14109
- 國家圖書館（2020）。108年臺灣閱讀風貌及全民閱讀力年度報告。國家圖書館。
- 張圍東（2010）。公共圖書館與社區文化再造。臺灣圖書館管理季刊，6(2)，83-92。
- 陳向明（2002）。社會科學質的研究。五南圖書出版股份有限公司。
- 陳倩瑩、邱銘心（2018）。社會性問答服務系統之消費者健康資訊使用者提問分析〔未出版之碩士論文〕。國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所。
- 曾淑賢（2009）。公共圖書館多元文化服務：以臺北市立圖書館為例。臺灣圖書館管理季刊，5(4)，26-46。

曾淑賢（2014）。轉型時代的圖書館--新觀念・新空間・新服務・新體驗。國家圖書館館刊，103(2)，1-47。

曾靖容、廖妙涓、林秀縵（2018）。老年族群的健康識能概念分析。榮總護理，35(3)，269-277。http://doi:10.6142/VGHN.201809_35(3).0006

鈕文英（2018）。質性研究與論文寫作（二版）。臺北市：雙葉書廊。

黃冠英（2006）。臺灣大學生網路健康資訊使用調查〔未出版之碩士論文〕。國立中山大學醫務管理研究所。

圖書館法（2015年2月14日修正）。全國法規資料庫。

<https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=H0010008>

廖韋淳、邱立安、岳修平（2012）。鄉村地區老年人健康資訊需求與尋求行為之研究。圖書資訊學刊，10(1)，155-204。http://dx.doi.org/10.6182/jlis.2012.10(1).155

臺中市立圖書館（2017年10月17日）。阿公阿嬤彩繪閱讀袋-「得來速」借閱更便利。<https://www.library.taichung.gov.tw/public/news/index-1.asp?Parser=35,20,194,50,,,3568>

臺中市立圖書館（2017年6月22日）。樂齡好生活-中市圖豐原分館打造樂齡典範。<https://www.library.taichung.gov.tw/public/news/index-1.asp?Parser=35,20,194,50,,,3238>

臺中市立圖書館（2018年1月15日）。【聯合報】台中人最愛借閱的文學類書籍是這一本！。<https://www.library.taichung.gov.tw/public/news/index-1.asp?Parser=35,20,194,50,,,3817>

臺中市立圖書館（2018年5月20日）。醫起學親子共讀 中市閱讀起步走首辦跨界培訓。<https://www.library.taichung.gov.tw/public/news/index-1.asp?Parser=35,20,194,50,,,4160>

臺中市立圖書館（2018年6月7日）。鼓勵閱讀心靈的處方箋。<https://www.library.taichung.gov.tw/public/news/index-1.asp?Parser=35,20,194,50,,,4210>

臺中市立圖書館（2020年1月14日）。中市圖108年度借閱 宮廷小說再掀旋風 健康養生、理財、心靈療癒最熱門。<https://www.library.taichung.gov.tw/public/news/index->

1.asp?Parser=35,20,194,50,,,7256

臺中市立圖書館（2020年3月30日）。【聯合報】宅在家喜「閱」中市圖館看電子書、借書大增。<https://www.library.taichung.gov.tw/public/news/index-1.asp?Parser=35,20,194,50,,,7696>

臺中市立圖書館（2020年8月2日）。百堂課程齊發 中市圖「圖書館e學堂」打造行動高手。<https://www.library.taichung.gov.tw/public/news/index-1.asp?Parser=35,20,194,50,,,8057>

臺中市立圖書館（2021a）。簡介。
<https://www.library.taichung.gov.tw/public/content/index-1.asp?Parser=1,20,189,45>

臺中市立圖書館（2021b）。臺中市立圖書館館藏發展政策。
<https://www.library.taichung.gov.tw/public/content/index-1.asp?Parser=1,20,578,45>

臺中市立圖書館（2021年1月21日）。防疫新生活，臺中市109年圖書借閱數量和人次創新高 文學類借閱量居冠。
<https://www.library.taichung.gov.tw/public/news/index-1.asp?Parser=35,20,194,50,,,8812>

臺中市立圖書館（2021年2月18日）。飛閱未來講座-「食氧律動愛」書籍分享/李心一。
<https://www.library.taichung.gov.tw/public/activity/index-1.asp?Parser=10,20,541,50,,,8846>

