

國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所
圖書資訊學在職專班碩士學位論文

指導教授：邱 銘 心 博士

我國政府衛生福利機關（構）網站
消費者健康資訊之研究

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

研究生：鄭 惟 中 撰

中華民國一〇三年七月

謝辭

在埋首研讀文獻與撰寫論文的生活裡，彷彿有人淘氣地調弄時間的刻度，讓歲月快步走過。兩年，是當初走進師大圖資所設定的目標，而今得以順利達陣，除了滿足，更添不捨與感激。

感謝銘心老師，願意擔任學生的指導教授，直接且細膩地指出作研究時的不足、給予諸多建議，也謝謝老師總是不吝讚美，讓學生憑著些許自信行至今日。感謝邱子恆老師與張孟元老師（同時也是任課教授）擔任學生的論文計畫書與學位考試口試委員，除了以專業角度提供對於本篇論文之見解，學生更從口試問答中學到許多治學時該有的嚴謹與負責態度。

同時，誠摯感謝所上每一位教授的認真付出與無私傳授。謝謝風趣的柯皓仁老師、率真的卜小蝶老師、儒雅的陳昭珍老師、犀利的謝建成老師、資訊宅的謝吉隆老師、遺憾無緣聽講的吳美美老師，以及國家圖書館曾淑賢館長、世新大學阮明淑老師、中央研究院陳淑君老師，感謝各位老師授業解惑，學生得以在迢迢學途中完成這個階段的夢想；當然，也要感謝所辦苑菁助教，總是給予最適切的援助。最後，要感謝 101 級碩士在職專班的同學們，對我來說，你們是不可或缺的一群戰友，總是用笑語和溫情撫慰班上偶發的倦怠與不安，你們是最棒的。

感謝永遠支持我做任何決定的家人及三八朋友們，因為有你們的信任，我才有勇氣突破每一次的難關；而臺大圖書館推廣服務組的同仁，以及所有館內諸友，謝謝你們曾經給予的點滴祝福與慰問，我何其有幸在生活與工作的場域中得到如此愛護。

最後，就算給我同等這份論文篇幅的空間也無法寫盡對你的感謝。當時間長河緩緩地流向遠方，生活景色變換無常，回首總有你陪伴的身影、堅定的目光以及不求回報的付出，雖然僅有寥寥數語，但我懂，你懂的。

畢業生 鄭惟中
2014 年 7 月，蟬聲轟隆的仲夏

摘要

我國自民國 70 年代起逐步發展電子化政府，開始建置各種網站提供資源、傳遞資訊，如政令宣導、教育文化或醫療保健等，提供多元的政府資訊服務；另一方面，消費者意識抬頭，以滿足消費者需求為導向的健康資訊網站蓬勃發展，屬於民生需求的醫療健康資訊領域開始嶄露頭角，消費者健康資訊相關議題亦開始被廣泛討論。本研究以我國衛生福利機關（構）網站及其提供之相關資源共 62 個網站為研究對象，藉內容分析法有系統地分析其所提供之消費者健康資訊現況、內容特性與網站提供之功能與服務，最後進行結論並提出後續研究建議。

根據分析結果，可得到相關結論如後：（一）我國政府衛生福利機關（構）建置的消費者健康資訊網站可分為 10 大類，其中以醫護產業資訊類網站數量最多，且除了政府機關本身為建置者外，亦與公益團體或民間組織合作提供相關資源，以作為政府與民間溝通之媒介，提升政府資訊親近性；此外，過半數網站持續更新訊息（一個月內發布至少一則訊息），而訊息發布距檢索期間半年以上未滿一年或無法判斷者，多為登錄、數據統計等網站；（二）網站提供之資訊類型以新聞訊息為主，資訊內容以促進大眾健康之訊息比例最高，至於網站提供的健康資訊適用對象分析結果，比例最高者為一般民眾；（三）網站提供的服務以訊息傳遞服務為主，而網站功能以查詢為主，超過半數網站提供站內全文檢索機制；同時，我國政府衛生福利機關（構）網站整體功能亦以資源查詢與宣導為主。

最後，本研究依分析結果進行後續建議：（一）建置者應確保網站訊息新穎度及訊息能見度；此外，建議增加資源形式、網站版本與個人化功能以利使用者運用，同時設置適用於學生或一般大眾之數位學習網頁；（二）未來研究可選用不同研究方法深入了解網站及其使用者特性，或進一步提升分析框架信度，使其成為可廣泛運用之研究工具；（三）以衛生福利機關（構）以外之公部門網站為對象，分析網站中所含之消費者健康資訊。

關鍵字：政府資訊、衛生福利機關、消費者健康資訊、內容分析

Abstract

Since 1970s, government of R.O.C. started to develop E-government and websites were constructed to provide resources such as government propaganda, government services, education, culture and healthcare information. On the other hand, the rise of consumer awareness leads to the growth of consumer demand-oriented websites, providing information of medicine and health. Moreover, health-related issues are widely discussed as well. Therefore, the author adopted content analysis method to analyze the consumer health information from 62 government agency websites of health and welfare in a systematic way to figure out the status of consumer health information, characteristics, website content and services provided.

In conclusion, this study found that: (1) the constructors of the websites include government agencies, non-profit organization and non-government organizations. Most of the websites fall in "healthcare industry" category. Besides, more than half of the websites have been updated at least one message per month; (2) the major type of information provided is "news", and main content falls in "disease information" category. Most of the websites are for ordinary people; (3) the websites mainly provide "message delivery" service and most of them are information retrieval-oriented, offering resources for propaganda.

According to these results, there are some suggestions: (1) the constructors should keep the websites updated and discoverable. Moreover, they should develop different kinds of health resources and improve the function of websites. E-learning resources should also be established for students and ordinary users. (2) Apply other methods to analyze features of different types of health information websites and characteristics of users. Furthermore, improving the confidence level of the analysis framework makes it a widely used research tool. (3) In addition, it can be focused on the health information of other government agencies.

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

目次

| | |
|--------------------------|-----|
| 摘要 | i |
| Abstract | ii |
| 目次 | iii |
| 表次 | v |
| 圖次 | vii |
| 第一章 緒論 | 1 |
| 第一節 研究背景 | 1 |
| 第二節 研究目的與問題 | 3 |
| 第三節 研究範圍與限制 | 5 |
| 第四節 名詞解釋 | 7 |
| 第二章 文獻探討 | 8 |
| 第一節 電子化政府之發展與政府資訊公開 | 8 |
| 第二節 消費者健康資訊之發展 | 16 |
| 第三節 衛生福利機關（構）網站中的消費者健康資訊 | 27 |
| 第三章 研究設計與實施 | 31 |
| 第一節 研究流程與架構 | 31 |
| 第二節 研究方法 | 34 |
| 第三節 樣本選取 | 36 |
| 第四節 前導研究 | 39 |
| 第五節 信度分析 | 50 |
| 第四章 研究發現 | 51 |
| 第一節 設置現況 | 51 |
| 第二節 內容特性 | 55 |
| 第三節 服務與功能 | 63 |
| 第四節 綜合討論 | 67 |

| | | |
|------|---------------------------|-----|
| 第五章 | 結論與建議 | 96 |
| 第一節 | 結論 | 96 |
| 第二節 | 研究貢獻 | 103 |
| 第三節 | 建議 | 105 |
| 參考文獻 | | 110 |
| 附錄一 | 衛生福利機關（構）網站消費者健康資訊分類一覽表 | 118 |
| 附錄二 | 衛生福利機關（構）消費者健康資訊網站編碼一覽表 | 123 |
| 附錄三 | 衛生福利機關（構）網站消費者健康資訊分析項目說明 | 127 |
| 附錄四 | 衛生福利機關（構）網站消費者健康資訊內容分析一覽表 | 143 |



表次

| | | |
|--------|--|----|
| 表 2-1 | 電子化政府發展六階段 | 10 |
| 表 2-2 | 我國電子化政府入口網站發展概況 | 12 |
| 表 2-3 | 「我的 E 政府」網站服務一覽 | 14 |
| 表 2-4 | 消費者健康資訊範圍比較..... | 19 |
| 表 2-5 | Internet & American Life Project 健康資訊分類一覽表 | 20 |
| 表 2-6 | 我國衛生福利機關（構）提供之消費者健康資訊一覽表..... | 29 |
| 表 3-1 | 提供消費者健康資訊之衛生福利機關（構）網站一覽表..... | 36 |
| 表 3-2 | 消費者健康資訊分類比對一覽表 | 39 |
| 表 3-3 | 衛生福利機關（構）網站消費者健康資訊分類一覽表（簡） | 41 |
| 表 3-4 | 衛生福利機關（構）消費者健康資訊網站分析項目說明（簡） | 43 |
| 表 3-5 | 編碼者相互同意度一覽表..... | 50 |
| 表 4-1 | 衛生福利機關（構）消費者健康資訊網站建置單位特性..... | 51 |
| 表 4-2 | 衛生福利機關（構）消費者健康資訊網站訊息更新頻率..... | 53 |
| 表 4-3 | 衛生福利機關（構）消費者健康資訊網站無障礙分級 | 54 |
| 表 4-4 | 衛生福利機關（構）消費者健康資訊網站內容特性 | 56 |
| 表 4-5 | 衛生福利機關（構）各類消費者健康資訊網站數量一覽表..... | 57 |
| 表 4-6 | 衛生福利機關（構）網站消費者健康資訊內容前五項比例一覽表 ... | 58 |
| 表 4-7 | 衛生福利機關（構）網站消費者健康資訊類別比例分析..... | 59 |
| 表 4-8 | 衛生福利機關（構）消費者健康資訊網站使用者族群 | 60 |
| 表 4-9 | 衛生福利機關（構）網站提供適用特殊族群之資訊一覽表..... | 61 |
| 表 4-10 | 衛生福利機關（構）消費者健康資訊網站服務與功能..... | 65 |
| 表 4-11 | 衛生福利機關（構）消費者健康資訊網站建置單位之差異 | 67 |
| 表 4-12 | 衛生福利機關（構）消費者健康資訊網站訊息更新頻率之差異 | 69 |
| 表 4-13 | 衛生福利機關（構）消費者健康資訊網站無障礙分級之差異 | 70 |

表 4-14 衛生福利機關（構）消費者健康資訊網站資訊類型之差異74

表 4-15 衛生福利機關（構）消費者健康資訊網站適用對象之差異79

表 4-16 衛生福利機關（構）消費者健康資訊網站提供服務之差異86

表 4-17 衛生福利機關（構）消費者健康資訊網站功能之差異94



圖次

| | | |
|-------|------------------|----|
| 圖 1-1 | 衛生福利部組織架構圖 | 5 |
| 圖 2-1 | 我國電子化發展四階段 | 11 |
| 圖 3-1 | 研究流程..... | 32 |
| 圖 3-2 | 研究架構..... | 33 |



第一章 緒論

本章共分四節，第一節為研究背景，說明資訊時代網路的重要性，以及在網路普及的影響之下，民眾對於健康資訊的需求確實日漸增加；另一方面，政府作為社會中最大的公共組織，與時俱進提供與民生所需之相關資源實有其必要性；第二節說明研究目的與欲探討之問題；第三節闡述本研究之範圍及限制；第四節針對重要名詞進行解釋。

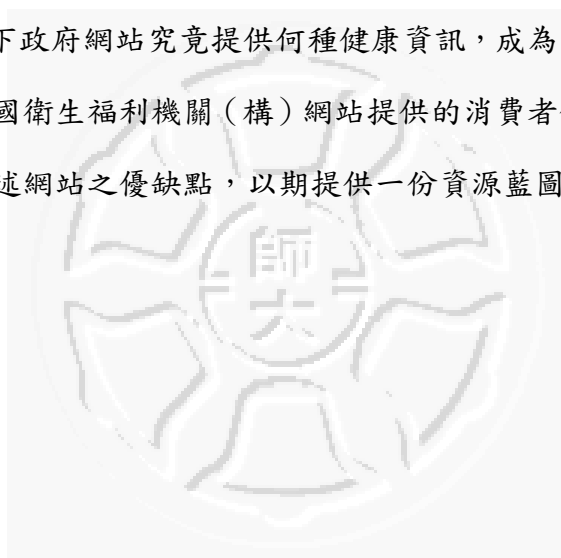
第一節 研究背景

隨著資訊科技蓬勃發展，網際網路逐漸成為人們日常生活中不可或缺的科技產品，根據財團法人臺灣網路資訊中心（TWNIC）歷年調查，截至 2012 年 3 月為止，臺灣地區上網人口已達 1 千 593 萬 6,977 人，而截至 2012 年 10 月為止，全國 12 歲以上有超過 47.23% 的受訪者近半年曾經使用過無線網路（財團法人臺灣網路資訊中心，民 102），相較於 2011 年同期成長了 11.9%，與過去每年平均成長 3.3% 相比，無線及行動網路的使用者呈現快速成長的趨勢。

因為網際網路跨時空、傳播迅速且容易接收的特性，網路串連起世界各地，儼然形成資訊地球村，而資訊科技則因此成為影響各國經濟發展的重要因素之一；另一方面，近代各種民主思潮雲湧，越來越多人期望主動參與公眾事務，藉由上述網路特性，民眾不僅可以很容易地接觸到政府釋出的訊息並加以回應，使民眾對政府資訊的需求日漸升高，政府也能藉由資訊技術建置各種網站並提供資源、傳遞各種資訊，如政令宣導、教育文化或醫療保健等。

當政府資訊藉由網路得以快速傳散、取得時，各種關乎民生需求層次的公眾議題如健康資訊、稅務資訊等便開始發展（林介棋，民 100）。而從古至今，健康醫療方面的議題一直為人所重視，在過去，人們歷經生老病死等生命階段時，往往抱持聽天由命之心態，但因為資訊時代的來臨，大量資訊或經驗得以互相交換，人們已經可以學習從中掌握有利於自己的健康資訊，同時，也改變了傳統的醫病關係，重塑醫療生態，消費者（患者）從被動的資訊接收者，一躍而成為收集相關健康資訊的主動者，除了接受專業醫師的治療建議，也開始參與切身的疾病診治流程（吳昭新，民 89）。

公民意識正持續地抬頭，民眾有權利、也有義務要求政府提供關乎自身健康的資訊，故探究現下政府網站究竟提供何種健康資訊，成為一項課題。是以本研究希望透過分析我國衛生福利機關（構）網站提供的消費者健康資訊，了解其發展現況，並綜合評述網站之優缺點，以期提供一份資源藍圖。



第二節 研究目的與問題

誠如研究背景所敘述，資訊化的時代，各國政府為了迅速傳播公眾事務並滿足人民對於電子化政府的期待，陸續建置機關網站，並充實其中內容；另一方面，民眾對於切身的醫療健康問題有其資訊需求，而在網路普及的現代，可以很容易地取得網路上各種健康醫療資訊，但其資料來源與權威性則多有待商榷。有鑒於民眾對於政府所提供的資源有其信心、多所期待（Al-adawi, Yousafzai & Pallister, 2005），本研究以分析衛生福利機關（構）網站消費者健康資訊現況為目的，作為未來相關研究之發展基礎。

據行政院衛生福利部《2020 健康國民白皮書》（民 98）揭示，國民健康為國家競爭力之重要表現，為實現人人健康之理想，政府有必要藉由各種健康決定因子（如支持性社會環境、政策等）促進國人健康；然而，實際上當遭遇健康醫療問題時，最正確之作法應為請教醫師或專家，但面對面討論病情令病人感到不安的情形在所多有，且網路上健康資訊較過去容易取得，雖然這些資訊紛雜，且多缺乏權威性，但人們仍會因為「匿名」、「利他」、「社會參與」等因素，轉向使用社會性問答服務（邱銘心、吳寂絹，民 101），使得政府健康資訊網站淪為空有內容、卻乏人問津的宣導資料站，甚是可惜，若能針對目前政府機關網站所提供的健康資訊進行整理並分析，相信能促使民眾使用這些可信度較高的網路資源，且能藉由網站相關服務或指引，了解諮詢方向。

本研究欲達成之目的為：

1. 了解我國政府衛生福利機關（構）網站建置消費者健康資訊之現況
2. 分析我國政府衛生福利機關（構）網站提供消費者健康資訊之內容特性
3. 探討我國政府衛生福利機關（構）消費者健康資訊網站提供之服務與功能

根據以上研究目的，本研究探討之問題如下：

1. 我國政府衛生福利機關（構）網站建置消費者健康資訊的現況為何？
 - 1.1 衛生福利機關（構）網站建置或維護者的特性為何？
 - 1.2 衛生福利機關（構）網站經營、維護現況為何？
2. 我國政府衛生福利機關（構）網站提供消費者健康資訊的內容特性為何？
 - 2.1 衛生福利機關（構）網站提供的消費者健康資訊類型為何？
 - 2.2 衛生福利機關（構）網站提供的消費者健康資訊內容為何？
 - 2.3 衛生福利機關（構）網站提供的消費者健康資訊適用對象為何？
3. 我國政府衛生福利機關（構）消費者健康資訊網站提供的服務與功能為何？
 - 3.1 衛生福利機關（構）消費者健康資訊網站提供的服務為何？
 - 3.2 衛生福利機關（構）消費者健康資訊網站提供的功能為何？



第三節 研究範圍與限制

本研究以我國政府衛生福利機關(構)網站為研究對象,此節說明研究範圍,以及其可能帶來之限制。

- 一、 本研究聚焦於業務範圍與健康資訊高度相關之衛生福利部、衛生福利部所轄機關(構)網站以及網站內提供連結之健康資訊網站。此範圍將限制行政院轄下其它機關單位之健康資訊網站不被納入,如原子能委員會對於核能與輻射的相關資訊。
- 二、 承上,衛生福利部內部單位計有 8 司(綜合規劃司、社會保險司、社會救助及社工司、保護服務司、護理及健康照護司、醫事司、心理及口腔健康司、中醫藥司)、6 處(秘書處、人事處、政風處、會計處、統計處、資訊處)與 13 個任務編組;所轄機關計有 5 署(社會及家庭署、疾病管制署、食品藥物管理署、國民健康署和中央健康保險署)、所轄機構計有 27 個醫療院所、13 個社會福利機構以及 1 個國家中醫藥研究所(如圖 1-1)。



圖 1-1 衛生福利部組織架構圖

資料來源：本研究整理自衛生福利部網站

http://www.mohw.gov.tw/CHT/Ministry/DM2_P.aspx?f_list_no=3&od_list_no=550&doc_no=29573，檢索日期：2014 年 4 月 20 日。

因衛生福利部內部 6 處行政單位及 13 個任務編組為幕僚性質，並非提供消費者健康資訊之單位，故不納入研究；另一方面，衛生福利部所屬單位及機關中包含大量醫療院所及社會福利機構，然本類網站皆為單一機構之服務資訊介紹，非屬本研究意欲探討之「提供消費者健康資訊之網站」，故亦不列為研究對象。

三、因應民眾網路使用習慣，許多政府機關網站建立 Facebook 專頁，然本類專頁性質較特殊，說明如下：

1. 機關單位 Facebook 專頁多為以另一種方式呈現之官方網站訊息，實質上訊息內容相似度極高；
2. 經營單位無法保證是否確實為該機關；
3. 多數專頁係為特定活動建置，目的為訊息曝光，非屬持續提供健康資訊之網站。

為求本研究之完整性，分析過程中仍將機關網站是否「直接提供 Facebook 連結以作為訊息傳播管道」，納為分析項目，但分析層次較淺，僅分析有或無，而不深入分析 Facebook 頁面上之訊息內容。

綜而言之，本研究以衛生福利部內部單位：綜合規劃司、社會保險司、社會救助及社工司、保護服務司、護理及健康照護司、醫事司、心理及口腔健康司、中醫藥司，所轄機關：社會及家庭署、疾病管制署、食品藥物管理署、國民健康署和中央健康保險署，以及國家中醫藥研究所為主要研究對象，並一併討論前述網站中提供連結之健康資訊網站。

第四節 名詞解釋

一、政府資訊

《政府資訊公開法》第一章總則第3條：「本法所稱政府資訊，指政府機關於職權範圍內作成或取得而存在於文書、圖畫、照片、磁碟、磁帶、光碟片、微縮片、積體電路晶片等媒介物及其它得以讀、看、聽或以技術、輔助方法理解之任何紀錄內之訊息。」本研究所指政府資訊係為衛生福利機關（構）網站上提供之所有資訊，除消費者健康資訊外，亦包含政策法令、新聞訊息、活動訊息等，所有藉由網路（網站）傳遞之訊息。