臺中市立圖書館（2021年3月21日）。臺中市民借閱冊數居全國之冠 市民愛看書 閱讀力再創佳績。
<https://www.library.taichung.gov.tw/public/news/index-1.asp?Parser=35,20,194,50,,,9126,,,,,%E5%81%A5%E5%BA%B7>

臺中市政府食品藥物安全處（2021）。沿革與願景。
<https://www.fds.taichung.gov.tw/1210187/1210190/1372550/1372584/post>

臺中市政府衛生局（無日期）。醫療機構查詢。
<https://www.health.taichung.gov.tw/27059/Lpsimplelist>

臺中市政府衛生局（2021a）。2019 臺中市政府衛生局年報。
<https://www.health.taichung.gov.tw/media/649157/2019%E8%A1%9B%E7%94%9F%E5%B1%80%E5%B9%B4%E5%A0%B10113->

%E5%AE%8C%E7%A8%BF.pdf

臺中市政府衛生局（2021b）。臺中市各區衛生所。

<https://www.health.taichung.gov.tw/26198/27065/27152/401321/>

衛生福利部（2020年9月1日）。衛生福利部110年度施政計畫。

<https://www.mohw.gov.tw/dl-63226-f4646be7-04b5-419b-81b9-3c578c5bd184.html>

衛生福利部中央健康保險署（2016）。創新服務。

https://www.nhi.gov.tw/Content_List.aspx?n=9FA9F1AB75C9617D&topn=4864A82710DE35ED

衛生福利部中央健康保險署（2018）。居家醫療專區。

https://www.nhi.gov.tw/Content_List.aspx?n=8E8FD0E6C2503CC0&topn=4864A82710DE35ED

衛生福利部中央健康保險署（2020a）。服務轄區。

https://www.nhi.gov.tw/Content_List.aspx?n=6213C044BC88D0CF&topn=4864A82710DE35ED

衛生福利部中央健康保險署（2020b）。在地化服務。

https://www.nhi.gov.tw/Content_List.aspx?n=CC774672B906BC5E&topn=4864A82710DE35ED

衛生福利部國民健康署（發布日期2011年10月14日，修改日期2019年5月23日）。何謂社區健康營造。

<https://www.hpa.gov.tw/Pages/Detail.aspx?nodeid=580&pid=903>

衛生福利部國民健康署（2017年11月9日）。*Yearbook of 2017 Global Health Forum in Taiwan*。

https://www.hpa.gov.tw/Pages/ashx/File.ashx?FilePath=~/File/Attach/7945/File_8916.pdf

衛生福利部國民健康署（2020a）。本署施政重點。

<https://www.hpa.gov.tw/Pages/List.aspx?nodeid=21>

衛生福利部國民健康署（2020b）。本署政策懶人包(中文)。

https://www.hpa.gov.tw/Pages/ashx/File.ashx?FilePath=~/File/Attach/18/File_14590.pdf

鄭惟中、邱銘心（2015）。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。《大學圖書館》，19(2)，69-107。doi:10.6146/univj.19-2.04

賴鼎銘、黃慕萱、吳美美、林珊如（2001）。《圖書資訊學概論》。新北市：空大。

鍾穎潔（2017）。《臺灣地區公共圖書館館員專業能力認證研究〔未出版之碩士論文〕》。國立臺灣師範大學圖書館學研究所。

魏米秀、洪文綺（2010）。都市與偏遠社區成人的健康資訊尋求經驗：焦點團體訪談結果。《健康促進與衛生教育學報》，34，93-114。

<https://doi.org/10.7022/JHPHE.201012.0093>

蘇芳玉（2019）。《成人網路健康資訊尋求行為與網路健康識能之關係研究〔未出版之碩士論文〕》。國立高雄師範大學成人教育研究所。

蘇媛（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（編輯），盧荷生教授七秩榮慶論文集。臺北市：文史哲。

顧潔光（2000）。數位·希望·圖書館多元化服務。《臺灣圖書館管理季刊》，6(4)，67-73。

American Library Association (2011a). *PLA Strategic Plan 2014–2017*.
<http://www.ala.org/pla/about/mission/strategicplan2014>

American Library Association (2011b). *PLA Mission and Goals*.
<http://www.ala.org/pla/about/mission/mission-goals>