二、消費者健康資訊

消費者健康資訊涵蓋之範圍及內容十分廣泛，本研究所指範圍可歸納為以下5大類（卓玉聰、林千鈺，民93）：

1. 健康與疾病預防資訊

保健資訊、疾病資訊、疾病預防、健康（保健）食品。

2. 醫療、復原與照護資訊

病癥、治療方式、復原情形、病歷摘要資料或診斷證明、照護資訊。

3. 藥物資訊

4. 醫療提供者資訊

醫生資歷、醫院簡介、門診訊息、醫療糾紛與申訴管道、醫療倫理。

5. 保險資訊

健保給付、各式保險請領規定。

綜合上述，本研究所關注之政府資訊以網路上能取得、為衛生福利機關（構）建置或由其提供連結者，並屬於消費者健康資訊範疇之資訊為主。

第二章 文獻探討

本章共分三節，第一節討論電子化政府的發展對於政府資訊的影響，以及民眾對政府資訊之需求；第二節闡述消費者健康資訊之發展與使用者相關需求；第三節說明衛生福利機關(構)網站與消費者健康資訊之媒合，以此作為本章小結。

第一節 電子化政府之發展與政府資訊公開

人類文明發展至今，政府持續以不同體制存在，在過去，人民與政府的關係是緊張、資訊單向、下對上的，而隨著時代進步、各種思潮興起，兩者間關係逐漸轉為協商、資訊雙向交流、對等的；另一方面，不同年代的科技發展不僅對人們的生活形態產生衝擊，也促使政府轉型成為更能符合人民期待與需求的組織。

以下就電子化政府的定義、我國電子化政府發展歷程以及民眾對於政府資訊之需求進行說明。

一、電子化政府

現代政府體系係由國家元首、立法機關、司法機關及行政機關組成，於某個區域內制訂、執行法律，管理並保護人民 (Encyclopæ dia Britannica, 2013)，而政府作為社會中最大的公共組織，更須肩負諸如政治統治、經濟管理、社會協調、維持秩序、保衛國家等責任。根據 Presidential National Commission on Information Society and Development 的定義 (2012)，建立電子化政府的目標是運用資訊通訊技術 (Information and Communication Technologies, ICTs) 增加政府服務能見度並推展兼具效率和效益之公共服務，使政府不僅止於概念而是具體可解釋其存在之組織。

1990 年代，美國提出國家資訊基礎建設 (National Information Infrastructure, NII)，試圖利用發展中的資訊通訊技術，擴大政府與企業應用資訊科技的層面，

藉以提升國家競爭力，此一作法也相互引發各國仿效；至 21 世紀，資訊通訊技術漸臻成熟，大量資訊在網際網路上流通，企業或個人競爭力取決於如何有效率地掌握及處理資訊後形成知識，而邁入知識經濟時代。在這一波以知識為主體的改造運動中，各國政府紛紛以組織再造、流程創新為目標，期待建立一個富有彈性與應變能力的電子化政府（傅廷暉，民 94）。

Silcock（2001）認為，電子化政府是一種政府組織全面性轉型的過程，不僅包含人力資源調度、部門間協調、電子商務機制的引入，最重要的是以服務人民為導向，以最大程度的整合為目標，提供公眾便捷、完整的政府資源以及服務。過去民眾對於政府服務的觀感並不佳，印象通常是冗長的等待過程以及各種官僚式的回應，然而隨著網際網路發展、資訊時代來臨，人們逐漸習慣以電子化的方式掌握並管理日常生活瑣務，諸如網路銀行、電子行事曆、收發電子郵件等，也因為大量累積這類數位生活的經驗，民眾更加期待政府電子化後的效能將大幅提升。

而針對電子化政府發展過程，陳祥（民 94）指出，電子化政府的發展共有 6 大階段（如表 2-1），第 1 階段以建立機關網站介紹組織機能與服務為重點；第 2 階段強調雙向互動，直接於網站建置業務申辦相關功能，提升施政透明度；第 3 階段整合網站服務，建立單一入口網；第 4 階段強化個人化功能，包含提供個人版面調整功能及各種客製化資訊服務；第 5 至第 6 階段則朝跨機構整合、服務整合等方向發展。整體而言，電子化政府發展方向為從單向宣導官方訊息，轉型成為雙向溝通並提供電子商務式的業務申辦，最後提供跨單位的整合式服務，滿足使用者的資訊需求。

表 2-1 電子化政府發展六階段

| 階段 | 內涵 | 政府轉型表現 |
|----|---------|--|
| 1 | 發布資訊與傳播 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 建立入口網站介紹組織與機能 ■ 限於單向官方宣導 |
| 2 | 與民眾雙向互動 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 利用網站申辦業務 ■ 政府資訊與施政狀況透明化 |
| 3 | 整合網站架構 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 建立單一入口網 |
| 4 | 客戶需求導向 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 開放版面個人化配置功能 ■ 提供客製化資訊服務 |
| 5 | 機構整合 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 因應民眾需求進行組織整併 ■ 網站內容與服務以服務導向 |
| 6 | 完全整合 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 功能個人化，跨機關的完全服務 |

資料來源：本研究整理自陳祥（民 94）。電子化政府成長與演化—以我國「我的 e 政府」入口網站為例。研考雙月刊，29 卷 4 期，76-91。

二、我國電子化政府發展

根據行政院研究發展考核委員會出版《100 年度電子化政府報告書》（行政院研究發展考核委員會，民 100），我國自民國 70 年代起，因應多媒體網路發展趨勢並融合資訊通訊技術（ICTs）逐步建構大型行政資訊系統，以利一般大眾、企業與機關人員以最便利的方式取得多元的政府服務資訊，並持續以民眾需求為導向，提供主動、分程與全程的電子化政府服務；同時，透過 web 2.0 網路延展與群集之特性，擴大民眾參與，強化行動通訊服務。

我國電子化政府發展共可分為 4 階段，如圖 2-1：

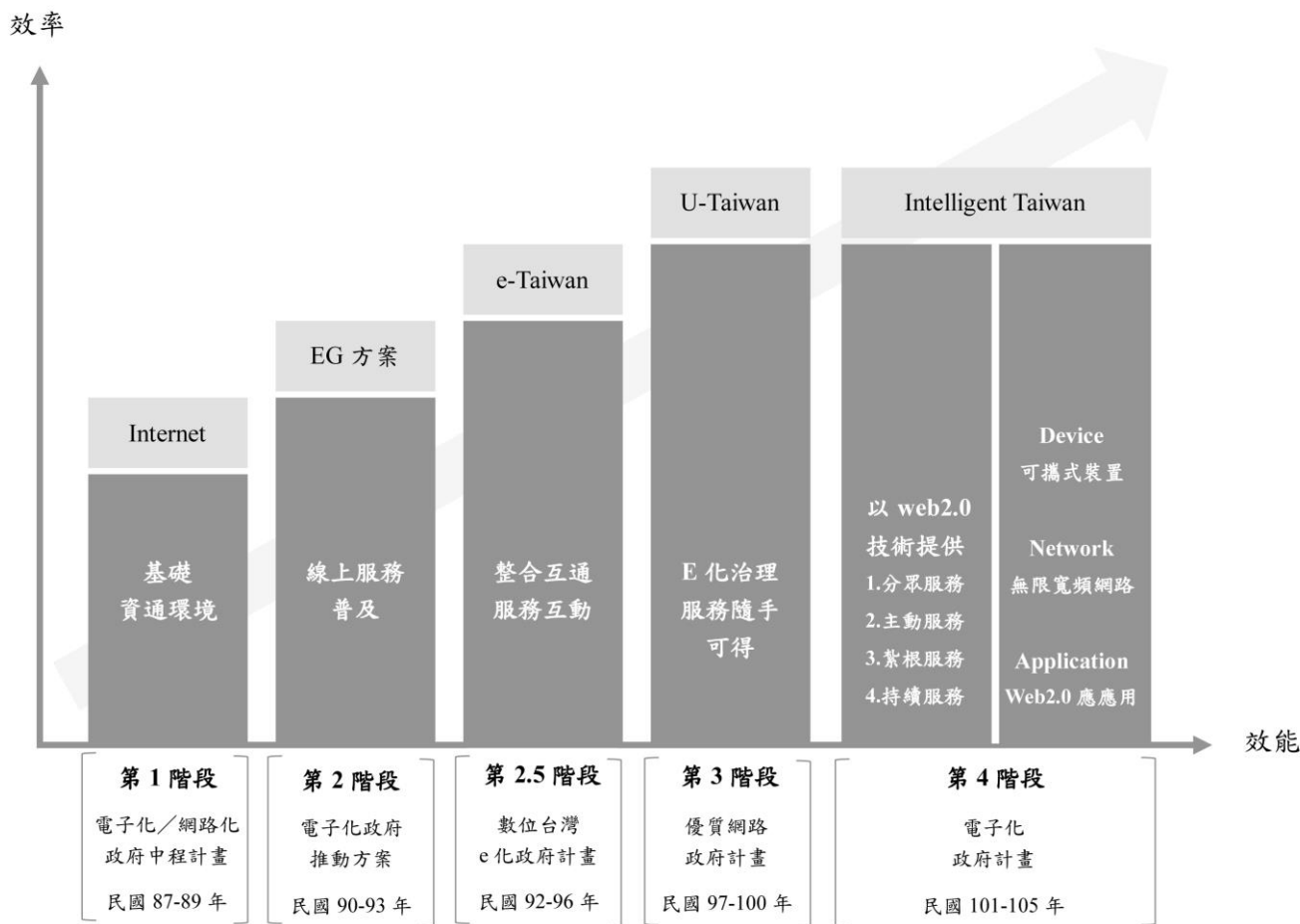


圖 2-1 我國電子化發展四階段

資料來源：本研究修改自行政院研究發展考核委員會（民 100）。100 年度電子化政府報告書。臺北市：行政院研考會。

1. 第一階段：民國 87 至 89 年「電子化／網路化政府中程推動計畫」，致力於建設政府資訊系統骨幹，加速政府資訊流通，並建立電子認證等網路安全機制；
2. 第二階段：民國 90 至 96 年「電子化政府計畫」與「數位臺灣 e 化政府計畫」，建立安全可靠之資訊環境，並實施公文電子交換、推動線上申辦服務以達書證謄本減量之目標；
3. 第三階段：民國 97 至 100 年「電子化政府計畫－優質網路政府計畫」，持續整合政府服務，依民眾與企業角度規劃創新服務、普及資訊服務，並增進社會關懷；

4. 第四階段：民國 101 至 105 年「電子化政府六大旗艦計畫」，包含政府雲端應用服務、基礎資料庫擴增、主動全程服務、行動電子化政府、結合社會網路以及 e 化服務宅配到家。

而在第四階段中，《電子化政府白皮書》亦載明我國電子化政府未來將提供主動、便利之資訊服務，以打造優質生活環境，包含「食、醫、住、行、育、樂、就業、金融、福利」等，深度經營跨域整合服務，確保民眾飲食安全、保健醫療、居家生活等健康權益；此外，陳祥（民 94）以「我的 e 政府—電子化政府入口網」為例，說明我國電子化政府資訊網站各階段之特色（如表 2-2），顯見我國電子化政府發展趨勢從過去靜態文字資訊進展到現今提供不受時空限制的整合資訊服務。

表 2-2 我國電子化政府入口網站發展概況

| 階段 | 時間（民國年） | 網站名稱 | 發展內容 |
|----|---------|---------------------------------|---|
| 1 | 84—85 | 1. 政府機關 GOPHER 2. 政府便民服務電子窗口 | 純文字、靜態的目錄服務。 |
| 2 | 85—87 | 政府便民服務電子窗口 | 引進搜尋引擎、資料庫系統，並加入機關索引和新聞網頁等，提供靜態但即時的資料。 |
| 3 | 87—90 | 政府服務資訊網 | 配合「電子化／網路化政府中程推動計畫」改善網路環境；之後委由中華電信利用光纖數據網路串連各政府機關，整合內外部之網路服務。 |
| 4 | 90 迄今 | 我的 e 政府— 電子化政府入口網 | 依據「電子化政府整合型入口網站計畫」，期望達到資訊有效分類、不受時空限制，最快速度提供政府服務的單一入口網。 |

資料來源：本研究整理自陳祥（民 94）。電子化政府成長與演化—以我國「我的 e 政府」入口網站為例。研考雙月刊，29 卷 4 期，76-91。

三、民眾對政府資訊之需求

政府資訊係指政府機關於職權範圍內作成或取得而存在於各種媒介之紀錄或訊息，而《政府資訊公開法》的理論基礎係奠基於中華民國憲法中「知的權利」，亦即人民有向政府請問行政資訊之權利，而最高層次「知的權利」，乃是政府於不待請求之情況下，有提供人民資訊之義務（黃冠璋，民 101）。是故，《政府資訊公開法》開宗明義於第一章總則第 1 條載明「為建立政府資訊公開制度，便利人民共享及公平利用政府資訊，保障人民知的權利，增進人民對公共事務之了解、信賴及監督，並促進民主參與，特制定本法。」

陳昭珍（民 94）指出，民眾取用政府的紀錄與資訊對於現代化的政府而言十分重要，不僅能夠促進公眾討論、增加民眾對於公共政策的參與程度並提升公民素養，也能敦促政府保持決策流程的透明與開放，讓人民信任政府並維持社會民主。過去，民眾不易取得政府資訊，主要原因在於各機關單位收存之文件紀錄龐大複雜且載體形式不一，使用上有其困難度；再者，因各機關位置不同、職權不同，未有統一窗口供民眾提出申請，故民眾申辦業務常須四處奔走，種種原因造成政府與人民資訊認知落差甚大，並導致政府予人難以親近之形象。但隨著電子化政府成形，民眾不僅可以在整合式的入口網站中同時辦理多種業務，也能接收政府與時俱進的多元資訊，大幅縮短政府與人民之距離。

林介棋（民 100）藉由分析政府搜尋引擎檢索紀錄，發現民眾檢索內容以「稅務資訊、政府部門、天災、政策」為主，其中又因地區有所不同，如臺北市民關心稅務資訊、桃園縣民關心政策、南投縣民關心健康問題等，顯見民眾對於政府資訊以民生需求為主。我國行政院研究發展考核委員會（民 99）進行「國人使用政府資訊之現況研究」，發現 28.9% 的民眾會利用網際網路搜尋政府政策及服務等相關資訊，並進行交易、下載表格或應徵工作等行為；再者，研考會（民 102）亦於民國 102 年進行「個人與家戶數位機會調查」，發現 51.7% 的民眾曾使用網路查詢政府資訊，顯見民眾對於政府資訊實有其需求。

以臺灣地區而言，電子化政府以「我的E政府」為整合入口網，為了解其服務現況，茲將網站內容整理如表 2-3：

表 2-3 「我的E政府」網站服務一覽

| 服務項目 | 內容概述 |
|------|-----------------------------|
| 線上服務 | 1. 申辦表單 生育保健、就醫、求職、求學等 |
| | 2. 繳費服務 居住、交通、學雜費、醫療保健等 |
| 政府資訊 | 1. 政府新聞 政策發表、機關新聞等 |
| | 2. 生活情報 就業博覽會、生活技能研習班等 |
| | 3. 機關通訊錄 各政府機關通訊錄 |
| | 4. 行動服務 APP 下載 |
| 分眾服務 | 1. 親子館 幼兒教育、兒童保健、福利補助等 |
| | 2. 學生館 醫療健康、工讀求職、進休、兵役等 |
| | 3. 銀髮館 就醫復健、生活安全、福利補助等 |
| | 4. 女性館 婦女健康、求職創業、新移民專區等 |
| 專題報導 | 1. 就業情報站 勞工、企業、教師與學生等 |
| | 2. 福利補助 如購屋優惠、青年逐夢等政府補助 |
| | 3. 安全專題 食品藥物、傳染病防治、交通等 |
| | 4. 行動專題 無線上網服務、資訊增值服務等 |
| 便利服務 | 1. 臺灣看透透 旅遊資訊(日記、照片)、景點等 |
| | 2. 創新e化觀光網 觀光局網站 |
| | 3. 投資臺灣入口網 公共建設投資、房地產投資等 |
| | 4. 郵寄地址變更 連至中華郵政 |

資料來源：本研究整理自「我的E政府」<http://www.gov.tw/>，檢索日期：2014年4月20日。

電子化政府發展目的在於提供更多便利與即時的服務，以滿足民眾需求，由表 2-3 可看出，臺灣地區政府資訊入口網「我的 E 政府」大量提供保健醫療、求職、教育、社會福利與人身安全等資訊與服務，整體而言，係屬於民生需求層次之資訊。

綜言之，在不同時代中政府體制有所相異，但無論如何，政府對外作為國家的主權表徵，對內則維護人民生存權利，這是不變的核心價值。在過去，政府組成單純，以上對下的方式進行官僚統治，但隨著時代各種思潮衝擊，越來越多部門因應時勢與人民需求而建立，在核心價值不變的情況下政府機構單位漸趨繁複，便於追求更精細的分工以回應民間多元的聲音與需求。在資訊網路化的時代中，政府不僅透過網站進行政策宣導，也以網站作為政府與民眾溝通的平臺，並進一步由政府彙整各種資源與服務，主動透過網站供給需求者，也因此使民眾對於政府提供的資訊更加寄予期待，有所需求。

《中華民國憲法》(民 36) 第二章第 15 條明示「人民之生存權、工作權及財產權，應予保障。」而作為國家意志的具體象徵，政府有必要妥善照顧人民生活需求，而因應時代趨勢，以電子化政府提供各種透明、公開的資訊服務便為其具體作為之一。

第二節 消費者健康資訊之發展

隨著時代進步，消費者意識抬頭，以滿足消費者需求為導向的資訊網站蓬勃發展，屬於民生需求的醫療健康資訊領域開始嶄露頭角，消費者健康資訊（Consumer Health Information）相關議題亦開始被廣泛討論。

以下就消費者健康資訊的定義與範圍、消費者健康資訊的網路化以及使用者需求進行說明。

一、消費者健康資訊的定義與範圍

自古以來，健康醫療議題與人們切身相關，傳統上人們習慣將健康醫療資訊與醫療院所畫上等號，亦即由專業醫事人員單向傳遞訊息予病患，然而隨著時代進步，消費者意識抬頭，健康資訊網路資源的蓬勃發展不僅改變醫療生態，也改變傳統醫病關係。世界知名的心臟權威 Dr. Michael DeBakey 在美國醫學圖書館學會的演講中提到「即使在醫療技術突飛猛進的今日，我仍然認為資訊是最佳良藥」（Horne, 1999），可見健康資訊的重要性。

（一）消費者健康資訊的定義

Marcus and Tuchfield（1993）認為消費者健康資訊有助於病患降低健康決策中的成本，並取回對健康與選擇的控制權，換言之，適當運用健康資訊可以降低疾病風險，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；Patrick and Koss（1995）則發表《消費者健康白皮書》（Consumer Health Information White paper），說明消費者健康資訊的內容應包括：支援個人與提升社區的健康資訊、增加個人自我照護能力、分享病患之經驗、病患教育和復健、使用健康照護體系、選擇保險提供者與同儕團體的支援等等，足以讓個人能了解本身的健康狀態，並且能為自己及家人做出健康判斷之資訊。

另一方面，根據現代消費者健康資訊運動之父 Rees 所下的定義，消費者健康資訊係「與大眾相關且適合大眾的醫學主題資訊，不僅包含疾病的徵兆與症狀、診斷、治療與癒後，還包括健康照護的取得、品質評鑑與利用」(Horne, 1999)；而美國醫學圖書館學會的消費者與病人健康資訊部門 (Medical Library Association, Consumer and Patient Health Information Section, CAPHIS/MLA, 1996) 指出，消費者健康資訊是任何讓消費者了解自身健康，以及為自身及家人做與健康有關決定的資訊。

綜合上述，顯見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)，除提供疾病定義、症狀、病因、預防與治療等資訊外，亦包含健康的促進、預防醫學、健康決策與保健事業系統之使用等相關資訊，換言之，消費者健康資訊是以消費者的需求為中心，能夠增進消費者積極主動參與醫療照護體系的訊息 (Wolf & Sangl, 1996)。

(二) 消費者健康資訊的範圍

消費者健康資訊範圍涵蓋甚廣，主要依不同學者之見解而有不同界定。Wolf and Sangl (1996) 認為消費者健康資訊之範圍應包括：1. 促進健康或預防性行為的知識；2. 特殊急性或慢性疾病所需的治療與服務；3. 醫療照護提供者的硬體設施與科別資料，以及 4. 健康保險給付選擇之相關資料。Deering and Harris (1996) 則因消費者健康資訊常與病患資訊 (Patient Information) 產生混用情形，故特別指出「病患資訊」是指關於疾病、治療或藥物等幫助病人處理身體不適並順從治療的健康資訊，消費者健康資訊範圍則為：1. 醫學資訊利用指導 (Medical Instruction)，指醫學治療指導之相關資訊；2. 決策支持資訊，指敘述各種治療方案與結果之資訊；3. 病歷；4. 健康教育，指藉由增進對健康危害的認知、態度、技巧與行為，以促進健康的資訊；5. 自我照護資訊，包括如何解釋症狀、如何自我照護及照顧家人，以及如何找尋同儕支持團體的資訊；

6.醫療照護選購資訊，又稱照護品質資訊（Quality-in-care Information），係關於幫助消費者選擇健康保險計畫與選擇醫療提供者的資訊，以及 7.另類醫療，指非正統治療疾病之途徑資訊。