American Library Association (2017). *Health Literacy, Programming, and Consumer Health Information*. <http://www.ala.org/pla/initiatives/healthliteracy>

American Library Association (2018). *Promoting Healthy Communities: Libraries Connecting You to Coverage*.
<http://www.ala.org/pla/initiatives/connectingyoutocoverage>

American Library Association (2019). *State of America's Libraries Report 2019*.
<http://www.ala.org/news/sites/ala.org.news/files/content/2019-soal-report-final-accessible.pdf>

American Library Association (2020a). *PLA Resources on COVID-19*.
<http://www.ala.org/pla/issues/covid-19>

- American Library Association (2020b). *State of America's Libraries Report 2020*.
<http://www.ala.org/news/state-americas-libraries-report-2020>
- Becker, S. Crandall, M. D., Fisher, K. E., Kinney, B., Landry, C., Rocha, A. (2010).
Opportunity for all: how the American public benefits from internet access at U.S. libraries. American Library Association.
https://www.ims.gov/sites/default/files/publications/documents/opportunityforall_1_0.pdf
- 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.
- Chobot, M. C. (2010). *The Challenge of providing consumer health information services in public libraries*. American Association for the Advancement of Science.
- Collins, M. & Chandler, K. (1997). *Use of public library services by households in the United States*. National Center for Education Statistics.
- Deering, M. J., & Harris, J. (1996). Consumer health information demand and delivery: implications for libraries. *Bulletin of the Medical Library Association*, 84(2), 209.
- Delaware Division of Libraries (2008). *Consumer Health Information Service: Best Practices in Public Libraries*. <https://libraries.delaware.gov/wp-content/uploads/sites/123/2016/09/ConsumerHealthBestpracticesPublicLibraries.pdf>
- Eakin, D., Jackson, S. J. & Hannigan, G. G. (1980). Consumer health information: Libraries as partners. *Bulletin of the Medical Library Association*, 68(2), 220-229.
- Elia, H. (2019). Public Libraries Supporting Health and Wellness: A Literature Review. *School of Information Student Research Journal*, 9(2).
<http://scholarworks.sjsu.edu/slisrj/vol9/iss2/6>
- Flaherty, M. G. (2018). *Promoting Individual and Community Health at the Library*. American Library Association.
- Garwood, D. A. & Poole, A. H. (2021). Vital Signs: Health Literacy and Library and

Information Science Pedagogy in the United States. *Journal of Education for Library and Information Science*, 62(1), 34–60.
<https://doi.org/10.3138/jelis.62.1-2019-0073>

Green, S. S. (1876). *Personal Relations Between Librarians and Readers*. Worcester Free Public Library.

Hollander, S. M. (2000). Providing health information to the general public: a survey of current practices in academic health sciences libraries. *Bulletin of the Medical Library Association*, 88(1), 62–69.

International Federation of Library Associations and Institutions (2010). IFLA Public Library Service Guidelines. <https://www.degruyter.com/downloadpdf/title/37075>

International Federation of Library Associations and Institutions (2021). IFLA/UNESCO Public Library Manifesto 1994.
<https://www.ifla.org/publications/iflaunesco-public-library-manifesto-1994>

Kelly, K. (2012). Lack of Training and a Self-Service Environment Leaves Staff and Users Uncertain About Health Information in a Public Library Setting. *Evidence Based Library and Information Practice*, 7(1), 122-124.

Kiscaden, E., Newman, B., Malachowski, M., & Martin C. (2019). Developing an Online Consumer Health Course for Public Library Staff. *Journal of Consumer Health on the Internet*, 23(3), 249–260.
<https://doi.org/10.1080/15398285.2019.1646585>

Knowles, J. H. (1977). Responsibility for health. *Science*, 198(4322), 1103.
<https://doi.org/10.1126/science.198.4322.1103>

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.

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. (2018). Health information programming in public libraries: a content analysis. *Public Library Quarterly*, 37(3), 233–247.
<https://doi.org/10.1080/01616846.2018.1498704>

- Morgan, A., Dupuis, R., D'Alonzo, B., Johnson, A., Graves, A., Brooks, K., McClintock, A., Klusaritz, H., Bogner, H., Long, J., Grande, D., & Cannuscio, C. (2016). Beyond Books: Public Libraries As Partners For Population Health. *Health Affairs*, 35(11), 2030–2036. <https://doi.org/10.1377/hlthaff.2016.0724>
- Network of the National Library of Medicine (n.d.). *Public Libraries*. <https://nnlm.gov/initiatives/publibs>
- Nygren, Å. (2014). *The Public Library as a Community Hub for Connected Learning*. <http://library.ifla.org/1014>
- Sangl, J. A., & Wolf, L. F. (1996). Role of consumer information in today's health care system. *Health Care Financing Review*, 18(1), 1-8.
- Sosulski, N., & Tyckoson, D. (2017). A Reference for That: “What are We Stopping?” And “What is Shifting?”. *Reference & User Services Quarterly*, 56(2), 87-90. <https://doi.org/10.5860/rusq.56n2.87>
- Spink, A., Yang, Y., Jansen, J., Nykanen, P., Lorence, D., Ozmutlu, S., & Ozmutlu, H. (2004). A study of medical and health queries to web search engines. *Health Information and Libraries Journal*, 21(1), 44–51. <https://doi.org/10.1111/j.1471-1842.2004.00481.x>
- Turner, P. (2020). 不節食更健康：英國營養師帶你破除減肥迷思，善用直覺飲食，培養身體自癒力（張郁笛譯）。台北市：時報文化。（原著出版於2019年）
- U.S. Department of Health and Human Services (n.d.a). *Health Literacy*. <https://www.healthypeople.gov/2020/topics-objectives/topic/social-determinants-health/interventions-resources/health-literacy#1>
- U.S. Department of Health and Human Services (n.d.b). *History of Health Literacy Definitions*. <https://health.gov/our-work/healthy-people/healthy-people-2030/health-literacy-healthy-people-2030/history-health-literacy-definitions>
- Whitney, W., Keselman, A., & Humphreys, B. (2017). Libraries and librarians: Key partners for progress in health literacy research and practice. *Information services & use*, 37(1), 85-100.
- 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 (n.d.). *Health promotion*.

<https://www.who.int/healthpromotion/conferences/7gchp/track2/en/>

World Health Organization. Regional Office for Europe (1984). Health promotion: a discussion document on the concept and principles: summary report of the Working Group on Concept and Principles of Health Promotion, Copenhagen, 9-13 July 1984. Copenhagen: WHO Regional Office for Europe.

<https://apps.who.int/iris/handle/10665/107835>

World Health Organization (1998). *Health Promotion Glossary*.

<https://www.who.int/healthpromotion/about/HPR%20Glossary%201998.pdf>

World Health Organization (2020). *Constitution of World Health Organization*.

https://apps.who.int/gb/bd/pdf_files/BD_49th-en.pdf#page=7

Zhang, Y. (2010). *Contextualizing consumer health information searching: an analysis of questions in a social Q&A community*. Proceedings of the 1st ACM International Health Informatics Symposium (IHI '10).

<https://doi.org/10.1145/1882992.1883023>



附錄一 訪談同意函

由民眾需求探索公共圖書館健康資訊服務： 以臺中市立圖書館為個案研究

訪談同意函

敬愛的受訪者您好：

我是國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所，數位碩士在職專班的研究生，目前正在進行一項「由民眾需求探索公共圖書館健康資訊服務」的研究。本研究希望透過面對面的訪談方式，來瞭解民眾對於健康資訊的實際需求，以及公共圖書館能夠如何因應民眾的健康資訊需求，規劃提供相關的服務與活動，故希望能夠藉由您的協助以完成本次研究意見調查。

在此誠摯地邀請您參與訪談，分享您的親身經驗，並聽取您寶貴的心得與感想。本次意見調查約需 60~90 分鐘與研究者本人訪談，於您同意後才會進行，您有權利於訪談中任何階段退出。訪談過程將採全程錄音，以求完整而正確地記錄您的陳述內容。本研究者謹遵學術倫理，訪談資料僅為學術用途，受訪者姓名將經代號轉換，以匿名方式呈現，完全保障您的個人隱私。對於本研究有任何相關問題，歡迎您以任何方式聯絡。

本文件將由您與研究者本人各保留 1 份，以保障您的權益，若您接受本研究訪談，請於下方簽名：

本人_____，同意參與國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所數位碩士在職專班研究生陳佩瑄的訪談研究，以協助其研究計畫進行。

國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所 研究生：陳佩瑄
指導教授：王梅玲 教授
電子信箱：jadoresammi@gmail.com