在國內相關研究中，蘇媛（民 90）將健康資訊分為 5 種：1.疾病與藥物資訊，如病癥、症狀、診斷、治療、癒後與藥物資訊；2.適應資訊，如治療方式細節、藥物使用、疼痛控制及居家照護；3.健康照護與醫學倫理資訊，如醫師資歷、醫師與醫院的評鑑、療養院選擇、健康照護的支付問題，醫學倫理資訊則指用來解決醫療糾紛與法律相關問題，如遺囑、安樂死等；4.保健與預防資訊，以公共圖書館為主要提供場所；5.身體功能資訊，如解剖學、生理學與懷孕、性教育及老化資訊；邱培源（民 91）則認為健康資訊可略分為「一般性資訊」與「就醫選擇資訊」。前者具通俗性、廣泛性與教育性內涵，後者則是民眾進行醫療選擇及決策之資訊，屬情境導向之特殊需求。承續此種分類，楊誠恕（民 92）認為一般性資訊之資訊需求量較大，因為人們大多關心與自己有關的健康資訊，而就醫選擇資訊是面對特定問題情境時所產生，其資訊的提供上則必須具有相當高的專門性與時效性；而卓玉聰、林千鈺（民 93）將消費者健康資訊分為以下 5 大類：1 健康與疾病預防資訊：保健資訊、疾病資訊、疾病預防資訊與健康保健食品；2.醫療、復原與照護資訊：病癥、治療方式、復原情形、病歷摘要資料或診斷證明以及照護資訊；3.藥物資訊：須處方箋藥物、不須處方箋藥物；4.醫療提供者資訊：醫生資歷、醫院簡介與評鑑訊息、門診及住院相關訊息、醫療糾紛與申訴管道以及醫療倫理宣告；5.保險資訊：健保給付、各式保險請領規定。

整體而言，消費者健康資訊的定義與範圍雖多且廣，但仍有一些共同概念，以下茲將探討之文獻列表比較如表 2-4，以便初步歸納消費者相關資訊之範圍。

表 2-4 消費者健康資訊範圍比較

| 研究者 (年代) | 消費者健康資訊範圍 | | | | | | | | |
|------------------------------|-----------|----------|------|----|----|----------|----------|----|----------|
| | 健康保健 | | 疾病相關 | | | 藥物 資訊 | 醫療 機構 | 保險 | 其它 |
| | 教育 宣導 | 保健 資訊 | 診斷 | 治療 | 照護 | | | | |
| Wolf and Sangl (1996) | ● | ● | ● | ● | ● | | ● | ● | |
| Deering and Harris (1996) | ● | ● | ● | ● | ● | | ● | ● | 另類 醫療 |
| 蘇諼 (民 90) | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | | 醫學 倫理 |
| 卓玉聰、林千鈺 (民 93) | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | |

資料來源：本研究整理

由表 2-4 可歸納出消費者健康資訊包含個人可取得的醫療資訊、自身或他人健康照護資訊、醫療環節中須公開之事項等，依一般大眾需求所提供的健康與醫療主題資訊；同時，卓玉聰、林千鈺(民 93)亦指出就目前國內環境而言，並非所有提供消費者健康資訊之管道皆能提供上述所有項目，其中如復原情形、病歷摘要資料或診斷證明、門診及住院相關訊息、醫療糾紛與申訴管道、醫療倫理宣告、健保給付、各式保險請領規定等，通常僅有醫療機構才會提供，其餘項目在一般性消費者健康資訊管道中或多或少皆有提供，為求包含範圍最大化，本研究對消費者健康資訊之範圍將以卓玉聰、林千鈺(民 93)所提為主。

此外，為最大程度地容納消費者健康資訊之範圍，本研究亦參考國外 Pew Research Center's Internet & American Life Project 於 2011 年針對網路使用者查詢健康資訊時最常使用的詞彙領域之調查結果，如表 2-5：

表 2-5 Internet & American Life Project 健康資訊分類一覽表

| 網路使用者檢索詞彙之分類 | | 比例 (%) |
|--------------|--|--------|
| 1 | 特定疾病或醫學問題 Specific disease or medical problem | 66 |
| 2 | 特定醫學治療或程序 Certain medical treatment procedure | 56 |
| 3 | 醫生或其它健康專業人員 Doctors or other health professionals | 44 |
| 4 | 醫院或其它醫療機構 Hospitals or other medical facilities | 36 |
| 5 | 健康保險 Health insurance | 33 |
| 6 | 食物安全 Food safety | 29 |
| 7 | 藥物安全 Drug safety | 24 |
| 8 | 環境健康危害 Environment health hazards | 22 |
| 9 | 懷孕與生產 Pregnancy and childbirth | 19 |
| 10 | 失憶與老人痴呆 Memory loss, dementia, or Alzheimer's | 17 |
| 11 | 醫學檢驗結果 Medical test results | 16 |

表 2-5 Internet & American Life Project 健康資訊分類一覽表

| 網路使用者檢索詞彙之分類 | | 比例 (%) |
|--------------|-----------------------------------|--------|
| 12 | 慢性病照護 How to manage chronic | 14 |
| 13 | 長期照護 (老人或身心障礙者) Long-term care | 12 |
| 14 | 臨終決定 End-of-life decisions | 7 |
| 15 | 其它健康主題 Any other health issue | 28 |

資料來源：Fox (2011) . Health Topics. Retrieved From

<http://www.pewinternet.org/Reports/2011/HealthTopics.aspx>，檢索日期：2014 年 4 月 20 日。

Pew Research Center 為美國一所專門分析社會發展趨勢、媒體傳播內容以及各領域議題之民間機構，其中 Internet & American Life Project 係為了解美國民眾使用網路之行為與網路環境發展態勢而進行的長期性計畫。本研究除參考計畫中對於網路上健康醫療範疇檢索詞彙分析而得的主題，以作為編製消費者健康類別分析項目表之參考外，另一方面也可由該項結果（最高比例的查詢詞彙類別屬於特定疾病與相關之醫學問題，而特定醫療程序類別居次）得知，民眾遭遇健康問題時自行上網查詢疾病資訊、療程之比例為高，連帶使得消費者健康資訊網路化程度漸趨高漲。下一段將說明消費者健康資訊網路化之情形與相關研究。

二、消費者健康資訊網路化

近年來隨著消費者意識抬頭，人們對於醫療健康方面的資訊需求，從仰賴專業醫事人員或機構等體制內的資訊來源，轉變為尋求相同經驗者的分享，或是民間（私人）單位豐富且更新迅速的醫療資源；此外，因為網路的蓬勃發展，使得健康資訊網站如雨後春筍般出現，種種原因使得消費者健康資訊網路化、普及化，成為人們能夠掌握的資源，使得有健康資訊需求的民眾能迅速地獲得滿足。這樣的行為轉變中，也隱含了部份觀念的革新，如：1.由治病的醫學轉向保健的健康照護；2.由關注人的疾病轉向關注人的健康；3.重視科技作用的同時，更加重視人文關懷（徐宏修，民100）。

「健康與醫療」向來是人們極度重視的問題，在過去，健康醫療資訊被認為掌握在少部分專業人士手中，隨著資訊科技發展，網路普及率大幅提升，成為人們日常中最易接觸到的資訊來源（Appleby, 1999）。不僅許多過去被視為禁忌的健康資訊四處流動，相關網路更成為醫學專家與病人間溝通的橋梁（Silberg, Lundberg & Musaccio, 1997）；其次，網路也打破過去人們傳統資訊尋求行為的藩籬，改以提供大量且即時的資訊（Eng & Gustafson, 1999; Gregory-Head, 1999; Mckinley, Cattermole & Oliver, 1999）；再者，其不受空間限制的特性，也可提供眾多偏遠地區豐富的健康醫療資源（LaPerrière, Edwards, Romeder, & Maxwell-Young, 1998; McGrath, 1997），在某些地區甚至發展出專為農民服務的健康資訊圖書館（Guard, Marine, Morris & Sckick, 1996），可見網路技術的發展和消費者健康資訊的普及有著相當大的關聯性。

Barclay and Halsted(2001)認為消費者查詢健康醫療資訊的一般途徑包括：利用圖書館、查找網路資源、自行閱讀相關報章雜誌及圖書、利用免付費諮詢電話、詢問類似疾病之親友、參加病友會與使用健康醫療網站的諮詢功能等，而網路資源易取得、即時且互動性高的特色，更成為資訊需求者首選；另一方面，消費者健康資訊涵蓋範圍甚廣，而隨著載體呈現方式不同，網路上的健康

資訊也會以不同形式呈現。林千鈺（民 95）針對國內大學生網路健康資訊之使用研究中，提出可分為：

1. 全球資訊網，依成立單位可分為政府機構、公益團體、學術或研究單位、醫療院所、營利機構、專業人士或一般個人成立之網站。
2. 以 E-mail 發送健康資訊，包括個人寄發或單位之廣告信函。
3. BBS 討論串
4. 討論區或社群（Mailing List）
5. 組織或個人架設之部落格
6. 網站內提供的個人化電子報服務
7. 線上健康醫療諮詢服務

該項研究採問卷調查法，針對淡江大學學生對於使用網路健康資訊情形施測，回收 249 份有效問卷後加以分析，發現其中 81% 的受訪者會主動查找健康資訊，而在健康資訊查找管道中，有 99% 的受訪者會利用網際網路滿足其需求；該研究亦指出約有 30% 的受訪者會至政府機關網站尋求健康資訊，而主要原因在於受試者認為資訊檢索與篩選的能力十分重要，但對於本身判斷資訊優劣的能力卻沒有信心。

綜而言之，隨著社會發展，傳統上單向的醫療資訊流動已有所改變，民眾對於關乎自身健康狀態的資訊需求不斷增加，並且從被動接收到主動尋求；同時，因為資訊科技的發展使得民眾日常資訊行為改變，越來越多人以網路作為提供與接受資訊之場域，於其中分享就醫經驗、保健觀念等健康資訊，使得消費者健康資訊正朝向網路化發展，而非僅透過書面報導、文宣資料等就能獲得之資訊。

三、民眾對於網路消費者健康資訊之需求

美國加州健康照護基金會 (California HealthCare Foundation) 在一項名為 Pew Internet and American Life Project 的計畫中，持續針對美國成年人上網尋求健康醫療資訊之需求與行為進行調查，發現 80% 的網路使用者有尋找健康資訊的經驗 (Fox, 2011)，而 2013 年的報告更顯示超過 35% 的民眾有上網尋求健康醫療資訊的經驗 (Fox & Duggan, 2013)，顯見大多數人皆有上網尋求健康資訊之經驗；另一方面，楊意菁 (民 92) 指出因網路科技的互動、即時性等特色，網路雖然成為民眾獲得健康知識與醫療風險資訊的主要來源，但也因為其不受限制的特性，造成多數健康資訊網站不僅無法辨識建置者的專業程度，亦無法區分不同類型的健康資訊資源 (如媒體新聞、部門新聞稿以及專業期刊的文章之差異)，使得網路在傳遞健康醫療資訊之餘，亦讓民眾在資訊使用上容易有所混淆。是故，如何在資訊不斷成長的網路環境中取得可信賴的健康資訊，將是一大難題。

正因健康議題與人們切身相關，故其需求也因人而異，國內外許多相關研究針對不同族群之健康資訊需求進行探討，國外如 Macht, Gerlich, Ellgring and the Infopark Collaboration (2003) 針對患有帕金森氏症 (Parkinson's Disease) 的年長患者進行健康資訊需求研究，發現受訪者對於病因、治療方法等需求最高，且不同階段之病症也會導致不同的需求；Cline and Haynes (2001) 亦指出消費者上網查詢健康資訊有三大目的：直接取得健康資訊、參與互助團體 (尋求社會支持) 以及諮詢醫療專家，其中大部分檢索者 (77%) 係為諮詢個人醫療專家而上網查找相關資訊，更多則是因生理上的病痛而有資訊需求 (超過 90%)。

國內相關領域研究中，游智雯 (民 90) 透過焦點團體訪談法，分析 26 位受訪者對於健康資訊網站的需求與使用動機，歸納出閱聽人使用網路健康資訊的理由包括對健康資訊有興趣、工作或學業上之需求、注重保健預防，或是個人、家人或朋友有保健、疾病、就醫等問題；研究中亦針對政府相關單位提出建議，

如相關單位應調查醫療院所營運績效、整合醫療資訊等，而邱培源（民 91）針對病患的健康資訊需求進行調查，研究發現 51.65% 的受訪者會自行上網查找資料；此外，邱銘心、吳寂絹（民 101）透過分析「Yahoo!奇摩知識+」中醫療保健類別的 400 則問題，了解消費者在健康資訊尋求行為過程中表現出的主動性，發現超過半數的提問內容發生於診斷前，反映出健康資訊尋求者不必然是病患或潛在病患，而是不論處於健康階段或具有健康意識的消費者都在尋求提升自己對於健康問題的認知及理解；同時，處於不同健康階段的消費者所需之健康資訊類型亦有所差異，例如經由專業醫事人員診斷後需要的是治療資訊，而當處於健康階段或治療階段，則有較多關於食品營養、健康促進的資訊需求；此外，健康資訊尋求者不僅透過社會性問答服務網站尋求資訊，亦期待在社會性問答服務網站中尋求情感上的支持與指引，顯見人們不論是否患病，對於健康資訊始終有其需求與進一步使用之動機。

除了各層次的需求，因應網際網路的特性，也出現各種使用健康資訊的動機與情境。有鑑於此，本研究以「健康資訊」與「需求」為檢索詞，查詢臺灣博碩士論文知識加值系統以及臺灣期刊論文索引系統之相關文獻，試彙整國內聚焦於健康資訊研究主題之需求層次的相關文獻，發現早自民國 79 年即有探討「健康資訊對菸酒消費需求之影響」的學位論文（吳美芬，民 79），而邱培源（民 91）則以臺北市北投區一間醫學中心的病患為對象，研究其對健康資訊之需求與尋求行為；之後平均每兩年便有一篇與健康資訊需求相關之學術文獻，內容多元，有從特定身分角度探討者，如岡山地區軍人健康資訊需求（楊誠恕，民 93）、臺電公司職員健康資訊需求評估（劉雅婷，民 99）；從不同年齡層需求探討者，如年長者健康資訊需求與尋求行為（高持平，民 96）、鄉村地區老年人健康資訊需求及其行為（廖韋淳、邱立安、岳修平，民 101）；從資訊科技產品使用角度探討其需求者，如中高齡電腦使用者對健康資訊網站需求探討（林慧茹，民 98）、中高齡使用健康資訊 APP 之介面需求研究（徐華璞，民 102）；另外，也有從性別或族群身分探討其資訊需求者，如停經婦女健康資訊網站需

求（陳雅琪，民 97）、新移民女性健康資訊需求（林素真，民 101）與社區新移民婦女健康自覺與資訊需求調查（王琪珍、王靜枝、楊雅萍，民 102）；同時，亦有導入不同領域理論探討專業機構健康資訊服務者，如導入休憩體驗之標識系統以探討醫院健康資訊服務（范姜翔貞，民 101）。

從上述民眾對於健康資訊需求之相關文獻整理，可看出不同族群的使用者對於健康資訊之需求大相逕庭，不僅作為個人之用，也用於諮商專家，且依不同年齡層、性別、情境等因素，對於健康資訊之需求亦有所差異；另一方面，因為網路普及，使得多數民眾的健康資訊已不僅賴於醫事人員與機構提供，而可於網路環境自由取得，故相關資源之整理、探索勢在必行。



第三節 衛生福利機關（構）網站中的消費者健康資訊

政府作為社會中最大的公共組織，對外須肩負起保家衛國之責任，對內則提供人民安居樂業之生活，隨著政府體制與服務內涵不斷改變，並輔以資訊科技的發展，電子化政府逐漸成形，且隨著網路技術不斷增益其功能與服務層面，政府組織被期待以一種更貼近人民需求的方式提供資訊。當具備 Web 2.0 特性的網站興起，間接影響全球科技、教育甚至是商業模式的發展，所謂 Government 2.0 的概念也隨之提出，促使政府部門充分運用 Web 2.0 網路環境吸引公民參與，並創新政府服務流程及提升施政決策品質；同時，善用社群媒體加強與民眾的溝通互動，使各項公共政策得以更有效地溝通與推動（廖肇弘，民 100）。

另一方面，健康醫療資源與人民生活密不可分，當人民面臨健康醫療問題時，政府如何提供有幫助之資訊，並運用網路將其擴散，係為重要議題（楊雅惠，民 89）。余致力、陳麗光（民 90）認為政府單位在健康資訊傳播中為利用政策傳播工具鼓勵民眾參與自我健康照護之主動性角色，能夠全面性地將資訊結合政策加以宣導、普及；徐美苓（民 90）指出政府能藉由正確資訊之傳達，達到宣導公共衛生、醫療新知以及政策傳散之目的；葉乃靜（民 92）則認為民眾對於健康醫療方面之資訊始終有其需求，但在疫病高峰期媒體大量批露相關疫情時，民眾雖然因此覺知自身處於何種健康環境，卻也因此陷入某種不安定的情緒，進而需要政府單位所提供、具權威性的健康資訊或相關訊息。

另一方面，楊意菁（民 92）針對我國 195 個健康資訊網站進行分析，結果顯示民眾認為政府組織建置的健康資訊網站內容可信度相對較高；卓玉聰、林千鈺（民 93）則是針對國內外消費者健康資訊網站進行探討後，建議國內健康資訊網站應由政府機關、民間團體建置可信之資訊來源，並設計評鑑制度確保資訊品質，同時藉由健康概念之推廣培養民眾健康資訊素養；再者，鄧秀怡（民 98）進行文獻分析後指出民眾接收消費者健康資訊之管道包含：個人、單位組織、媒體及活動，而政府機關即為單位組織層面中提供健康資訊之來源。由此可見，政

府機關不僅在健康傳播的過程中占有一席之地，更應該於網站中整合具權威性的消費者健康資訊，供大眾使用。

傳統上，人們僅能被動地得知個人健康狀況，並接受專業醫事人員建議進行治療，然而因網際網路蓬勃發展，大量資訊於網路環境中流動、成長，人們對於健康資訊之需求便藉由網路的可及性、便利性與立即性，獲得某個程度的滿足，也因此促進消費者健康資訊之普及，大幅改變醫病關係；此外，網路資源包羅萬象，資訊來源不一而足，民眾如何選用可靠之健康資訊，實為一大課題。林千鈺（民95）在其研究中指出網路上常用的健康資訊網站以WWW全球資訊網為主，而約30%受訪者表示因對本身篩選資訊之能力自信不足，而有使用過政府機關提供的健康醫療資訊；游智雯（民90）則從網路閱聽人觀點探討網路健康資訊之使用與滿足，並根據焦點團體回收之資料分析，對網路健康資訊提供者、閱聽人及政府單位提出建議，其中因應政府資訊公開、權威之特性，建議盡早建立網路健康資訊可信度準則，讓資訊提供者與閱聽人有遵循之依據，並期待政府著手整合醫療資源以提供各式醫療健康與社會服務。

觀察我國電子化政府入口網站「我的E政府」服務現況，網站提供之資訊以解決諸如醫療保健、健康衛生等民生問題為主，顯示政府資訊以人民所需為導向，根據林介棋（民100）分析政府搜尋引擎紀錄之研究，亦指出民眾使用政府網站之需求多屬於健康醫療、衛生教育、稅務等民生需求層次；而為了增加政策宣達與資訊擴散之效益並與民眾對話，政府建置的消費者健康資訊網站較其它非營利機構提供的消費者健康資訊網站互動性來得高（McMillan, 1999），如同行政院《電子化政府白皮書》所述，我國電子化政府發展目標係運用各種資訊技術建置符合民眾需求之e化服務，並藉由網路增加資訊曝光，以提供跨域整合服務，達到促進人民健康之目標。

我國衛生福利機關（構）以衛生福利部為中央主管機關，該部舊稱衛生署，但因應政府機關陸續進行資源整合以期提供完整之服務並滿足社會需求，衛生署於2013年7月23日更名為衛生福利部，並將部份原屬於內政部之社會福利與兒

少保護等業務納入，形成更完整的服務單位。整併後所轄單位中提供消費者健康資訊者計有綜合規劃司、社會保險司、社會救助及社工司、保護服務司、護理及健康照護司、醫事司、心理及口腔健康司、中醫藥司、社會及家庭署、疾病管制署、食品藥物管理署、國民健康署、中央健康保險署與國家中醫藥研究所等 14 個單位，分別提供相關之健康資訊如表 2-6：

表 2-6 我國衛生福利機關（構）提供之消費者健康資訊一覽表

| | 單位名稱 | 主要提供資訊 |
|----|----------|---------------|
| 1 | 綜合規劃司 | 衛生福利政策 |
| 2 | 社會保險司 | 社會保險、健康保險 |
| 3 | 社會救助及社工司 | 社會扶助、急難救助 |
| 4 | 保護服務司 | 家暴、兒少保護、性犯罪防治 |
| 5 | 護理及健康照護司 | 護理產業發展 |
| 6 | 醫事司 | 醫療產業發展 |
| 7 | 心理及口腔健康司 | 心理與口腔健康業務 |
| 8 | 中醫藥司 | 中醫藥發展 |
| 9 | 社會及家庭署 | 社會福利與扶助 |
| 10 | 疾病管制署 | 疾病管制 |
| 11 | 食品藥物管理署 | 食品藥物管理 |
| 12 | 國民健康署 | 健康促進 |
| 13 | 中央健康保險署 | 全民健保 |
| 14 | 國家中醫藥研究所 | 中醫藥研究、典藏 |

資料來源：本研究整理，檢索日期：2014 年 4 月 20 日。

由表 2-6 可大致了解我國衛生福利機關（構）提供之消費者健康資訊類別，包含政策資訊、健康促進、社會保險、社會福利與救助、身心保護與醫護產業發展等，種類繁多，顯見政府機關網站須因應各種社會現象提供足夠之資源供民眾利用，而對於健康、保健與醫療等與民眾切身相關之領域，基於民眾對政府資訊之信賴，政府機關更應提供正確、可信賴的消費者健康資訊，保障使用者權益並符合民眾期待，以有別於坊間偏向個人經驗交流之資訊。

整體而言，當消費者健康資訊逐漸普及，使用者得以隨時透過網際網路取得各類健康資訊或掌握個人健康狀況，而政府如何運用電子化優勢，持續發揮政府資訊之特性，有效地傳遞與民眾息息相關之健康政策與訊息，並促進人民參與此公眾議題，係為本研究重點。



第三章 研究設計與實施

本章共分五節，第一節說明研究流程與架構；第二節說明研究方法；第三節說明樣本選取過程；第四節為前導研究，以釐清現況並編製分析架構；第五節為本研究主要編碼表之信度分析。

第一節 研究流程與架構

本研究首先透過探討「政府網站與政府資訊」各個面向，以了解政府網站發展歷程與服務現況，如我國電子化政府之發展、政府資訊之特性與民眾對其之需求；其次綜述「消費者健康資訊」相關內容，如定義與範圍、健康資訊網路化、使用者對健康資訊之需求等，以求釐清消費者健康資訊之概念與其對民眾生活之影響；最後，參考相關文獻之分類架構與觀察網站現況，建立本研究主要編碼表並進行後續分析，整體研究流程如圖 3-1。

另一方面，本研究以「我國政府衛生福利機關（構）網站提供之消費者健康資訊」為討論、分析之核心，並設置具體的研究問題以及相對應之研究方法，將其整合為研究架構圖，如圖 3-2。

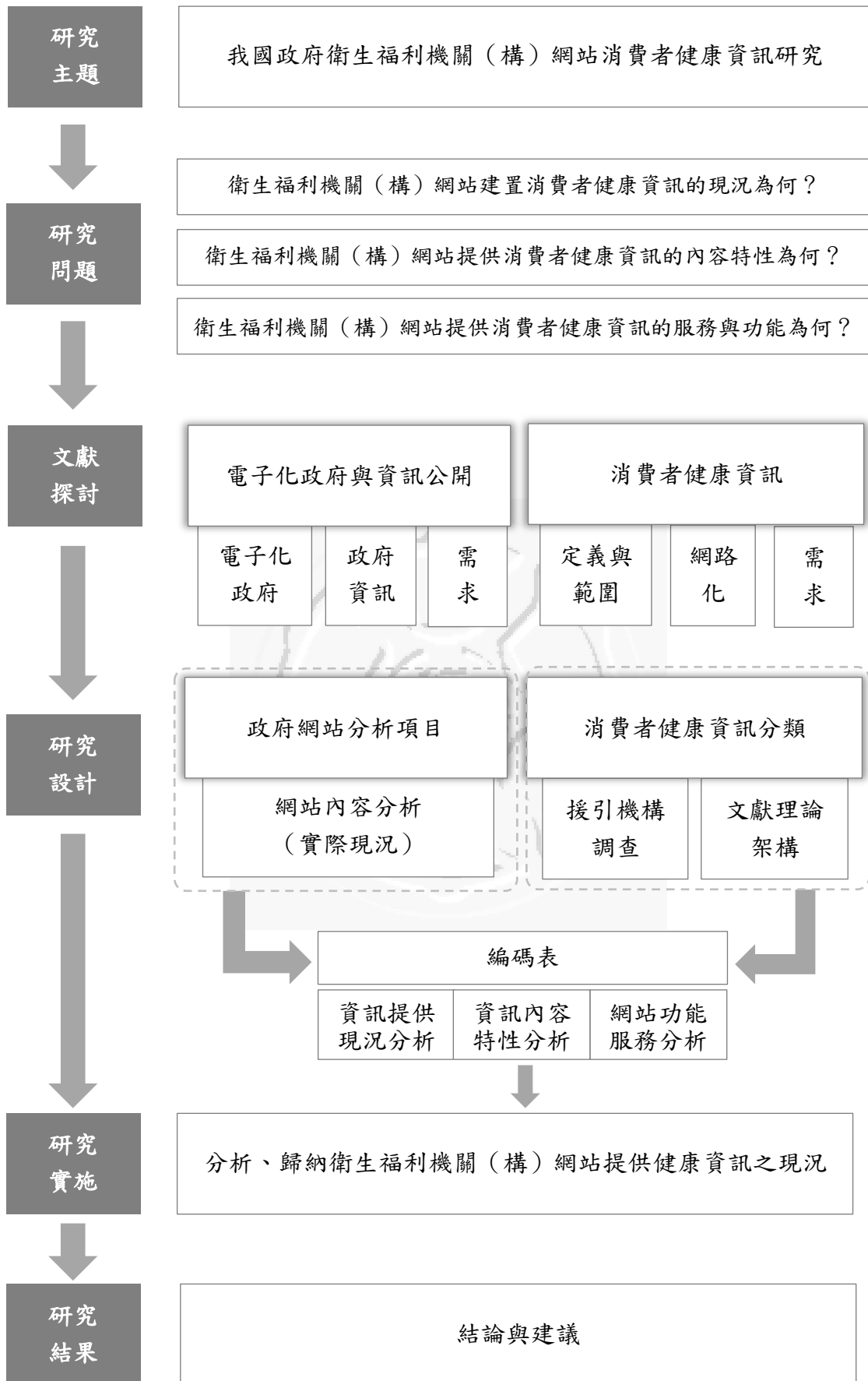


圖 3-1 研究流程

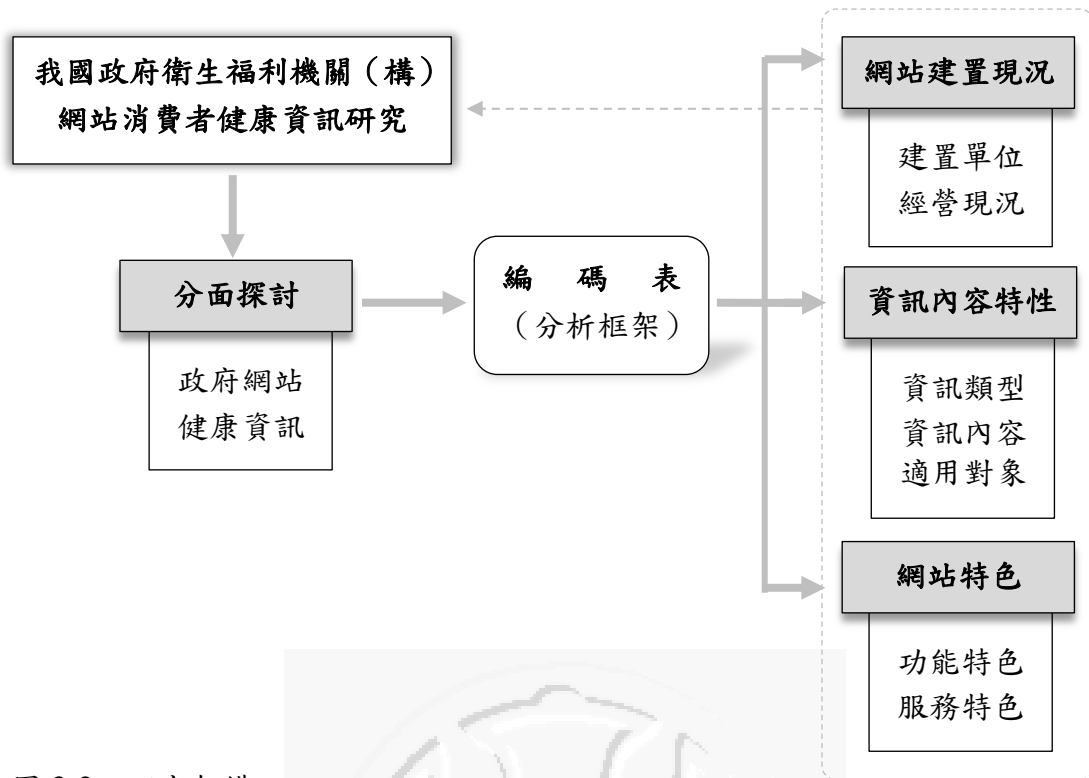


圖 3-2 研究架構



第二節 研究方法

本研究採用內容分析法，以客觀的角度分析網站內含之資訊，本節說明研究法之內涵及選用原因。

一、內容分析法之內涵

內容分析法是一種有系統、具程序性、客觀的研究方法，兼具量化與質性的技巧，對文件內容進行研究與分析，能夠有效推論資料到脈絡之研究方法 (Berelson, 1952; Krippendorff, 1980; Weber, 1990); 另一方面，內容分析亦為一種「確認」之過程，其關鍵在於利用清楚的編碼規則定位資料類別 (Patton, 1990); 其次，Krippendorff (1980) 認為內容分析法能接受非結構化之資料，且能處理符號化格式與大量資料，具備獨有之研究彈性，故亦適用於網路資料分析。在此引用 Krippendorff 提出，實施內容分析法時的注意事項：

1. 研究問題

內容分析法首重制定研究問題，以釐清內容之分類。

2. 樣本與範圍

為避免因處理大量且範圍混雜之資料，導致分析結果失真，Krippendorff 建議進行分析前務必確定樣本與範圍。本研究採全部抽樣，樣本群為行政院衛生福利部網站及好站連結、其附屬機關網站及好站連結，共 62 個網站。

3. 定義類別

根據國內外研究進行消費者健康資訊之分類製成編碼表，並邀集編碼員測試後進行信度分析，確認可行後，以作為本研究分析架構。

4. 編碼

將自各網站收集之資料對應至編碼表，進行編碼作業。

5. 分析與解釋

整理並分析編碼結果，以了解衛生福利機關（構）網站消費者健康資訊建置情形、網站提供之健康資訊內容與特性，以及網站之功能與服務特色，最後進行綜合評述。

二、選用內容分析法之原因

本研究目的係為了解我國政府衛生福利機關（構）網站消費者健康資訊建置情形，以及其提供之資訊內容與特性、功能以及服務，故宜採客觀研究之立場，收集現況，進而描繪相關資源之輪廓，而內容分析法正是一種針對內容進行客觀、系統、量之描述的研究方法；另一方面，內容分析法亦適用於大量之網路資料，故選用此方法進行研究。



第三節 樣本選取

我國政府機關中以衛生福利部為主管衛教宣導、國民健康以及醫療保險等資源之中央機關，為確保本研究之完整性，除以衛生福利部及其所轄機關（構）電子化政府網站為研究對象外，亦將衛生福利部網站以及所轄機關（構）網站提供之好站連結一併列入分析對象，整理結果如表 3-1；另一方面，考量網站資訊明顯程度對於民眾使用政府資訊意願之影響（林巧敏，民 100），本研究以網站點擊 3 層內可取得之資訊作為分析樣本。

表 3-1 提供消費者健康資訊之衛生福利機關（構）網站一覽表

| 網站名稱 | | 網址 |
|------|---------------|---|
| 1 | 衛生福利部 | http://www.mohw.gov.tw/ |
| 2 | 醫療資源管理地理資訊系統 | http://gis.mohw.gov.tw/index.asp?search=1 |
| 3 | 公共衛生資訊入口網 | https://this-portal.mohw.gov.tw/index.do |
| 4 | 安寧療護及器官捐贈議院系統 | https://hpcod.mohw.gov.tw/HospWeb/MOPages/login.aspx |
| 5 | 臺灣 e 學院 | http://fms.hso.mohw.gov.tw/index.html |
| 6 | 臺灣 e 院 | http://taiwanedoctor.mohw.gov.tw/ |
| 7 | 全國愛心關懷服務網 | http://wecare.mohw.gov.tw/ |
| 8 | 財團法人社會福利慈善基金會 | http://sowffd.sfaa.gov.tw/CharityFunds/charity_recentNews.do |
| 9 | 1957 福利諮詢專線 | http://1957.mohw.gov.tw/ |
| 10 | 綜合規劃司 | http://www.mohw.gov.tw/CHT/DOPL/Index.aspx |
| 11 | 社會保險司 | http://www.mohw.gov.tw/CHT/DOSI/ |
| 12 | 社會救助及社工司 | http://www.mohw.gov.tw/CHT/DOSAASW/ |
| 13 | 公益勸募管理系統 | http://donate.mohw.gov.tw/ |
| 14 | 護理及健康照護司 | http://www.mohw.gov.tw/CHT/DONAHC/ |
| 15 | 產後護理機構評鑑專區 | http://pnc-twaea.org.tw/ |
| 16 | 遠距健康照護服務入口網 | http://mohw.telecare.com.tw/ |
| 17 | 保護服務司 | http://www.mohw.gov.tw/CHT/DOPS/ |

表 3-1 提供消費者健康資訊之衛生福利機關（構）網站一覽表

| 網站名稱 | | 網址 |
|------|------------------|---|
| 18 | 關懷 e 起來 | https://ecare.mohw.gov.tw/ |
| 19 | 反對性別暴力資源網 | http://tagv.mohw.gov.tw/ |
| 20 | 醫事司 | http://www.mohw.gov.tw/CHT/DOMA/ |
| 21 | 病人安全資訊網 | http://www.patientsafety.mohw.gov.tw/big5/default.asp |
| 22 | 臺灣病人安全通報系統 | http://www.tpr.org.tw/ |
| 23 | 毒藥物防治諮詢中心 | http://www.pcc.vghtpe.gov.tw/tc/index.asp |
| 24 | 自殺防治中心 | http://tspc.tw/tspc/portal/index/ |
| 25 | 全國醫療廢棄物處理網 | http://114.34.107.17/medical/ |
| 26 | 財團法人器官捐贈移植登錄中心 | http://www.torsc.org.tw/ |
| 27 | 社團法人中華民國器官捐贈協會 | http://www.organ.org.tw/ |
| 28 | 醫院資訊公開專區 | http://mcia.mohw.gov.tw/openinfo/A100/A101-1.aspx |
| 29 | 財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會 | http://www.tjcha.org.tw/FrontStage/index.aspx?AspxAutoDetectCookieSupport=1 |
| 30 | 美容醫學教育訓練聯合委員會 | http://www.amjc.org.tw/ |
| 31 | 心理及口腔健康司 | http://www.mohw.gov.tw/CHT/DOMHAOH/ |
| 32 | 臺灣國際醫療網 | http://www.medicaltravel.org.tw/? |
| 33 | 緊急醫療管理系統 | http://220.228.12.173/ |
| 34 | 中醫藥司 | http://www.mohw.gov.tw/CHT/DOCMAP/ |
| 35 | 中草藥用藥安全資訊網 | http://tcam.mohw.gov.tw/ |
| 36 | 社會及家庭署 | http://www.sfaa.gov.tw/ |
| 37 | 輔具資源入口網 | http://repat.sfaa.gov.tw/ |
| 38 | 育兒親職網 | http://babyedu.sfaa.gov.tw/ |
| 39 | 疾病管制署 | http://www.cdc.gov.tw/ |
| 40 | 傳染病數位學習網 | http://babyedu.sfaa.gov.tw/ |
| 41 | 食品藥物管理署 | http://www.fda.gov.tw/ |
| 42 | 食品藥物消費者知識服務網 | https://consumer.fda.gov.tw/ |
| 43 | 國民健康署 | http://www.hpa.gov.tw/ |
| 44 | 健康九九 | http://health99.hpa.gov.tw/ |

表 3-1 提供消費者健康資訊之衛生福利機關（構）網站一覽表

| 網站名稱 | | 網址 |
|------|--------------|---|
| 45 | 癌症登記線上互動查詢系統 | https://cris.hpa.gov.tw/ |
| 46 | 健康數字 123 | https://olap.hpa.gov.tw/ |
| 47 | 孕產婦關懷網站 | http://mammy.hpa.gov.tw/index.asp |
| 48 | 遺傳疾病資訊服務窗口 | http://gene.hpa.gov.tw/ |
| 49 | 性福 e 學園 | http://www.young.gov.tw/home.asp |
| 50 | 健康職場資訊網 | http://health.hpa.gov.tw/ |
| 51 | 肥胖防治網 | http://obesity.hpa.gov.tw/web/index.aspx |
| 52 | 菸害防制資訊網 | http://tobacco.hpa.gov.tw/ |
| 53 | 戒菸治療管理中心 | http://ttc.hpa.gov.tw/quit/ |
| 54 | 戒菸專線服務中心 | http://www.tsh.org.tw/ |
| 55 | 菸品成份資訊網 | http://tobacco-information.hpa.gov.tw/ |
| 56 | 中央健康保險署 | http://www.nhi.gov.tw/ |
| 57 | 國家中醫藥研究所 | http://www.nricm.edu.tw/bin/home.php |
| 58 | 臺灣草本行 | http://ejournal.nricm.edu.tw/taiwanherb/index.php |
| 59 | 認識中草藥 | http://ejournal.nricm.edu.tw/test/default.php |
| 60 | 食療養生 | http://lib.nricm.edu.tw/nricm/table1.htm |
| 61 | 中醫藥健康資訊服務網 | http://ejournal.nricm.edu.tw/nricm2/ |
| 62 | 中西醫病名對照大辭典 | http://cnwm.nricm.edu.tw/ |
| 63 | 中醫藥文獻搜尋系統 | http://tcminfo.nricm.edu.tw:8080/MIKS/login.jsp |

資料來源：本研究整理，檢索日期：2014 年 4 月 15 日至 20 日。

第四節 前導研究

本節根據文獻探討初步編製消費者健康資訊分類架構，用以分析衛生福利機關（構）網站提供之消費者健康資訊，並進行前導研究。

一、歸納消費者健康資訊類別

參考卓玉聰、林千鈺(民 93)與 Pew Internet and American Life Project(2011) 兩者關於健康資訊之分類，將原始文獻中的健康資訊類別歸納整合為表 3-2，作為本研究消費者健康資訊之分類依據。

表 3-2 消費者健康資訊分類比對一覽表

| 分類名稱 | 參考來源 | 原始文獻分類 |
|-------------|---------------------|--|
| 1 健康保健資訊 | 卓玉聰、林千鈺(民 93) | 保健資訊、健康食品 |
| | Pew Internet (2011) | 食物安全 懷孕與生產 |
| 2 疾病診療與照護資訊 | 卓玉聰、林千鈺(民 93) | 疾病資訊 醫療、復原與照護資訊 |
| | Pew Internet (2011) | 特殊疾病或醫學問題 特定醫學治療或程序 慢性病照護 臨終決定 殘障者長期照護 |
| 3 疾病預防資訊 | 卓玉聰、林千鈺(民 93) | 疾病預防 |
| | Pew Internet (2011) | 醫學實驗結果 |
| 4 藥物資訊 | 卓玉聰、林千鈺(民 93) | 藥物資訊 |
| | Pew Internet (2011) | 藥物安全 |
| 5 醫事資訊 | 卓玉聰、林千鈺(民 93) | 醫療提供者資訊 |

表 3-2 消費者健康資訊分類比對一覽表

| 分類名稱 | 參考來源 | 原始文獻分類 |
|------|---------------------|------------------------|
| | Pew Internet (2011) | 醫生或其它健康專業 醫院或其它醫療機構 |
| 6 | 卓玉聰、林千鈺(民 93) | 保險資訊 |
| | Pew Internet (2011) | 健康保險 |
| 7 | Pew Internet (2011) | 失憶與老人痴呆 老人長期照護 |

資料來源：本研究整理

二、衛生福利機關（構）的消費者健康資訊分類

為求了解不同單位間消費者健康資訊網站功能與服務之異同，以取得深入且全面的比較、分析結果，茲將衛生福利部、衛生福利部內部單位以及其所轄單位共 15 個網站（即表 3-1 中的衛生福利部、綜合規劃司、社會保險司、社會救助及社工司、護理及健康照護司、保護服務司、醫事司、心理及口腔健康司、中醫藥司、社會及家庭署、疾病管制署、食品藥物管理署、國民健康署、中央健康保險署、國家中醫藥研究所等），以表 3-2 加以分類。