日期： 年 月 日



附錄二 公共圖書館健康資訊服務訪談大綱（館員版）

一、基本資料

- (一) 性別
- (二) 年齡
- (三) 學歷
- (四) 學科背景（圖資/非圖資）
- (五) 現職服務年資/職務內容與職稱（館員/分館主任/課長/館長）
- (六) 資訊服務與健康醫學相關經驗

二、訪談大綱

- (一) 請您談談您的工作內容以及對於健康醫學與圖書館服務的看法和經驗？
- (二) 對於健康資訊與服務會有哪些需求？
 1. 請問您在個人有健康資訊相關需求時，會如何滿足自己的需求？
 - (1) 您通常從哪些來源或管道獲得健康相關資訊？
 - (2) 什麼情況下您會想要主動尋找和健康有關的知識或資訊？通常會採取哪些方式尋找？
 - (3) 請舉例說明您曾經看到、聽到或收到，對您有所幫助的健康知識或資訊？
 2. 請問當您遇到親朋好友向您徵詢健康資訊或建議時，您都如何因應對方的提問？
 3. 以您觀察自己和親友的習慣，在產生健康疑慮或需求時，會直接洽詢社區內的醫療機構、衛生所或健保相關單位嗎？是否希望獲得其支援？
- (三) 公共圖書館提供健康資訊服務的意涵為何？健康資訊服務會有怎麼樣的模式？有哪些最佳實務？
 4. 您於服務的圖書館中，是否曾經接獲讀者洽詢健康相關資訊或疑問？
 - (1) 頻率/對象類型/年齡/性別？
 - (2) 健康問題種類/所需資源類型/急迫性？
 5. 您所服務的圖書館是否提供健康資訊相關服務或健康相關推廣活動？若有，服務或活動類型為何？
 6. 您知道國外圖書館有提供健康資訊相關服務與活動嗎？
- (四) 我國公共圖書館館員在健康資訊服務的認知與才能？現況如何？實施上的難易程度？
 7. 您對於參考服務、資訊服務或健康資訊服務的認知為何？
 8. 若由您規劃行銷或推廣健康資訊服務，您會怎麼做？

9. 您認為公共圖書館館員在健康資訊服務的提供上，需要獲得哪些支援？需要具備哪些條件、知識背景或專業能力？
- (1) 您所服務的圖書館是否提供進修或訓練課程之機會？
 - (2) 您所服務的圖書館是否曾與相關專業組織或團體之聯繫或合作經驗？（如張老師或社福組織等？）



附錄三 公共圖書館健康資訊服務訪談大綱（使用者版）

一、基本資料

- (一) 性別
- (二) 年齡
- (三) 職業
- (四) 居住地
- (五) 學歷
- (六) 學科背景
- (七) 圖書館利用概況：到館頻率/參與活動/服務諮詢等

二、訪談大綱

(一) 民眾對於健康資訊與服務會有哪些需求？

1. 請問您在個人有健康資訊相關需求時，會如何滿足自己的需求？
 - (1) 您通常從哪些來源或管道獲得健康相關資訊？
 - (2) 什麼情況下您會想要主動尋找和健康有關的知識或資訊？通常會採取哪些方式尋找？
 - (3) 請舉例說明您曾經看到、聽到或收到，對您有所幫助的健康知識或資訊？
2. 請問當您遇到親朋好友向您徵詢健康資訊或建議時，您都如何因應對方的提問？
3. 以您觀察自己和親友的習慣，在產生健康疑慮或需求時，會直接洽詢社區內的醫療機構、衛生所或健保相關單位嗎？是否希望獲得其支援？

(二) 公共圖書館提供健康資訊服務的意涵為何？健康資訊服務會有怎麼樣的模式？有哪些最佳實務？

4. 請問您知道圖書館有提供資訊服務嗎？若有，您使用過哪些資訊服務？
5. 請問您參加過臺中市立圖書館或其分館的養生、健康、醫療、書目療法相關講座、座談或活動嗎？若有，請分享參與之過程，以及對您滿足健康相關需求是否有幫助？
6. 請問您希望公共圖書館提供哪些健康資訊資源？
7. 您認為公共圖書館可以透過哪些方式幫助您獲得健康相關資訊或知識？

(三) 我國公共圖書館館員在健康資訊服務的認知與才能？現況如何？實施上的難易程度？

8. 您對於目前公共圖書館館員提供健康資訊服務的看法？
9. 以您所見，公共圖書館館員在健康資訊服務的提供上，會需要借助其他單位的資源或支援嗎？
10. 您認為公共圖書館在社區中跨單位合作提供健康資訊服務的可行性？



附錄四 臺中市健康資源概況

可作為公共圖書館服務廣大臺中市民之健康資源庫，盤點出包含：衛生福利部中央健康保險署中區業務組、臺中市政府衛生局、各類醫療機構、健康相關學術機構，以及其他健康相關單位。

一、衛生福利部中央健康保險署中區業務組

衛生福利部中央健康保險署（2020a）中區業務組之服務轄區範圍：包括臺中市、彰化縣及南投縣等中部三縣市，服務項目除一般承保業務、健保 IC 卡業務、保費分期業務與弱勢協助業務，以及醫療業務外，另貼心規劃有：

（一）居家醫療專區

- （1）居家醫療整合照護特約醫事機構：醫學中心（3 個）、區域醫院（11 個）、地區醫院（22 個）、診所（324 個）、藥局（3 個）、居家護理（66 個），以及呼吸照顧所（1 個）。
- （2）弱勢民眾通報平台：透過平台通報方式，共同關懷社會弱勢，受理通報項目有：（1）加保及健保卡問題；（2）健保欠費分期、紓困或辦理經濟困難認定；（3）居家醫療照護。
- （3）關懷通報網：為有需求者透過網頁填報協助，提出居家醫療整合照護、緊急就醫需求、保費分期攤繳、保費紓困貸款、保費愛心補助、健保加保、申請健保卡等需求。（衛生福利部中央健康保險署，2018）

（二）在地化服務：公所代收轉帳申請、戶政通報「新生兒加保及申辦健保卡」一條龍、戶政「身分資料變更及健保卡換補發」、署外製卡據點「在地製發健保卡」、個人保費分期紓困所得查調、受刑人服刑資料代查調、第六類保險對象轉出免臨櫃、健康存摺申請，以及轄區特約醫事服務機構雲端藥歷等服務。（衛生福利部中央健康保險署，2020b）

（三）創新服務：跨機關地址變更、溫馨協助・紓困立即辦、健保卡「免填無紙化」、健保卡「當天申請 當日領卡」、電話服務中心語音互動、電話

服務中心線上簡訊傳送、電話線上服務，以及健保資訊網服務系統（VPN）簡易操作等服務。（衛生福利部中央健康保險署，2016）

二、臺中市政府衛生局

為臺中市政府所屬一級機關，其公共衛生服務從健康、亞健康至失能，從外在環境、食品、藥物至醫療，從生理至心理層面等，皆為該局關照市民之議題與範疇。該局秉持「主動、務實、關懷、創新」之核心價值引領，透過「營造幸福生活」、「促進心理健康」、「樂活溫馨長照」、「友善優質醫療」、「堅實防疫網絡」、「食藥安全無憂」六大策略，整合政府資源與民間力量，提供市民生命歷程中全方位的公共衛生服務，守護市民健康（臺中市政府衛生局，2021a），其組織編制與業務概述如下：

- (1) 醫事管理科：醫事機構、醫事人員、緊急醫療救護、醫療資源規劃、醫事品質促進、市立醫院，以及配合全民健康保險業務等事項。
- (2) 長期照護科：護理機構管理、長期照顧服務規劃發展與管理、身心障礙醫療鑑定業務，以及醫療扶助等事項。（含長照中心）
- (3) 保健科：健康管理與促進、衛生保健業務、菸害防制之推展、監督、規劃、考核，以及健康促進職場等事項。
- (4) 疾病管制科：法定各項急慢性傳染病之監測通報、醫院感染控制及防治宣導、疫苗預防接種及營業衛生，以及外籍勞工健康檢查核備管理等事項。
- (5) 心理健康科：心理衛生、精神衛生、家暴及性侵害防治、毒品危害防制等業務之規劃、推展、監督、考核及個案管理等事項。（含毒防中心及心衛中心）
- (6) 企劃資訊科：衛生企劃、為民服務、國際衛生交流合作、區域合作、衛生所管理、公共關係、衛生保健志願服務、社區醫學訓練，以及衛生教育與健康行銷等事項。
- (7) 食品藥物安全處：於 2018 年 1 月 2 日成立，為全台第一個專責食安藥安管理機關，為臺中市強化食品衛生安全把關（臺中市政府食品藥物安全處，2021），包括食品產製組、食品流通組、藥政醫粧組、安全組、檢