然而研究者發現，表 3-2 之消費者健康資訊 7 大分類並不足以涵蓋本研究對象之消費者健康資訊範圍，故除了原先從文獻中歸納消費者健康資訊之分類外，亦根據研究者實際觀察網站以及世界衛生組織（WHO）對於健康主題之分類，將表 3-2 所列 7 大分類擴充為衛教保健、食品健康、藥物資訊、疾病資訊、照護資訊、身心障礙、身心健康、福利與救助、健康保險以及醫療產業等 10 大類，修正為簡表 3-3（詳細分類表請見附錄一），並接續視網站主要提供之內容將其分入所屬類別並給予編碼，詳細一覽表請見附錄二。

表 3-3 衛生福利機關（構）網站消費者健康資訊分類一覽表（簡）

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

資料來源：本研究整理

另一方面，在此前導研究過程中，研究者發現政府機關網站與資訊的性質較為特殊，使得該分類架構無法完全呈現該網站資訊類別，以下就政府機關網站與其提供資訊之特性逐一說明：

1. 政府網站的專門性

因政府機關各自有其業務職掌，網站所提供之資訊十分專門，故彼此間資訊異質性頗高，如疾病管制署綜理國內外疾病管制事宜，而國民健康署則以促進國民健康為機關目標，若僅使用原始設定之分類架構，對於綜觀所有機關資訊的類別固然有其幫助，但卻無法了解網站資訊的其它面向，如 A 網站與 B 網站皆提供對於高齡者的健康資訊，C 網站和 D 網站則都偏向婦幼健康資訊，但兩兩間資訊的內容卻相異等。

2. 政府資訊的宣導性

政府的職能在於制定政策、頒布法令並進行各種宣導以達到保護、服務人民之目的，而自《政府資訊公開法》實行以來，大幅增加民眾接受政府訊息的機會，是故初步整理各網站提供的資訊後，不難發現其中有很大比例的資訊屬於宣導層次，如法規政令、訊息公告、即時新聞、針對媒體報導予以澄清等等，故亦須因應政府資訊特性增加分析元素。

3. 政府資訊的公益性

《中華民國憲法》第 155 條明訂「國家為謀社會福利，應實施社會保險制度。人民之老弱殘廢，無力生活，及受非常災患者，國家應予以適當之扶助與救濟。」(中華民國憲法，民 36) 而政府作為保障國家人民生活安全之體系，勢必依循我國憲法，以具體之政策將其照護概念實現於日常生活；另一方面，行政院於民國 101 年頒布《中華民國建國一百年社會福利政策綱領》(修正核定版)，以「邁向公平、包容與正義的新社會」為目標，「保障弱勢國民，減少社會不公」、「消除一切制度性的障礙，保障所有國民參與社會的權利」，並「提供所有國民平等的發展機會，以國民福祉為優先」。

因健康資訊係屬人民生存之一環，研究發現列為前導研究中的對象網站均備有許多公益性資訊，諸如社會福利、兒少保護等，且衛生福利部自 2013 年 7 月改組之後，將原行政院內政部部份關於家庭扶助與社會福利之業務納入新成立之機關「社會及家庭署」，顯見政府對於社會福利與社會公益等政策執行方向之決心，故建議將此種關於社會安全、社會福利等資訊列為分類項目。

根據上述理由並對應至各研究問題，本研究以表 3-4 作為主要分析各對象網站之依據（詳細分析項目請見附錄三）。

表 3-4 衛生福利機關（構）消費者健康資訊網站分析項目說明（簡）

| | | |
|-----------------|---|---------|
| 研究目的 1 | 了解我國政府衛生福利機關（構）網站建置消費者健康資訊之現況 | |
| 研究問題 1 | 衛生福利機關（構）網站建置消費者健康資訊的現況為何？（代碼 A） | |
| 研究問題 1.1 | 網站建置或維護者的特性為何？（代碼 A-1） | |
| | 政府機關（1） | |
| | 非政府機關（2） | 財團法人（a） |
| | | 社團法人（b） |
| 研究問題 1.2 | 網站經營、維護現況為何？（代碼 A-2） | |
| | 更新頻率（1） | 一年內（a） |
| | | 半年內（b） |
| | | 一個月內（c） |
| | | 一週內（d） |

表 3-4 衛生福利機關（構）消費者健康資訊網站分析項目說明（簡）

| | | | | |
|-----------------|------------------------------------|--------------|-----------|--|
| 研究目的 2 | 分析我國政府衛生福利機關（構）網站提供消費者健康資訊之內容特性 | | | |
| 研究問題 2 | 衛生福利機關（構）網站提供消費者健康資訊的內容特性為何？（代碼 B） | | | |
| 研究問題 2.1 | 網站提供的消費者健康資訊類型為何？（代碼 B-1） | | | |
| | 法規政令（1） | | | |
| | 公開資訊（2） | 新聞訊息（a） | | |
| | | 活動訊息（b） | 學術性活動（1） | |
| | | | 非學術性活動（2） | |
| | | 業務資訊（c） | | |
| | | 統計資訊（d） | | |
| | 宣導資源（3） | 文宣報導（a） | | |
| | | 多媒體資源（b） | | |
| | 出版品（4） | 公開取用電子出版品（a） | | |
| | | 非公開取用出版品（b） | | |
| | 專門性資源（5） | 一般瀏覽、查詢（a） | | |
| | | 獨立檢索系統（b） | | |
| 研究問題 2.2 | 網站提供的消費者健康資訊內容為何？（代碼 B-2） | | | |
| | 衛教保健資訊（1） | 衛生教育（a） | | |
| | | 健康促進（b） | | |
| | 食品健康（2） | 衛生安全（a） | | |
| | | 食品營養（b） | | |
| | | 食品技術（c） | | |
| | | 藥物使用（a） | 藥物資訊（1） | |
| | | | 用藥安全（2） | |

表 3-4 衛生福利機關（構）消費者健康資訊網站分析項目說明（簡）

| 研究目的 2 | 分析我國政府衛生福利機關（構）網站提供消費者健康資訊之內容特性 | | |
|--------|------------------------------------|----------|----------|
| 研究問題 2 | 衛生福利機關（構）網站提供消費者健康資訊的內容特性為何？（代碼 B） | | |
| | | | 藥物諮詢（3） |
| | 藥物資訊（3） | 藥物管制（b） | |
| | | 藥物成癮（c） | |
| | | 毒品防制（d） | |
| | 疾病資訊（4） | 依性質分（a） | 傳染性（1） |
| | | | 非傳染性（2） |
| | | | 病癥診斷（1） |
| | | 依過程分（b） | 治療方式（2） |
| | | | 復原資訊（3） |
| | 照護資訊（5） | 急難救護（a） | |
| | | 社會照護（b） | |
| | | 長期照護（c） | |
| | | 親職照護（d） | 妊娠照護（1） |
| | | | 托育收養（2） |
| | 身心障礙資訊（6） | 照護資源（a） | |
| | | 輔具資源（b） | |
| | | 福利資源（c） | |
| | 身心健康資訊（7） | 家暴防治（a） | |
| | | 性犯罪防治（b） | |
| | | 兒少保護（c） | 兒少保護（1） |
| | | | 性交易防制（2） |

表 3-4 衛生福利機關（構）消費者健康資訊網站分析項目說明（簡）

| | | | |
|------------|------------------------------------|---------|-------------------------------|
| 研究目的 2 | 分析我國政府衛生福利機關（構）網站提供消費者健康資訊之內容特性 | | |
| 研究問題 2 | 衛生福利機關（構）網站提供消費者健康資訊的內容特性為何？（代碼 B） | | |
| | | 心理健康（d） | 精神衛生（1） 自殺防治（2） |
| | | 青少年（e） | 兩性關係（1） 暴力防治（2） |
| 福利與救助（8） | | 社會福利（a） | 費用補助（1） 公益捐募（2） |
| | | 社會救助（b） | 生活扶助（1） 災害救助（2） 急難救助（3） |
| 健康保險（9） | | 服務資訊（a） | |
| | | 弱勢扶助（b） | |
| | | 藥品資訊（c） | |
| | | 管理資訊（a） | 發展規劃（1） 評鑑營運（2） 糾紛處理（3） |
| 醫護產業資訊（10） | | 預防醫學（b） | 實驗規範（1） 倫理議題（2） |
| | | 特殊處置（c） | 安寧醫療（1） 器官移植（2） |
| | | 急難救助（d） | 緊急救護（1） 災害防治（2） |

表 3-4 衛生福利機關（構）消費者健康資訊網站分析項目說明（簡）

| | | |
|----------|------------------------------------|--|
| 研究目的 2 | 分析我國政府衛生福利機關（構）網站提供消費者健康資訊之內容特性 | |
| 研究問題 2 | 衛生福利機關（構）網站提供消費者健康資訊的內容特性為何？（代碼 B） | |
| 研究問題 2.3 | 網站提供的消費者健康資訊適用對象為何？（代碼 B-3） | |
| | 一般民眾（1） | 兒童（a） 青少年（b） 成人（c） 女性（d） 高齡（e） |
| | 其它族群（2） | 中低收入（a） 外配移民（b） 身心障礙（c） 原住民族（d） 其它（e） |
| | 專業對象（3） | 醫事人員（a） 醫事機構（b） 護理人員（c） 護理機構（d） 衛教人員（e） 衛生機關（f） |
| | 營利單位（4） | 食品（a） 藥品（b） 其它（c） |
| | 其它（5） | |

表 3-4 衛生福利機關（構）消費者健康資訊網站分析項目說明（簡）

| | | | | | | | | | | | | | |
|-------------|---|---|-------------|----------------------|------------|----------------|------------|---------------------|---------|---|---------|--|--|
| 研究目的 3 | 探討我國政府衛生福利機關（構）消費者健康資訊網站提供之服務與功能 | | | | | | | | | | | | |
| 研究問題 3 | 衛生福利機關（構）消費者健康資訊網站的服務與功能為何？（代碼 C） | | | | | | | | | | | | |
| 研究問題 3-1 | 衛生福利機關（構）消費者健康資訊網站提供的服務為何？（代碼 C-1） | | | | | | | | | | | | |
| | 個人化服務與功能（1） | <table border="1"> <tr> <td data-bbox="708 539 1058 680">分眾入口（a）</td> <td data-bbox="1062 539 1436 680">有（1） 無（2）</td> </tr> <tr> <td data-bbox="708 687 1058 828">版面配置（b）</td> <td data-bbox="1062 687 1436 828">字級（1） 色調（2）</td> </tr> <tr> <td data-bbox="708 835 1058 987">語言版本（c）</td> <td data-bbox="1062 835 1436 987">英文（1） 其它（2）</td> </tr> <tr> <td data-bbox="708 994 1058 1294">訊息傳遞（d）</td> <td data-bbox="1062 994 1436 1294">電子報（1） 社群軟體推播（2） RSS（3） EMAIL（4）</td> </tr> <tr> <td data-bbox="708 1301 1058 1373">會員服務（e）</td> <td data-bbox="1062 1301 1436 1373"></td> </tr> </table> | 分眾入口（a） | 有（1） 無（2） | 版面配置（b） | 字級（1） 色調（2） | 語言版本（c） | 英文（1） 其它（2） | 訊息傳遞（d） | 電子報（1） 社群軟體推播（2） RSS（3） EMAIL（4） | 會員服務（e） | | |
| 分眾入口（a） | 有（1） 無（2） | | | | | | | | | | | | |
| 版面配置（b） | 字級（1） 色調（2） | | | | | | | | | | | | |
| 語言版本（c） | 英文（1） 其它（2） | | | | | | | | | | | | |
| 訊息傳遞（d） | 電子報（1） 社群軟體推播（2） RSS（3） EMAIL（4） | | | | | | | | | | | | |
| 會員服務（e） | | | | | | | | | | | | | |
| | 加值服務（2） | <table border="1"> <tr> <td data-bbox="708 1379 1058 1451">雙語詞彙查詢（a）</td> <td data-bbox="1062 1379 1436 1451"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="708 1458 1058 1529">行動版網站（b）</td> <td data-bbox="1062 1458 1436 1529"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="708 1536 1058 1677">QR Code（c）</td> <td data-bbox="1062 1536 1436 1677">行動版網站（1） 行動服務（2）</td> </tr> <tr> <td data-bbox="708 1684 1058 1756">APP（d）</td> <td data-bbox="1062 1684 1436 1756"></td> </tr> </table> | 雙語詞彙查詢（a） | | 行動版網站（b） | | QR Code（c） | 行動版網站（1） 行動服務（2） | APP（d） | | | | |
| 雙語詞彙查詢（a） | | | | | | | | | | | | | |
| 行動版網站（b） | | | | | | | | | | | | | |
| QR Code（c） | 行動版網站（1） 行動服務（2） | | | | | | | | | | | | |
| APP（d） | | | | | | | | | | | | | |
| | 提供社群軟體連結（3） | <table border="1"> <tr> <td data-bbox="708 1762 1058 1904">Facebook（a）</td> <td data-bbox="1062 1762 1436 1904">單位粉絲頁（1） 宣導粉絲頁（2）</td> </tr> <tr> <td data-bbox="708 1910 1058 1980">YouTube（b）</td> <td data-bbox="1062 1910 1436 1980">形象影音（1）</td> </tr> </table> | Facebook（a） | 單位粉絲頁（1） 宣導粉絲頁（2） | YouTube（b） | 形象影音（1） | | | | | | | |
| Facebook（a） | 單位粉絲頁（1） 宣導粉絲頁（2） | | | | | | | | | | | | |
| YouTube（b） | 形象影音（1） | | | | | | | | | | | | |

表 3-4 衛生福利機關（構）消費者健康資訊網站分析項目說明（簡）

| | | | |
|-----------------|------------------------------------|-------|---------|
| 研究目的 3 | 探討我國政府衛生福利機關（構）消費者健康資訊網站提供之服務與功能 | | |
| 研究問題 3 | 衛生福利機關（構）消費者健康資訊網站的服務與功能為何？（代碼 C） | | |
| | | | 宣導影音（2） |
| | 網站無障礙分級（4） | A（a） | |
| | | A+（b） | |
| | | AA（c） | |
| 研究問題 3-2 | 衛生福利機關（構）消費者健康資訊網站提供的功能為何？（代碼 C-2） | | |
| | 資訊宣導（1） | | |
| | 資源查詢（2） | | |
| | 資料登錄／申請（3） | | |
| | 數位學習（4） | | |

資料來源：本研究整理

第五節 信度分析

本研究共有三位編碼員，除研究者外，其餘兩位學歷背景分別為英國雪菲爾大學圖書館學碩士 (Librarianship, information school, university of Sheffield) 以及國立臺灣大學圖書資訊學研究所碩士，兩員之研究主題均為分析、評估網站的功能，故研究者認為兩員均具備一定程度之分析能力。

編碼前測之內容為隨機挑選研究對象中 18 個網站作為樣本，直接分析網站內容；同時，為讓編碼員確實了解本研究目的、項目定義與編碼原則，編碼前已對編碼員進行說明，針對有疑慮之項目進行討論、取得共識。編碼之結果將採用以下公式取得相互同意度後，再計算信度。

$$\text{相互同意度} = \frac{2M}{N_1 + N_2}$$

M=編碼員對該類都同意的項目

N₁=第一位編碼員的同意項目

N₂=第二位編碼員的同意項目

$$\text{信度} = \frac{n \times \text{平均相互同意度}}{1 + [(n-1) \times \text{平均相互同意度}]}, n = \text{參與編碼人員數目}$$

表 3-5 編碼者相互同意度一覽表

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

資料來源：本研究整理

自表 3-5 可得知編碼者兩兩同意度，並取得平均相互同意度為 0.94，之後利用算式得出信度為 0.98，已達內容分析法信度係數標準 0.80 以上 (王石番，民 80)，故可接續進行網站內容之分析。

第四章 研究發現

我國衛生福利機關（構）消費者健康資訊網站共計 63 個，其中臺灣 e 學院因平臺轉換，於本研究主要分析期間（2014 年 4 月 26 日至 5 月 25 日）無法使用，不列入分析，故分析對象為 62 個網站。本章將根據研究目的逐一進行網站內容分析，包括衛生福利機關（構）網站建置消費者健康資訊之現況、內容特性以及網站提供之服務與功能等，最後進行綜合討論。

第一節 設置現況

衛生福利機關（構）網站設置現況分析項目可分為網站建置單位、網頁訊息更新頻率、網站瀏覽人次及網站無障礙分級等四方面，分析結果茲說明如後：

一、網站建置單位

至 2014 年 4 月 30 日止，衛生福利機關（構）與其相關之網站共計 63 個，但其中「臺灣 e 學院」因網路平臺轉換中，原有之數位學習課程暫無法使用，且無法預期何時開放，故不納入此次分析。該 62 個網站建置單位之特性分析結果如表 4-1。

表 4-1 衛生福利機關（構）消費者健康資訊網站建置單位特性

| 建置單位 | 政府機關 | 公益性團體 | 特定組織 |
|--------|---|-------|------|
| 數量 | 60 | 3 | 3 |
| 百分比（%） | 97 | 5 | 5 |
| 說明 | 網站建置單位為公益性團體或特定組織者等多為政府機關委託建置，進行分析時會同時列屬政府機關與其它單位，故最後總計並非為 100%，而是該性質的建置單位在 62 個網站中所佔之比例。 | | |

資料來源：本研究整理，檢索日期：2014 年 4 月 26 日至 5 月 25 日。

由表 4-1 可知，衛生福利機關（構）消費者健康資訊網站除了由機關建置，也會提供品質優良的民間網站，以便民眾取得不同管道之消費者健康資訊；同時，政府機關亦會委託其它民間單位合作建立資源網絡。

以衛生福利機關（構）網站提供連結、由公益性團體建置的網站資源計有：「自殺防治中心」、「財團法人器官捐贈移植登錄中心」以及「社團法人中華民國器官捐贈協會」。以「自殺防治中心」網站而言，係為衛生福利部委託臺灣自殺防治學會成立國家級自殺防治中心，協助各縣市推動自殺防治關懷網絡，期盼多方面提升我國心理衛生與精神醫療，落實於以病人為中心、家庭為單位、社區為基礎之全人醫療；「財團法人器官捐贈移植登錄中心」與「社團法人中華民國器官捐贈協會」差別在於前者由衛生福利部援引相關法令設立「財團法人器官捐贈移植登錄中心」，作為捐贈者、受贈者、器官勸募醫院及器官移植醫院彼此間之溝通橋樑，並協助政府從事器官捐贈與移植之登錄等工作；後者則是「中華民國器官捐贈協會」經由合法程序登記在案所成立的人民團體網站，協助建立器官移植聯絡網路、敦促政府制定器官捐贈相關法令、輔導並陪伴器官捐贈者家屬。

而由特定組織建置的網站則包含「財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會」、「美容醫學教育訓練聯合委員會」和「全國醫療廢棄物處理網」等 3 個網站。「財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會」是由衛生福利部、臺灣醫院協會、臺灣私立醫療院所協會以及中華民國醫師公會全國聯合會共同捐助成立之組織，辦理各項評鑑認證訪查並致力於宣導品質與病人安全理念，以協助醫療機構管理人員及健康照護專業人員提升醫療品質；「美容醫學教育訓練聯合委員會」則是由臺灣整形外科醫學會、臺灣皮膚科醫學會以及臺灣麻醉醫學會聯合組成，共同辦理業界美容醫學教育訓練；最後則是政府委託民間業者（臺灣檢驗科技股份有限公司）經營的「全國醫療廢棄物處理網」，專司處理國內醫療廢棄物，包含相關法規宣導、廢棄物管理手冊製發等。

二、網頁訊息更新頻率

研究者逐一進入各網站觀察網站是否持續更新，除網站更新日期外，本研究亦輔以最新消息發布日期作為判斷基準，結果如表 4-2：

表 4-2 衛生福利機關（構）消費者健康資訊網站訊息更新頻率

| 消息更新頻率 | 網站數量 | 百分比 (%) |
|--------------|-----------|------------|
| 一週內至少發布一則訊息 | 29 | 47 |
| 一個月內至少發布一則訊息 | 15 | 24 |
| 半年內至少發布一則訊息 | 6 | 10 |
| 一年內至少發布一則訊息 | 2 | 3 |
| 無法判斷 | 10 | 16 |
| 合計 | 62 | 100 |

資料來源：本研究整理，檢索日期：2014 年 4 月 26 日至 5 月 25 日。

據統計，共 29 個網站在檢索期間一週內持續發布最新消息，平均每 2-3 天發布一則，整體而言，約 71% 的網站持續更新（一個月內發布至少一則訊息），而訊息發布距檢索期間半年以上未滿一年或無法判斷者，多屬於登錄資料、數據統計等網站，如癌症登記線上互動查詢系統、安寧療護及器官捐贈意願系統或中醫藥文獻搜尋系統。

三、網站無障礙分級

政府網站的資訊與服務為全民共享，應能方便取得，故設計網站時勢必考量特殊族群的資訊可及性（黃朝盟，民 93）。近年來因網路蓬勃發展與資訊技術的變化，上網人口持續增加，網站功能朝向多元發展。雖然資訊在這樣的環境中不斷流通，但網站卻可能因設計不佳而有所屏障與阻礙，如網頁上常見之最佳瀏覽解析度為或瀏覽器版本限制，使得許多無法取得該種規格的電腦使用者不得其門而入；另一方面，也讓多數受限於視力、聽力、活動力或認知能力的身心障礙者在上網時承受比一般人更多的不便與困難，而無障礙網路空間正是以方便使用的概念，降低網路應用的困難與挫折，增加生活資訊流通與應用的機會，從網路的無障礙環境提升資訊生活品質（行政院研究發展考核委員會，民 99），故本研究將網站無障礙分級列為分析項目，結果如表 4-3。

分析結果顯示，衛生福利機關（構）網站中，申請國家發展委員會（舊稱行政院研究發展考核委員會）無障礙標章者比例佔 50%，且至少均有 A⁺ 之等級，但同時亦有 50% 的網站未申請無障礙標章，顯見此一制度尚未完全落實。

表 4-3 衛生福利機關（構）消費者健康資訊網站無障礙分級

| 無障礙分級 | 網站數量 | 百分比 (%) |
|----------------|-----------|------------|
| A | 0 | 0 |
| A ⁺ | 13 | 21 |
| AA | 18 | 29 |
| AAA | 0 | 0 |
| 未申請 | 31 | 50 |
| 合計 | 62 | 100 |

資料來源：本研究整理，檢索日期：2014 年 4 月 26 日至 5 月 25 日。

第二節 內容特性

本節針對衛生福利機關（構）消費者健康資訊網站提供之資訊類型、內容以及提供對象等三方面進行分析，詳細說明如後：

一、網站提供的消費者健康資訊類型

根據分析，衛生福利機關（構）網站提供的消費者健康資訊內容特性首先可由「資訊類別」區分為 6 種（詳如表 4-4）：

1. 法令規章：由機關頒布之法規、草案等資訊
2. 新聞訊息：各類機關新聞稿，包含回應民眾、措施澄清訊息等
3. 學術活動訊息：如研討會、工作坊等訊息
4. 非學術活動訊息：觀念宣導、推廣活動與服務行銷方面的訊息
5. 業務資訊：機關網站提供之政府公開資訊，如聯絡方式、業務職掌
6. 統計資訊：網站提供的健康相關統計資訊

其中，比例佔最高者為新聞訊息（63%），次高者為業務資訊（61%），顯見衛生福利機關（構）消費者健康資訊特性首重以即時、摘要式的新聞稿傳遞各種健康資訊，同時也將網站視為機關業務資訊的傳遞媒介。

另一方面，呼應前導研究中關於「政府資訊的宣導性」分析項目，可由表 4-4 看出，62 個網站中提供宣導資源者佔 71%，顯見衛生福利機關（構）提供宣導資源者已達多數，且其中以文字宣導為主。最後，本研究根據網站提供之資訊內容、類型為判斷基準進行分析，以求了解就網站本身而言傾向於提供何種功能，根據表 4-4 可看出 62 個網站中以資源查詢功能為主者佔多數（92%），其後依序為宣導（73%）、資料登錄、申請（24%）以及數位學習（19%）。

表 4-4 衛生福利機關（構）消費者健康資訊網站內容特性

| 分析項目 | 說明 | 網站數量 | 百分比(%) |
|--------------------|--------------|------|--------|
| 依資訊類型區分 | | | |
| | 法令規章 | 34 | 55 |
| | 新聞訊息 | 39 | 63 |
| | 學術活動 | 34 | 55 |
| | 非學術活動 | 24 | 39 |
| | 業務資訊 | 38 | 61 |
| | 統計資訊 | 37 | 60 |
| 依是否提供宣導資源區分 | | | |
| | 是 | 44 | 71 |
| | 文字宣導 | 44 | 71 |
| | 多媒體資源宣導 | 28 | 45 |
| | 否 | 18 | 29 |
| 依網站功能區分 | | | |
| | 具備宣導功能 | 45 | 73 |
| | 具備資源查詢之功能 | 57 | 92 |
| | 具備資料登錄、申請之功能 | 15 | 24 |
| | 具備數位學習之功能 | 12 | 19 |

資料來源：本研究整理，檢索日期：2014年4月26日至5月25日。

二、 網站提供的消費者健康資訊內容特性

(一) 我國政府衛生機關(構)網站所屬消費者健康資訊類別

依前導研究結果，衛生福利機關(構)的消費者健康資訊可分為衛教保健資訊、食品健康、藥物資訊、疾病資訊、照護資訊、身心障礙資訊、身心健康資訊、福利與救助、健康保險以及醫護產業資訊等 10 大類，本研究依所屬單位、網站內容類別比例將我國衛生福利機關(構)網站分類，獲得結果如表 4-5，顯示衛生福利機關(構)網站中以醫護產業類數量最多，共 18 個(29%)，其次則為衛教保健類，共 10 個(16%)。

表 4-5 衛生福利機關(構)各類消費者健康資訊網站數量一覽表

| 類別 | 衛教保健 | 食品健康 | 藥物資訊 | 疾病資訊 | 照護資訊 |
|--------|------|------|-------|------|------|
| 數量(個) | 10 | 3 | 6 | 5 | 4 |
| 百分比(%) | 16 | 5 | 10 | 8 | 6 |
| 類別 | 身心障礙 | 身心健康 | 福利與救助 | 健康保險 | 醫護產業 |
| 數量(個) | 1 | 6 | 7 | 2 | 18 |
| 百分比(%) | 2 | 10 | 11 | 3 | 29 |
| 合計(個) | 62 | | | | |
| 合計(%) | 100 | | | | |

資料來源：本研究整理，檢索日期：2014 年 4 月 26 日至 5 月 25 日。

(二) 我國政府衛生機關(構)網站提供之消費者健康資訊內容

本研究分析衛生福利機關(構)網站提供之消費者健康資訊內容特性以及所屬的健康資訊類別後，得到結果如表 4-6 (完整分析請見附錄四)，顯示衛生福利機關(構)網站提供的消費者健康資訊內容以廣泛適用於大眾的健康促進資訊為主(48%)，其次為衛生教育資訊(31%)；再者，綜觀比例前五高者所屬的資訊類別，可看出以疾病資訊類所佔最高(43%)，其次為衛教保健類(29%)，最後則為食品健康類與醫護產業類(各 14%)。

表 4-6 衛生福利機關(構)網站消費者健康資訊內容前五項比例一覽表

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

資料來源：本研究整理，檢索日期：2014年4月26日至5月25日。

(三) 消費者健康資訊類別比例一覽

若以本研究整理之消費者健康資訊 10 大類而言，各類別資訊含量比例如表 4-7，計算方式為含有該類別資訊的網站數量除以含有任一種健康資訊的網站總數量。

結果顯示，最高比例者為提供傳染性與非傳染性疾病相關之資訊(20%)，其次為宣導衛生教育、健康促進等觀念的衛教保健資訊(16%)，第三高者為藥物資訊(15%)。

表 4-7 衛生福利機關（構）網站消費者健康資訊類別比例分析

| 類別 | 說明 | 數量 | 百分比 (%) |
|-------|-----------------|-----|---------|
| 衛教保健 | 衛生教育、健康促進等 | 49 | 16 |
| 食品健康 | 食品安全、衛生與營養等 | 25 | 8 |
| 藥物資訊 | 藥品作用、用藥安全等 | 46 | 15 |
| 疾病資訊 | 傳染／非傳染病之診療、預防等 | 63 | 20 |
| 照護資訊 | 急難救護、長期照護、親職照護等 | 20 | 6 |
| 身心障礙 | 照護資源、輔具與福利等 | 14 | 4 |
| 身心健康 | 家暴與性犯罪防治、精神衛生等 | 24 | 8 |
| 福利與救助 | 社會福利與公益、急難救助等 | 23 | 7 |
| 健康保險 | 健康保險資訊 | 5 | 2 |
| 醫護產業 | 機構評鑑、管理及營運等 | 44 | 14 |
| 合計 | | 313 | 100 |

資料來源：本研究整理，檢索日期：2014 年 4 月 26 日至 5 月 25 日。

三、網站消費者健康資訊的適用對象

根據分析，62 個網站中有 7 個網站提供分眾入口如兒童版、專業版等(11%)，另 55 個網站未提供分眾入口(89%)，而實際分析網站資訊以判斷其適用對象之詳細結果如表 4-8：

表 4-8 衛生福利機關（構）消費者健康資訊網站使用者族群

| 分析項目 | 數量 | 百分比 (%) |
|-----------------|----|---------|
| 一般人士 | | |
| 含有以兒童為對象之資訊 | 8 | 13 |
| 含有以青少年為對象之資訊 | 4 | 6 |
| 適合一般民眾使用 | 48 | 77 |
| 含有以女性為對象之資訊 | 9 | 15 |
| 含有以高齡者為對象之資訊 | 7 | 11 |
| 特殊族群 | | |
| 含有以中、低收入戶為對象之資訊 | 5 | 8 |
| 含有以外配、新移民為對象之資訊 | 3 | 5 |
| 含有以身心障礙者為對象之資訊 | 7 | 11 |
| 含有以原住民族為對象之資訊 | 2 | 3 |
| 專業人士 | | |
| 含有以醫事人員為對象之資訊 | 27 | 44 |
| 含有以醫事機構為對象之資訊 | 25 | 40 |
| 含有以護理人員為對象之資訊 | 13 | 21 |
| 含有以護理機構為對象之資訊 | 12 | 19 |
| 含有以衛教人員為對象之資訊 | 25 | 40 |
| 含有以衛生機關為對象之資訊 | 12 | 19 |
| 其它 | 7 | 11 |

資料來源：本研究整理，檢索日期：2014 年 4 月 26 日至 5 月 25 日。

整體而言，網站提供分眾入口者比例遠較未提供者低，但就各網站提供的資訊而言，仍可分析出其內容提供之使用者族群以適合一般民眾使用之資訊比例最高（77%），其次為以醫事人員為對象之資訊（44%），再者則為以醫事機構與衛教人員為對象之資訊（各佔40%）；此外，為了解政府網站是否提供適用特殊族群的健康資訊服務，本研究中亦進行相關分析，結果如表4-9：

表 4-9 衛生福利機關（構）網站提供適用特殊族群之資訊一覽表

| 適用族群 | 類別 | 網站 | 百分比(%) |
|--------|-------|--|--------|
| 中、低收入戶 | 照護資訊 | 孕產婦關懷網站 | 8 |
| | 福利與救助 | 全國愛心關懷服務網 1957 福利諮詢專線 社會救助及社工司 社會及家庭署 | |
| 外配、新移民 | 照護資訊 | 孕產婦關懷網站 | 5 |
| | 福利與救助 | 全國愛心關懷服務網 | |
| | 醫護產業 | 臺灣國際醫療網 | |
| 身心障礙 | 疾病資訊 | 臺灣 e 院 | 11 |
| | 照護資訊 | 護理及健康照護司 遠距健康照護服務入口網 | |
| | 身心障礙 | 輔具資源入口網 | |
| 原住民 | 福利與救助 | 全國愛心關懷服務網 1957 福利諮詢專線 社會及家庭署 | 3 |
| | 照護資訊 | 護理及健康照護司 | |
| | 福利與救助 | 全國愛心關懷服務網 | |

資料來源：本研究整理，檢索日期：2014 年 4 月 26 日至 5 月 25 日。

由表 4-9 可知，提供特殊族群消費者健康資訊者以「照護資訊」與「福利與救助」兩大類網站為主，其中「照護資訊類」網站又以孕產婦關懷、衛生福利部護理及健康照護司兩個網站提供多個族群服務；而「福利與救助類」網站則有社會及家庭署、全國愛心關懷服務網和 1957 福利諮詢專線等網站提供多個族群服務。

最後，提供「其它」類使用者的網站比例佔 11%，分析結果以民間廠商為主，可分為：

1. 食品廠商

提供服務的網站計有「衛生福利部」、「食品藥物管理署」、「食品藥物消費者知識服務網」等，內容為提供相關檢驗標準、規格與認證程序等資訊。

2. 藥品廠商

提供服務的網站計有「衛生福利部」、「食品藥物管理署」、「食品藥物消費者知識服務網」、「中草藥用藥安全資訊網」、「全民健康保險署」與「衛生福利部中醫藥司」等，提供相關檢驗標準、規格與認證程序等資訊。

3. 化妝品廠商

提供服務的網站計有「食品藥物管理署」與「食品藥物消費者知識服務網」，提供相關檢驗標準、規格與認證程序等資訊。

4. 公益團體

提供服務的網站計為「財團法人社會福利慈善基金會」，提供組織章程、登錄案件須知等資訊。

整體而言，衛生福利機關（構）網站提供的消費者健康資訊多為一般民眾可運用的健康促進訊息，其中亦包含適用於特殊族群，屬於照護、福利與救助方面的消費者健康資訊，可見我國政府對於兼顧不同族群的健康資訊需求有其努力之一面。

第三節 服務與功能

本節將分析衛生福利機關(構)網站提供之服務與網站功能,結果如表 4-10,分別說明如下:

一、網站服務

根據本研究分析項目,可將衛生福利機關(構)網站服務分為出版品取用服務、語言及版本服務、訊息傳遞服務等三者,分析結果如後:

1. 出版品取用服務以提供公開取用電子出版品為主

根據網站是否提供公開取用的出版品進行分析,結果顯示 62 個網站中有 47% 提供公開取用的電子出版品,5% 提供非公開取用的出版品,如不同銷售據點的實體出版品;而未提供任何形式出版品的網站則佔 53%。

2. 網站未提供英語版的比例高於提供英語版,提供行動版者為少數

本研究分析網站是否提供不同語言的版本,以及是否提供不同形式的網站版本。以語言服務來說,31% 提供英語版網站,未提供者達 69%,而提供英語版本以外的網站僅有「臺灣國際醫療網」,該網站提供簡體中文及越南文版本。研究者認為原因在於該網站以提供國際旅客友善就醫環境為宗旨,有鑑於近年來大陸人士與外籍人士來臺定居或就醫之情況漸趨普遍,故提供該兩種語言版本;至於網站版本,62 個網站中有 18% 提供行動版網站,如 PDA 版、手機版等,仍為少數。

另一方面,因政府機關(構)網站資訊使用者眾,不論專業或非專業的個人、單位皆可能使用,故常見網站提供雙語對照詞彙以便使用者查找專業術語,比例佔 24%,然須特別說明的是,政府機關(構)彼此間多為層級隸屬關係,上、下級單位會使用相同架構之網站,故研究對象中衛生福利部及所轄內部單位雖均提供雙語對照詞彙,實際上則為連至同一個查詢介面,但因能查到不同機關健康主題之資訊,故仍加以計算分析。

3. 訊息傳遞服務以 RSS 服務最普遍

本研究針對網站是否提供電子報、社群軟體、RSS 等傳遞訊息的服務進行分析，發現所佔比例最高者為 RSS 服務(37%)，其次為電子報服務(32%)與 Email 轉寄服務(29%)。研究者認為，因應電子化政府期許建置具備 web2.0 特性的網站，進而發展此類訊息即知服務，且此三者均屬於跨平臺，較不受科技產品規格限制的服務，可以有效地傳遞新知，故較常見網站使用；而隨著資訊技術發達、消費者使用習慣不同，網站也開始提供社群軟體如 Facebook、Twitter 等推播服務，使用者可以即時分享感興趣之訊息，增加訊息曝光，或是提供 QRcode 快速連結網站或其它服務，更便利地取用政府資源。

二、網站功能

依分析結果，衛生福利機關（構）消費者健康資訊的網站功能可分為個人化功能與查詢功能，分別說明如下：

1. 提供個人化功能者佔 34%

個人化功能分析項目可分為字級調整功能與版面色彩調整功能，其中以字級調整功能為主。研究者試圖分析個人化功能是否與網站提供之消費者資訊類型有所關連，但發現個人化功能與網站提供之消費者健康資訊並無相關，與網站資訊適用對象亦無關聯。

2. 提供查詢功能者佔 97%

網站查詢的功能依性質可分為一般查詢與專門查詢，前者為檢索不特定資訊之功能，如自訂站內全文檢索，比例佔所有提供查詢功能網站的 85%；後者係指網站提供查詢專門資訊之功能，比例佔所有提供查詢功能網站的 52%，其中亦不乏網站本身即為檢索系統者，如「癌症登記線上互動查詢系統」、「醫療資源管理地理資訊系統」與「關懷 e 起來」。

綜而言之，經過分析可了解網站提供之服務比例最高者為提供公開取用之電子出版品（47%），其次為 RSS 服務（37%），再者為提供電子報服務（32%）；另一方面，網站功能以一般查詢為主（82%），可針對網站進行全文檢索，而有提供專門資訊的檢索系統或網站本身即為查詢系統者則佔 50%。

表 4-10 衛生福利機關（構）消費者健康資訊網站服務與功能

| 分析項目 | 數量 | 百分比（%） |
|-------------------|----|--------|
| 網站服務 | | |
| 一、出版品取用服務 | | |
| 提供出版品取用服務 | 29 | 47 |
| 提供公開取用之電子出版品 | 29 | 47 |
| 提供非公開取用之出版品 | 3 | 5 |
| 未提供出版品取用服務 | 33 | 53 |
| 二、語言及版本服務 | | |
| 提供英語版 | 19 | 31 |
| 未提供英語版 | 43 | 69 |
| 提供英語以外之語言版本 | 1 | 3 |
| 提供雙語詞彙對照 | 15 | 24 |
| 提供行動版（PDA 版、手機版等） | 11 | 18 |
| 三、訊息傳遞服務 | | |
| 提供訊息傳遞服務 | 39 | 63 |
| 電子報服務 | 20 | 32 |
| 社群軟體推播服務 | 12 | 19 |
| RSS 服務 | 23 | 37 |
| 轉寄訊息（Email）之服務 | 18 | 29 |

表 4-10 衛生福利機關（構）消費者健康資訊網站服務與功能

| 分析項目 | 數量 | 百分比 (%) |
|--------------------|----|---------|
| 會員登入服務 | 15 | 24 |
| QR Code 連結該網站 | 7 | 11 |
| QR Code 連結各種行動服務 | 4 | 6 |
| APP 服務 | 3 | 5 |
| 機關臉書頁 | 9 | 15 |
| 相關資源臉書宣導頁 | 10 | 16 |
| 於 YouTube 建有機關形象影音 | 3 | 5 |
| 於 YouTube 建有政策宣導影音 | 8 | 13 |
| 未提供訊息傳遞服務 | 23 | 37 |
| 網站功能 | | |
| 一、個人化功能 | | |
| 提供個人化功能 | 21 | 34 |
| 提供字級調整功能 | 21 | 34 |
| 提供版面色彩調整功能 | 3 | 5 |
| 未提供個人化功能 | 41 | 66 |
| 二、查詢功能 | | |
| 有提供查詢功能 | 60 | 97 |
| 提供一般查詢功能，如自訂搜尋 | 51 | 85 |
| 提供專門資訊檢索系統 | 31 | 52 |
| 未提供查詢功能 | 2 | 3 |

資料來源：本研究整理，檢索日期：2014 年 4 月 26 日至 5 月 25 日。

第四節 綜合討論

本節將交叉分析衛生福利機關(構)不同類別的消費者健康資訊網站群之間的設置現況(建置者特性、經營情形)、內容特性(資訊類型、適用對象)以及網站服務與功能等彼此間差異,作為本章綜合論述。

一、不同類別的消費者健康資訊網站設置現況之差異

(一) 網站建置單位

我國衛生福利機關(構)網站建置者可分為「政府機關」、「公益性團體」以及「特定組織」等3類,其中以「政府機關」為主要建置者,而建置單位屬「公益性團體」或「特定組織」者多為政府機關委託或合作,分析中會分屬兩者,故比例超過100%。針對不同健康資訊類別的網站建置者進行分析後結果如表4-11,可知10大類網站群中有9大類均為政府機關建置(100%),而與公益性團體、特定組織合作或自行建置的網站則分屬於「身心健康類」與「醫護產業類」。

楊雅惠(民89)指出,政府應運用網路擴散對民眾有所助益之健康資訊,而我國衛生福利機關(構)除了建置單位網站外,亦與公益性團體與特定組織合作,不僅提供經過彙整的健康資源,也以此作為政府與民間互動、溝通之良性媒介。

表 4-11 衛生福利機關(構)消費者健康資訊網站建置單位之差異

| 建置單位特性 | 網站消費者健康資訊類型 | | | | 單位：% |
|--------|-------------|------|------|------|------|
| | 衛教保健 | 食品健康 | 藥物資訊 | 疾病資訊 | 照護資訊 |
| 政府機關 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 公益性團體 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 特定組織 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