驗組與綜合規劃組。

- (8) 各區衛生所：綜整各區衛生所業務包含有：傳染病/登革熱/腸病毒/結核病/愛滋病防治、營業衛生、安心場所認證、醫療廢棄物處理、疫苗預防/流感接種；事故傷害防制、緊急醫療救護、醫政業務宣導、配合全民健康保險、器官捐贈、復健相關、安寧療護等宣導、民防、行政相驗；身心障礙鑑定、心理衛生/精神衛生宣導、關懷自殺高危險群訪視、精神病患訪視、家暴及性侵害防治、毒品危害防制宣導；藥品管理、藥政/食品衛生安全/國民營養宣導、食品管理、食品中毒事件處理；中老年病及慢性病防治、婦幼衛生、生育/兒童保健、青少年性教育、新住民服務、糖尿病共同照護、高齡友善/長期照護、三高及慢性腎臟病防治、癌症篩檢、口腔癌/大腸癌/婦癌防治、健康體能/減重、學校/職場健康促進、社區健康營造、托兒所管理、菸害防制、油症管理、護生實習；緊急衛生事件稽查、食品/市府聯合稽查；一般/山地醫療門診、一般身體檢查、保險套代發；所務管理、企劃、資訊、研考、為民服務、志願服務、社區醫學訓練、衛生教育宣導等（臺中市政府衛生局，2021b）。

三、各類醫療機構

此類包含：合約醫療機構（含醫院及診所等，共 54 個單位）、糖尿病照護網（含醫院、診所、衛生所等，共 98 個單位）、藥癮戒治機構（20 間醫院）、心理治療所（含治療所、諮商所及張老師基金會台中分事務所等，共 29 個單位）、精神醫療機構（17 間醫院）、精神醫療資源（含精神護理之家、康復之家及社區復健中心等，共 23 個單位）、民間救護車公司（6 間）、急救責任醫院（21 間醫院）、腸病毒重症責任醫院（13 間醫院）、美沙冬服藥點（10 間醫院）、產後護理之家（35 間）、青少年保健單位（3 間醫院）、人工生殖機構（含醫院及診所等，共 13 個單位），以及臺中市醫院（65 間醫院）。（臺中市政府衛生局，無日期）

四、健康相關學術機構

此類包含：中山醫學大學、中國醫藥大學、弘光科技大學、中臺科技大學（健康科學院、護理學院、醫療暨健康產業管理系、人工智慧健康管理系）、

國立中興大學、國立臺灣體育運動大學、亞洲大學（醫學暨健康學院、護理學院）、國立台中科技大學（中護健康學院）、東海大學（食科系暨研究所）、靜宜大學（食品營養學系、化妝品科學系、犯罪防治碩士學位學程、社會工作與兒童少年福利學系、原住民族健康與社會福利博士學位學程、健康照顧社會工作學士學位學程原住民專班）、朝陽科技大學（銀髮產業管理系所）等 11 所大學及其相關系所。

五、其他健康相關單位

此類包含：臺中市醫學發展協會、臺中市醫師公會、財團法人臺中市大臺中醫師公會、臺中市大臺中中醫師公會、臺中市中醫師公會、臺中市大臺中牙醫師公會、財團法人台中市牙醫師公會、臺中市牙體技術師公會、台中市諮商心理師公會、臺中市臨床心理師公會、台中市護理師護士公會、社團法人臺中市大臺中護理師護士公會、財團法人臺中市藥師公會、臺中市營養師公會、台中市物理治療師公會、臺中市物理治療生公會、財團法人新台中市職能治療師公會、臺中市大臺中醫事檢驗師公會、臺中市驗光師公會、台中市西藥公會、台中市中藥商業同業公會、台中市藥劑生公會、台中市第一藥劑生公會、台中市聽力師公會、台中市病媒防治商業公會、台中市呼吸治療師公會、台中市醫療器材商業同業公會、財團法人台中市獸醫師公會、台中市烹飪商業同業公會、臺灣省工商安全衛生協會附設台中職業訓練中心，以及台中捐血中心等。