表 4-11 衛生福利機關（構）消費者健康資訊網站建置單位之差異

| 建置單位特性 | 身心障礙 | 身心健康 | 福利救助 | 健康保險 | 醫護產業 |
|--------|------|------|------|------|------|
| 政府機關 | 100 | 100 | 100 | 100 | 89 |
| 公益性團體 | 0 | 17 | 0 | 0 | 11 |
| 特定組織 | 0 | 0 | 0 | 0 | 17 |

資料來源：本研究整理

（二）訊息更新頻率

在電子化政府時代，公部門利用網站即時傳遞各種與民生需求相關之資訊，故本研究針對網站訊息發布頻率進行分析，可知衛生福利機關（構）消費者健康資訊網站中一週內發布至少一則訊息者佔 47%（見表 4-2），表示近半數網站持續提供具新穎性的相關資訊予民眾，而不同類別的衛福機關（構）消費者健康資訊網站訊息更新頻率則如表 4-12。

由表 4-12 可知各類網站中除「藥物資訊類」網站群「無法判斷更新頻率」達 67% 外，其餘網站群更新頻率最高比例者均為一週內至少發布一則訊息，而造成「藥物資訊類」網站群無法判斷其更新頻率之網站比例較高的原因在於該類網站提供功能主要為「資源查詢」，總計 6 個網站中有 4 個為資源檢索介面形式，故未提供網站更新日期，其餘 2 個網站（國家中醫藥研究所與毒藥物防治諮詢中心）則因為由機關建置，才能站其它訊息發布狀況了解其更新頻率。

10 大類網站群中「訊息發布頻率較慢」比例偏高者為「照護資訊類」（佔 25%），為一年內至少發布一則訊息，原因在於該類中「育兒親職網」為提供嬰幼兒照護素材的網站，非以持續提供最新訊息為目標，故根據該網站最近更新日期（顯示為 2013 年 8 月 21 日）將其歸入該更新頻率區段；另一方面，10 大類網站中有 6 大類健康資訊網站均有「無法判斷訊息更新頻率」者，依比例高至低分別為「藥物資訊」（67%）、「食品健康」（33%）、「疾病資訊」（20%）、「身心健康」（17%）、「醫護產業」（11%）以及「衛教保健」（10%）。

表 4-12 衛生福利機關（構）消費者健康資訊網站訊息更新頻率之差異

| 訊息更新 頻率 | 網站所屬消費者健康資訊類型 | | | | | | | | | |
|----------------------|---------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| | 衛教保健 | 食品健康 | 藥物資訊 | 疾病資訊 | 照護資訊 | 身心障礙 | 身心健康 | 福利救助 | 健康保險 | 醫護產業 |
| 一週內 至少發布 一則訊息 | 50 | 67 | 17 | 80 | 50 | 100 | 50 | 43 | 50 | 39 |
| 一個月內 至少發布 一則訊息 | 0 | 0 | 17 | 0 | 25 | 0 | 33 | 43 | 50 | 39 |
| 半年內 至少發布 一則訊息 | 40 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 14 | 0 | 5.5 |
| 一年內 至少發布 一則訊息 | 0 | 0 | 0 | 0 | 25 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5.5 |
| 無法判斷 | 10 | 33 | 67 | 20 | 0 | 0 | 17 | 0 | 0 | 11 |
| 合計 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

資料來源：本研究整理，檢索日期：2014年4月26日至5月25日。

(三) 網站無障礙分級

此分級制係以方便使用的網路環境為基礎概念，降低網路應用的困難與挫折，增加生活資訊流通與應用的機會，讓所有人不因其所處環境之軟體環境、硬體設備及本身能力之虧損都能夠成功進入網站並獲取完整資訊，享受網路的便利性（行政院研究發展考核委員會，民 99）。

本研究分析不同健康資訊類別的網站無障礙分級結果如表 4-13，可知除了「身心障礙類」僅有「輔具資源網」1 個網站使比例達最高 100% 以外，AA 等級比例次高的類別為「衛教保健類」（60%），而未申請者比例最高者為「照護資訊類」（75%），原因在於該類別 4 個網站中，有 3 個網站未申請無障礙標章；此外，10 大類網站中有 5 大類未申請之比例高於申請，由高至低分別為「照護資訊」（75%）、「福利救助」（72%）、「藥物資訊」（66%）、「醫護產業」（61%）與「疾病資訊」（60%），顯見此一制度並未完全落實。

表 4-13 衛生福利機關（構）消費者健康資訊網站無障礙分級之差異

| 無障礙分級 | 網站消費者健康資訊類型 | | | | | 單位：% |
|----------------|-------------|------|------|------|------|------|
| | 衛教保健 | 食品健康 | 藥物資訊 | 疾病資訊 | 照護資訊 | |
| A ⁺ | 20 | 67 | 17 | 0 | 0 | |
| AA | 60 | 0 | 17 | 40 | 25 | |
| 未申請 | 20 | 33 | 66 | 60 | 75 | |
| 無障礙分級 | 身心障礙 | 身心健康 | 福利救助 | 健康保險 | 醫護產業 | |
| A ⁺ | 0 | 17 | 14 | 50 | 17 | |
| AA | 100 | 50 | 14 | 50 | 22 | |
| 未申請 | 0 | 33 | 72 | 0 | 61 | |

資料來源：本研究整理，檢索日期：2014 年 4 月 26 日至 5 月 25 日。

二、不同類別的消費者健康資訊網站內容特性之差異

(一) 資訊類型

根據分析，網站中的資訊內容可分為法令規章、新聞訊息、學術性活動資訊、非學術性活動資訊、業務資訊以及統計資訊等 6 大特性，整體而言以新聞訊息所佔比例最多（63%），業務資訊次之（61%）；而由表 4-14 可了解在不同類型的消費者健康資訊網站群中資訊內容特性之差異，茲說明如後：

1. 衛教保健類

本類網站以新聞訊息及統計資訊比例最高（均為 70%），非學術活動資訊次之（60%），可見衛教保健類消費者健康資訊網站重視提供即知、最新的訊息，確保民眾隨時接收健康促進資訊；另一方面，本類別的消費者健康資訊多屬於非學術性活動的訊息，如徵文比賽、宣導海報比賽等。

2. 食品健康類

食品健康類網站為 10 大類網站群中資訊內容特性分布最平均者，6 種資訊特性均佔 67%，顯見食品健康類消費者健康資訊兼具法令、新知、學術與非學術活動訊息、業務與統計資訊等特性。

3. 藥物資訊類

以提供新聞訊息、業務資訊與統計資訊為主（各佔 50%），但本類網站群 6 個網站中均未提供非學術性活動資訊，可見衛生福利機關（構）網站中屬藥物資訊類者較少提供推廣宣導或行銷活動之訊息。

4. 疾病資訊類

疾病資訊類網站內容以法令規章與新聞訊息為主（各佔 80%），根據分析，本類網站群中提供法令規章資訊者以綜理傳染病防治業務的「疾病管制署」為主，網站上提供許多法定傳染疾病訊息、防疫規定等資訊；此外，新聞訊息之發布亦以該單位網站為大宗，隨時更新國內外疫情發展以及季節性傳染病注意事項。

5. 照護資訊類

我國照護相關法規仍在發展階段，故本類網站內容以新聞訊息為主（75%），法令規章、學術性及非學術活動資訊、業務資訊為次要（各佔50%），顯示除了新聞訊息、相關法規與活動訊息為傳遞重點外，單位職掌與連絡方式等資訊亦十分重要，以利民眾諮詢。

6. 身心障礙類

身心障礙類網站僅有「輔具資源入口網」1個網站，然因該網站為社會及家庭署建置之資源入口網，故以提供各種資源為主，如法規、新聞、學術與非學術性活動資訊，而未有單位業務資源與統計資源。

7. 身心健康類

本研究中對於身心健康類網站的定義為「提供家暴與性犯罪防治、兒少保護、心理健康與兩性關係資訊的網站」，故內容以非學術性的宣導資源、健康概念、行為防治等資訊為主（83%），其次則為多元的學術性活動資訊與相關案件通報的統計資訊（各佔67%）。

8. 福利與救助類

本類網站以提供業務資訊為主（86%），法令規章與統計資訊次之（71%），研究者認為原因在於衛生福利機關（構）網站中涉及福利與救助者多為機關單位網站，故業務資訊為首要，其次則為請領津貼、補助的相關法令規定，以及各種統計資訊或提供補助的團體名錄。

9. 健康保險類

衛生福利機關（構）中屬於健康保險類網站者均為業務單位網站，即「衛生福利部社會保險司」與「中央健康保險署」，故網站內容的資訊類別相似度極高，除了「中央健康保險署」會不定期舉辦健保說明會或相關研討會，使分析結果中學術性與非學術性活動資訊兩項比例較低外，其餘資訊皆為兩者均有，比例達100%。

10. 醫護產業類

根據分析結果，醫護產業類網站內容以業務資訊為主（72%），研究者認為原因在於本類網站共有 18 個，其中 8 個網站建置者為機關單位（佔 44%），故多有業務資訊；此外，本網站群以管理與營運資訊為主，故亦多屬業務資訊。

綜言之，不同類別之消費者健康資訊網站在其內容特性上差異性並不高，其中「衛教保健」、「食品健康」、「藥物資訊」、「疾病資訊」、「照護資訊」、「身心障礙」、「健康保險」等 7 類網站群提供的資訊最高比例者均為「新聞訊息」，而「身心健康」網站群提供的資訊類型最高比例者為「非學術性活動資訊」，而「醫護產業類」與「福利救助類」網站群則以「業務資訊」為最高比例。

整體而言，藉由本研究分析結果可了解我國衛生福利機關（構）在健康資訊傳播過程中的主動性角色（余致力、陳麗光，民 90），亦即透過網站傳遞政策資訊、新聞訊息、業務及統計資訊等，宣導公共衛生以及醫療資訊，並達到政策傳散之目的（徐美苓，民 90），以維護民眾對於促進自身健康的權利，並鼓勵其參與自我健康照護之流程；另一方面，衛生福利機關（構）網站亦會因應媒體報導提供澄清訊息與進一步的正確觀念，達到安撫民眾情緒之目的並發揮政府機能（葉乃靜，民 92）。

表 4-14 衛生福利機關（構）消費者健康資訊網站資訊類型之差異

| 資訊內容 特性 | 網站所屬消費者健康資訊類型 | | | | | | | | | |
|--------------|---------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| | 衛教保健 | 食品健康 | 藥物資訊 | 疾病資訊 | 照護資訊 | 身心障礙 | 身心健康 | 福利救助 | 健康保險 | 醫護產業 |
| 法令規章 | 40 | 67 | 33 | 80 | 50 | 100 | 50 | 71 | 100 | 50 |
| 新聞訊息 | 70 | 67 | 50 | 80 | 75 | 100 | 50 | 43 | 100 | 61 |
| 學術性 活動訊息 | 50 | 67 | 33 | 60 | 50 | 100 | 67 | 43 | 50 | 61 |
| 非學術性 活動訊息 | 60 | 67 | 0 | 20 | 50 | 100 | 83 | 29 | 50 | 22 |
| 業務資訊 | 40 | 67 | 50 | 60 | 50 | 0 | 50 | 86 | 100 | 72 |
| 統計資訊 | 70 | 67 | 50 | 40 | 25 | 0 | 67 | 71 | 100 | 61 |

資料來源：本研究整理，檢索日期：2014年4月26日至5月25日。

(二) 適用對象

政府機關基於職權服務人民，提供各種資訊以保障不同族群的民眾生活權益，是故本研究亦針對衛生福利機關（構）消費者健康資訊網站適用對象進行分析，可分為：

1. 一般人士：包含兒童、青少年、女性、高齡者以及一般民眾。
2. 特殊族群：如中低收入戶、外籍配偶、新移民、身心障礙者與原住民族。
3. 專業人士、單位：包含醫事人員與機構、護理人員與機構以及衛教人員與機構。

而若分析 10 大類網站群適用對象之特性，結果如表 4-15，分別詳述如下：

1. 衛教保健類

本類網站群適用對象主要為一般人士，各族群對象比例雖然不同，但通用於一般民眾（90%）、兒童（30%）、青少年（20%）、女性（20%）、以及高齡者（10%）；同時，部份網站如「國民健康署」、「肥胖防治網」、「戒菸治療管理中心」與「菸品成份資訊網」等也適用於專業人士與單位中的衛教人員（40%）、醫事機構（20%）及衛教機關（10%），顯示除了作為登錄、查詢資料外，網站提供之資訊亦可作為宣導之用。值得注意的是，因「衛教保健類」網站群所含資訊具通用性，適用於大眾，故並未特別提供適用於特殊族群使用者的消費者健康資訊。

2. 食品健康類

食品健康類網站提供的資訊適用一般民眾（100%），並未特別提供適用單一性別、年齡層或特殊族群之資訊；而本類網站群中，「食品藥物消費者知識服務網」提供的資訊較為全面，有適合民眾使用的食品健康資訊，亦有可供醫事人員與機構、衛教人員與機關等專業人士使用的專門資訊（均為 33%）。

3. 藥物資訊類

本類網站群主要適用對象仍為一般民眾(100%)，其中「認識中草藥」網站形式屬於數位學習資源，以多媒體、圖像解說的方式呈現，屬於適用於兒童之網站(17%)，而本類別網站皆未提供適用於特殊族群的資訊；另一方面，因藥物資訊類網站群功能以「資源查詢」為主，且內容為較專業的中醫藥資訊和毒藥物防治，故主要適用於專業人士及單位中的醫事人員(67%)與衛教人員(83%)。

4. 疾病資訊類

疾病資訊類網站群主要適用於一般民眾(80%)，其中「臺灣e院」網站提供適用於兒童(40%)、女性(20%)與高齡者(20%)健康資訊之內容，為最全面地提供疾病資訊的網站；而「疾病管制署」網站則因建置兒童版，提供許多與兒童相關的傳染疾病資訊與衛生教育資源，而可視為適用於兒童之網站。

本類網站群中含有適用於特殊族群之健康資訊的網站為「臺灣e院」(20%)，針對身心障礙疾患人士提供諮詢服務與相關診療資訊；另外，本類所有網站均適用專業人士及單位，而以醫事人員為最高比例之適用對象(100%)。網站中以「傳染病數位學習網」資訊涵蓋範圍最廣，提供醫事人員與機構、護理人員與機構以及衛教人員與機構，屬於疾病資訊類的消費者健康資訊。

5. 照護資訊類

照護資訊類網站群以提供一般民眾(100%)健康資訊為主，此外亦提供女性(75%)關於親職照護之資訊，以及適用於高齡者(50%)的照護資訊，前者如「育兒親職網」，後者如「遠距健康照護服務入口網」；而對於特殊族群的服務則包含對中低收入戶(25%)、外籍配偶與新移民(25%)的生活照護、對身心障礙者(50%)的照護服務，以及對原住民族群(25%)的偏鄉地區健康照護等。

此外，照護資訊類網站群亦提供適用於專業人士及單位中，護理人員（50%）、護理機構（50%）與衛教人員（25%）的資訊，如綜理我國照護業務的「衛生福利部護理及健康照護司」便提供護理機構及人員各類規章資訊及營運要點，「孕產婦關懷網站」則提供衛教人員合適的照護資源以便宣導。

6. 身心障礙類

衛生福利機關（構）網站中屬於提供身心障礙類消費者健康資訊者僅有「輔具資源入口網」1個網站，提供身心障礙者所需之輔具資源，包含器材供應商、服務據點等等，相關資訊也適用於專業人士及單位中的護理人員與護理機構。

7. 身心健康類

身心健康類消費者健康資訊主要提供心理健康、精神衛生相關資訊，主要適用於一般人士中的一般民眾（50%），較特別的是，本類網站群中亦包含適用於兒童（17%）的兒少保護資訊、婦女（17%）的家暴處置資訊以及適用於青少年（17%），關於建立兩性關係的網站；此外，本類網站中亦包含適用於專業人士與單位中，醫事人員（50%）及機構（33%）、衛教人員（83%）及機關（17%）之消費者健康資訊。

8. 福利與救助類

本類網站群提供各種慈善捐募、社會福利與補助、緊急救助等資訊，適用對象比例最高者為一般民眾（71%），次高者為特殊族群中的中、低收入戶（57%），適用的資訊內容則偏向生活津貼、教育補助等；另一方面，福利與救助類中僅有「緊急醫療管理系統」網站適用於專業人士與單位（14%），提供護理人員與機構不同的教育訓練資訊與業務須知。

9. 健康保險類

衛生福利機關（構）網站中提供健康保險類資訊者為「衛生福利部社會保險司」以及「中央健康保險署」。兩者均提供適用一般民眾（100%）的健康保險資訊，其中「中央健康保險署」網站設有「藥材專區」與「醫事機構專區」提供健保用藥資訊與機構投保注意事項，故亦適用於專業人士與單位中的醫事人員與機構（各佔 50%）。

10. 醫護產業類

本研究中屬醫護產業類的網站計有 18 個，除了「社團法人中華民國器官捐贈協會」屬於民間交流平臺，提供之資訊非適用於專業人士、單位外，其餘網站均針對專業人士與單位中不同的對象提供醫護產業類的資訊，其中「衛生福利部」與其內部單位「綜合規劃司」為我國衛生福利業務主管機關，提供最全面之資訊，適用所有類別的專業人士及單位；另外「公共衛生資訊入口網」為衛生福利部建置，屬於公共衛生領域的資訊交換平臺，適用於所有專業人士與單位，而「安寧療護及器官捐贈意願系統」則提供相關釋疑資訊及系統使用方式，適合專業人士及單位運用、推廣，幫助民眾了解該項議題。

對於一般人士而言，適用於一般民眾的資訊約佔 67%；另一方面，其中僅有一個網站「臺灣國際醫療網」提供適用於特殊族群中外籍配偶、新移民的醫護資訊與服務（6%）。

整體而言，10 大類健康資訊網站中除了「身心障礙資訊類」網站專門提供身心障礙者相關資訊與服務外，其它網站均適用一般人士；此外，提供特殊族群資訊與服務者以「疾病資訊類」、「照護資訊類」及「福利與救助類」為主；提供專業人士與單位資訊與服務者則以「藥物資訊類」、「疾病資訊類」與「醫護產業類」為主，普遍提供適用的健康資訊。

表 4-15 衛生福利機關（構）消費者健康資訊網站適用對象之差異

| 資訊適用之對象 | 網站所屬消費者健康資訊類型 | | | | | | | | | |
|-------------|---------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| | 衛教保健 | 食品健康 | 藥物資訊 | 疾病資訊 | 照護資訊 | 身心障礙 | 身心健康 | 福利救助 | 健康保險 | 醫護產業 |
| 一般人士 | | | | | | | | | | |
| 兒童 | 30 | 0 | 17 | 40 | 0 | 0 | 17 | 14 | 0 | 0 |
| 青少年 | 20 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 17 | 14 | 0 | 0 |
| 一般民眾 | 90 | 100 | 100 | 80 | 100 | 0 | 50 | 71 | 100 | 67 |
| 女性 | 20 | 0 | 0 | 20 | 75 | 0 | 17 | 29 | 0 | 0 |
| 高齡者 | 10 | 0 | 0 | 20 | 50 | 0 | 0 | 43 | 0 | 0 |
| 特殊族群 | | | | | | | | | | |
| 中、低收入戶 | 0 | 0 | 0 | 0 | 25 | 0 | 0 | 57 | 0 | 0 |
| 外配、新移民 | 0 | 0 | 0 | 0 | 25 | 0 | 0 | 14 | 0 | 6 |
| 身心障礙者 | 0 | 0 | 0 | 20 | 50 | 100 | 0 | 43 | 0 | 0 |
| 原住民族 | 0 | 0 | 0 | 0 | 25 | 0 | 0 | 14 | 0 | 0 |

表 4-15 衛生福利機關（構）消費者健康資訊網站適用對象之差異

| 資訊適用之對象 | 網站所屬消費者健康資訊類型 | | | | | | | | | | 單位：% |
|----------------|---------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| | 衛教保健 | 食品健康 | 藥物資訊 | 疾病資訊 | 照護資訊 | 身心障礙 | 身心健康 | 福利救助 | 健康保險 | 醫護產業 | |
| 專業人士、單位 | | | | | | | | | | | |
| 醫事人員 | 0 | 33 | 67 | 100 | 0 | 0 | 50 | 0 | 50 | 72 | |
| 醫事機構 | 20 | 33 | 33 | 60 | 0 | 0 | 33 | 0 | 50 | 78 | |
| 護理人員 | 0 | 0 | 17 | 60 | 50 | 100 | 0 | 14 | 0 | 28 | |
| 護理機構 | 0 | 0 | 17 | 20 | 50 | 100 | 0 | 14 | 0 | 33 | |
| 衛教人員 | 40 | 33 | 83 | 60 | 25 | 0 | 83 | 0 | 0 | 33 | |
| 衛生機關 | 10 | 33 | 17 | 40 | 0 | 0 | 17 | 0 | 0 | 33 | |

資料來源：本研究整理，檢索日期：2014 年 4 月 26 日至 5 月 25 日。

三、不同類別之消費者健康資訊網站服務與功能之差異

(一) 網站服務

為了解不同類別之衛生福利機關（構）消費者健康資訊網站提供的服務情形，進行分析後結果如表 4-16，詳細說明如後：

1. 衛教保健

衛生福利機關（構）網站中屬衛教保健類者有 90% 提供公開取用的電子出版品；在網站語言版本及是否具備行動版的分析項目中，提供英語版本者佔 40%，提供行動版者佔 20%，皆屬於少數。訊息傳遞服務部份，比例最高者為提供 RSS 服務（50%），電子報與社群軟體推播服務則居次（30%），其餘服務之比例平均為 20%。

2. 食品健康

本類網站多數（67%）提供公開取用電子出版品的服務，而在語言版本及行動版本的分析項目中皆各僅有 33% 的網站提供；另一方面，訊息傳遞服務以提供會員登入服務、電子報服務與 Email 轉寄訊息服務等 3 項比例最高（67%）。

3. 藥物資訊

藥物資訊類網站群中 33% 提供公開取用電子出版品，另有 1 個網站「衛生福利部國家中醫藥研究所」除了提供公開取用電子出版品外亦提供販售之出版品（17%），研究者認為原因在於此單位以強化中醫藥科技研發能力、提供中醫藥知識與資訊服務為施政目標，故網站除提供公開取用的電子期刊外，並羅列 97 冊單位專業出版品購置資訊，提供需求者參考。

此外，本類網站因以查詢中醫藥資訊為主，屬於資源檢索導向之網站，故均未提供訊息傳遞服務，僅「毒藥物防治諮詢中心網站」於網站提供的「毒家新聞」中附加社群軟體推播或 Email 轉知服務，但事實上「毒家新聞」係為連結到外部與毒物相關之新聞網站，如聯合新聞網、主管機關新聞訊息等，並非為該網站之服務，故不列入分析。

4. 疾病資訊

本類網站群中提供公開取用電子出版品者佔 60%，提供英語版及行動版網站者則均佔 40%；訊息傳遞服務方面，以提供電子報服務比例最高（60%），而除了「服務 QR Code」以及「服務 APP」均未有網站提供外，其餘訊息傳遞服務皆有網站提供。

5. 照護資訊

照護資訊類網站群中只有「育兒親職網」提供公開取用電子出版品（25%），且所有網站均未有英語版，行動版網站亦僅有「遠距健康照護服務入口網」提供；此外，本類 4 個網站提供訊息傳遞服務之情形亦迥異，「孕產婦關懷網站」提供社群軟體推播服務及會員登入服務、「衛生福利部護理及健康照護司」提供電子報服務與 Email 轉知服務、「遠距健康照護服務入口網」提供會員登入服務、網站 QR Code 服務與行動服務 APP，另外，「育兒親職網」則未提供任一類型的訊息傳遞服務。

6. 身心障礙

因身心障礙類網站僅有「輔具資源入口網」，分析結果之比例較為極端。該網站提供公開取用電子出版品、英語版網站，但並未提供行動版網站；另一方面，訊息傳遞服務項目中，「輔具資源入口網」則提供會員登入服務、電子報服務、RSS 服務及社群軟體推播服務。

7. 身心健康

身心健康類網站群中提供公開取用電子出版品與未提供者各佔 50%（且均未提供非公開取用出版品），提供英語版網站與行動版網站者均佔 17%，屬於少數；而在訊息傳遞服務項目中以 RSS 服務與 Facebook 宣導服務所佔比例最高（50%），其次為會員登入服務、電子報與 Email 轉知服務（均為 33%），其餘服務項目則皆未提供。

8. 福利與救助

本類網站群除了「社會及家庭署」提供公開取用電子出版品（14%）外，其餘網站均未提供出版品取用服務，在網站語言及版本服務分析項目中亦只有「社會及家庭署」提供英語版網站及行動版網站（各為14%）；而就訊息傳遞服務而言，最高比例者為RSS服務（43%），次高者分別為會員登入服務、電子報服務與Email轉知服務以及Facebook宣導頁（均為29%）。

9. 健康保險

因健康保險類網站只有「衛生福利部社會保險司」與「中央健康保險署」，兩者皆為單位建置之網站，且業務互有重疊，故分析比例較為集中。以出版品取用服務而言，僅「中央健康保險署」提供公開取用電子出版品（50%），在網站語言及版本方面，亦僅「中央健康保險署」提供英語版網站及行動版網站（各50%），其中「衛生福利部社會保險司」雖提供英語版網站之連結，但實際上為連回衛生福利部的英語版網站，非為「社會保險司」的英語版網站，故不納入。

而在訊息傳遞服務的分析項目中，兩者皆有之服務為RSS服務與Email轉知服務，其它電子報服務、社群軟體推播服務、服務QR Code、行動服務APP以及YouTube政策宣導等均為「中央健康保險署」所有。

10. 醫護產業

本類網站群於出版品取用服務項目中，提供公開取用電子出版品者比例為33%，另有2個網站（11%）提供非公開取用出版品服務（財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會、衛生福利部中醫藥司）；此外，在網站語言版本服務中以未提供英語版本者佔多數（67%），但有1個網站（6%）「臺灣國際醫療網」提供除了英語外的簡體中文以及越南文版本，提供行動版者則僅佔11%；而訊息傳遞服務項目中以電子報服務與Email轉知服務所佔比例最高（33%），其次為RSS服務（28%）。

整體而言，衛生福利機關（構）網站不同消費者健康資訊類別類提供的網站服務異同如下：

1. 出版品取用服務以身心障礙類網站提供比例最高

衛生福利機關（構）10 大類消費者健康資訊網站皆提供可公開取用之電子出版品，以比例而言，「身心障礙類」提供公開取用電子出版品最高（因該類僅有「輔具資源網」1 個網站，比例達 100%）、「衛教保健類」次之，達 90%，而「食品健康類」則有 67%；此外，「藥物資訊類」的衛生福利部國家中醫藥研究所、「醫療產業類」的衛生福利部中醫藥司、財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會等 3 個單位，因屬於專門資訊提供者，故於網站上提供販售出版品之相關資訊。

2. 提供英語版的比例最高者為身心障礙類網站

10 大類消費者健康資訊網站中僅有「身心障礙類」網站提供英語版之比例高於未提供之比例（該類僅有 1 個網站，比例為 100%），「健康保險類」之比例則各為 50%，其餘類型中以「衛教保健類」及「疾病資訊類」提供英語版之比例較高，均達 40%；另外，所有網站中只有「臺灣國際醫療網」網站提供不同語言版本（簡體中文、越南文），研究者認為因該網站係由衛生福利部所建置，以打造友善國際就醫環境為目的而成立之資源網站，故提供常見在臺外籍人士之語言版本。

分析過程中，研究者亦發現衛生福利部內部單位（綜合規劃司、社會保險司、社會救助及社工司、保護服務司、護理及健康照護司、醫事司、心理及口腔健康司、中醫藥司等 8 司）網站雖標示提供英語版，但均連向衛生福利部網站，而非該單位自有之英語版網站，故分析時均不納入。

3. 健康保險類網站提供行動版之比例最高

因應網路科技發展以及消費者使用習慣改變，本研究亦針對網站是否提供行動版進行分析，結果顯示除了「健康保險類」網站群 2 個網站中有 1 個提供行動版，使比例達 50% 以外，其餘皆低於 50%，顯見衛生福

利機關（構）網站的行動服務尚未普及，其中「藥物資訊類」6個網站均未提供行動版。

4. 網站訊息傳遞以電子報、RSS、Email 轉知等 3 種服務最常見

本研究將網站訊息傳遞服務分為 12 項，各類網站中服務所佔比例最高者分別如下：

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

表 4-16 衛生福利機關（構）消費者健康資訊網站提供服務之差異

| 網站提供的 服務 | 網站所屬消費者健康資訊類型 | | | | | | | | | | 單位：% |
|------------------|---------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| | 衛教保健 | 食品健康 | 藥物資訊 | 疾病資訊 | 照護資訊 | 身心障礙 | 身心健康 | 福利救助 | 健康保險 | 醫護產業 | |
| 出版品取用服務 | | | | | | | | | | | |
| 公開取用 電子出版品 | 90 | 67 | 33 | 60 | 25 | 100 | 50 | 14 | 50 | 33 | |
| 非公開取用 出版品 | 0 | 0 | 17 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 11 | |
| 未提供 電子出版品 | 10 | 33 | 67 | 40 | 75 | 0 | 50 | 86 | 50 | 67 | |
| 網站語言及版本服務 | | | | | | | | | | | |
| 提供英語版 | 40 | 33 | 33 | 40 | 0 | 100 | 17 | 14 | 50 | 33 | |
| 未提供 英語版 | 60 | 67 | 67 | 60 | 100 | 0 | 83 | 86 | 50 | 67 | |
| 英語以外 語言 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | |

表 4-16 衛生福利機關（構）消費者健康資訊網站提供服務之差異

| 網站提供的 服務 | 網站所屬消費者健康資訊類型 | | | | | | | | | |
|-------------------|---------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| | 衛教保健 | 食品健康 | 藥物資訊 | 疾病資訊 | 照護資訊 | 身心障礙 | 身心健康 | 福利救助 | 健康保險 | 醫護產業 |
| 雙語詞彙 對照 | 20 | 33 | 17 | 0 | 25 | 0 | 50 | 14 | 100 | 22 |
| 行動版(PDA 版、手機版) | 20 | 33 | 0 | 40 | 25 | 0 | 17 | 14 | 50 | 11 |
| 訊息傳遞服務 | | | | | | | | | | |
| 會員登入 服務 | 20 | 67 | 0 | 40 | 50 | 100 | 33 | 29 | 0 | 17 |
| 電子報服務 | 30 | 67 | 0 | 60 | 0 | 100 | 33 | 29 | 50 | 33 |
| 轉寄訊息 (EMAIL) | 20 | 67 | 0 | 40 | 25 | 0 | 33 | 29 | 100 | 33 |
| RSS 服務 | 50 | 33 | 0 | 20 | 25 | 100 | 50 | 43 | 100 | 28 |
| 社群軟體 推播服務 | 30 | 33 | 0 | 40 | 25 | 100 | 0 | 14 | 50 | 6 |

表 4-16 衛生福利機關（構）消費者健康資訊網站提供服務之差異

| 網站提供的 服務 | 網站所屬消費者健康資訊類型 | | | | | | | | | |
|------------------|---------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| | 衛教保健 | 食品健康 | 藥物資訊 | 疾病資訊 | 照護資訊 | 身心障礙 | 身心健康 | 福利救助 | 健康保險 | 醫護產業 |
| 連至網站的 QR Code | 20 | 33 | 0 | 40 | 25 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 |
| 各項服務 QR Code | 20 | 0 | 0 | 0 | 25 | 0 | 0 | 0 | 50 | 0 |
| APP 服務 | 20 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 50 | 0 |
| 機關 Facebook | 20 | 33 | 0 | 40 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 22 |
| 宣導 Facebook | 20 | 33 | 0 | 20 | 0 | 0 | 50 | 29 | 0 | 6 |
| 機關形象 YouTube | 10 | 0 | 0 | 20 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 |
| 政策宣導 YouTube | 20 | 33 | 0 | 20 | 0 | 0 | 0 | 0 | 50 | 17 |

資料來源：本研究整理，檢索日期：2014 年 4 月 26 日至 5 月 25 日。

(二) 網站功能

隨著資訊科技發達，網站已不同於過去資料存取站的概念，而是可以提供客製化功能的多元平臺。為了解衛生福利機關（構）消費者健康資訊網站是否提供好用的網站工具，以便需求者善加利用，故針對網站功能分析，結果如表 4-17，各類別詳細說明如後：

1. 衛教保健

衛教保健類網站群中 70%的網站未提供個人化功能，僅「國民健康署」、「健康九九」以及「菸害防制資訊網」提供字級調整功能（30%）。

在查詢功能部分，所有網站均提供一般查詢，其中有 4 個網站另外提供專門資訊查詢系統（4%），分別是「健康數字 123」、「職場健康資訊網（全國健康職場查詢）」、「戒菸治療管理中心（各縣市合作機構查詢）」以及「菸品成份資訊網（菸品成份查詢）」；此外，本類網站群主要以資源查詢為導向（100%），其次則為資源宣導（80%）。

2. 食品健康

本類計有 3 個網站，其中 2 個提供字級調整功能（67%），分別為「食品藥物管理署」與「食品藥物消費者知識服務網」；另一方面，食品健康類網站群皆提供一般查詢功能（100%），專門資訊查詢功能所佔比例亦高（67%）；而以網站功能導向而言，則為資源宣導與查詢兩者比例最高（皆為 100%）。

3. 藥物資訊

藥物資訊類網站因性質特殊，屬於資源查尋導向之網站群，故皆未提供字級調整或版面色彩配置等個人化功能，而在查詢功能項目分析中，提供一般查詢功能者佔 83%，提供專門資訊查詢者為 100%，顯見衛生福利機關（構）網站中屬於藥物資訊類者以提供專門資訊為主；至於網站功能導向則以資源查詢為主（100%），資源宣導居次（83%）。

4. 疾病資訊

本類網站群提供個人化功能者僅 40%，且均為字級調整功能，在查詢功能方面則以提供一般查詢為主（80%）。而網站主要功能分析項目中除了「傳染病數位學習網」為資訊宣導、數位學習導向，其餘網站均以資源查詢（80%）為主，資源宣導（60%）次之。

5. 照護資訊

照護資訊類網站群中僅有「衛生福利部護理及健康照護司」網站提供字級調整功能（25%），因衛生福利部內部各單位均為相關業務主管機關，統一提供此功能，非專為特定單位或使用者設計；另一方面，本類網站提供之查詢功能以一般查詢為主（75%），專門查詢功能只有「遠距健康照護服務入口網」提供（25%）；而「育兒親職網」雖提供各種親職育兒資源，如電子書、影片等，但未提供任何查詢功能。再者，若以網站功能的導向而言，照護資訊類網站群以資源宣導為主（100%），資源查詢次之（75%）。

6. 身心障礙

衛生福利機關(構)網站中屬身心障礙者類僅有「輔具資源入口網」，該網提供一般查詢、字級調整等功能，網站功能導向為資源宣導與資源查詢，需求者可透過網站查找關於輔具資源或服務等資訊。

7. 身心健康

身心健康類網站群未提供個人化功能者達 67%，僅有「衛生福利部保護服務司」與「衛生福利部心理及口腔健康司」提供字級調整功能，但如同前述，因該 2 個網站為衛生福利部內部單位，網站版式標準化故提供該項功能，與網站資訊之適用對象無明顯相關。

查詢功能部分，本類網站以提供一般查詢為主（83%），專門資訊查詢提供者只有「關懷 e 起來」（17%），該網站本身即為家暴、性犯罪、兒少保護案件登錄、通報與查詢系統，故屬於專門資訊查詢，同時也是資料

登錄、申請導向之網站。網站功能分析項目中，身心健康類網站整體而言屬於資源宣導與資源查詢導向（均為 83%）。

8. 福利與救助

本類網站未提供個人化功能者佔 71%，本類 7 個網站中僅有「衛生福利部社會救助及社工司」與「社會及家庭署」提供字級調整功能(29%)，但兩者均非特別提供適用於高齡者健康資訊之網站。查詢功能部份，71% 提供一般查詢功能，29% 提供專門資訊檢索功能，分別為「公益勸募管理系統」與「緊急醫療管理系統」，2 個網站本身即是檢索系統。整體而言，福利與救助類網站群以資源查詢功能為主（86%），網站多提供各種津貼資訊、政府救助措施等。

9. 健康保險

健康保險類因只有「衛生福利部社會保險司」與「中央健康保險署」兩個網站，故比例較為集中。以個人化功能而言，兩者均提供字級調整功能，其中僅「中央健康保險署」網站提供版面色彩調整功能，但經過分析，研究者認為該項功能並非專為特殊族群（如視障使用者）設計，而是提供一般使用者對於版面顏色的更多選擇。

查詢功能部份，兩個網站均提供一般查詢機制，其中「中央健康保險署」更進一步提供專門資訊查詢，包含健保用藥品項查詢、特殊疾病照護計畫院所查詢等；此外，兩個網站整體功能導向均為資源宣導及資源查詢，而「中央健康保險署」則另外提供屬於資料登錄、申請（如特約機構申請、投保申請等）以及數位學習（健保相關多媒體教材）兩種功能。

10. 醫護產業

本類網站未提供個人化功能者達 67%，而提供個人化功能者均以字級調整功能為主（33%），版面色彩調整功能部份則僅有「衛生福利部」以及「公共衛生資訊入口網」提供（11%），前者因係我國綜理衛生福利業務之主管機關，故實有可能提供字級調整功能以滿足不同族群使用者，

後者網站經分析後並無法確定與其提供之資訊有直接相關。查詢功能分析項目中，提供比例最高為提供一般查詢（72%），專門資訊查詢為 56%，與網站整體功能為資源查詢導向（94%）相符。

根據上述各類別分析，可將衛生福利機關（構）中不同類別之消費者健康資訊網站服務之差異整理如下：

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

根據分析，「藥物資訊類」網站因提供內容較為專業、網站本身為檢索系統或醫藥知識典藏系統，以資源查詢為導向，故未提供個人化功能，除此之外，其餘網站群均提供字級調整的個人化功能（但比例不一），版面顏色配置功能則僅有「健康保險類」的中央健康保險署與「醫護產業資訊類」的衛生福利部、公共衛生資訊入口網等，共 3 個網站具備該功能。

另一方面，所有類別網站中只有「食品健康類」、「身心障礙類」與「健康保險類」等 3 大類網站提供個人化功能之比例高於未提供之比例，顯見衛生福利機關（構）網站並未強調個人化功能。

2. 各類網站均具備查詢功能，其中以一般查詢功能比例較高

整體而言，10 大類消費者健康資訊網站提供查詢功能之比例均高於 70%，其中除了「藥物資訊類」網站群提供專門資訊查詢功能的比例高於一般查詢以外，其餘 9 大類網站提供一般查詢功能之比例皆高於專門資訊查詢，顯見該功能（站內全文檢索、自訂搜尋等）十分普遍；此外，「照護資訊類」中的育兒親職網及「醫護產業類」中的美容醫學教育訓練聯合委員會並未提供查詢功能，原因在於育兒親職網屬於素材提供之網站，提供各種多媒體親職照護學習資源，而美容醫學教育訓練聯合委員會屬於進修課程公布欄，網站提供各種研習資訊，研究者認為此兩個網站仍可增加查詢功能，以利使用者更方便地查找資源與相關訊息。

3. 網站整體功能均以資源宣導與查詢為主

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

整體而言，我國衛生福利機關（構）消費者健康資訊網站之功能在於提供多樣的健康宣導資源與相對應的檢索機制，對於培養民眾健康資訊之素養的確有其助益（卓玉聰、林千鈺，民 93）。



表 4-17 衛生福利機關（構）消費者健康資訊網站功能之差異

| 網站提供的 功能 | 網站所屬消費者健康資訊類型 | | | | | | | | | | 單位：% |
|--------------|---------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| | 衛教保健 | 食品健康 | 藥物資訊 | 疾病資訊 | 照護資訊 | 身心障礙 | 身心健康 | 福利救助 | 健康保險 | 醫護產業 | |
| 個人化功能 | | | | | | | | | | | |
| 字級調整 | 30 | 67 | 0 | 40 | 25 | 100 | 33 | 29 | 100 | 33 | |
| 版面色彩 調整 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 50 | 11 | |
| 未提供 個人化功能 | 70 | 33 | 100 | 60 | 75 | 0 | 67 | 71 | 0 | 67 | |
| 查詢功能 | | | | | | | | | | | |
| 一般查詢 | 100 | 100 | 83 | 80 | 75 | 100 | 83 | 71 | 100 | 72 | |
| 專門查詢 | 40 | 67 | 100 | 60 | 25 | 0 | 17 | 29 | 50 | 56 | |
| 未提供 查詢功能 | 0 | 0 | 0 | 0 | 25 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | |

表 4-17 衛生福利機關（構）消費者健康資訊網站功能之差異

| 網站提供的 功能 | 網站所屬消費者健康資訊類型 | | | | | | | | | | 單位：% |
|-------------|---------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| | 衛教保健 | 食品健康 | 藥物資訊 | 疾病資訊 | 照護資訊 | 身心障礙 | 身心健康 | 福利救助 | 健康保險 | 醫護產業 | |
| 網站功能 | | | | | | | | | | | |
| 資訊宣導 | 80 | 100 | 83 | 60 | 100 | 100 | 83 | 57 | 100 | 56 | |
| 資源查詢 | 100 | 100 | 100 | 80 | 75 | 100 | 83 | 86 | 100 | 94 | |
| 資料登錄 申請 | 20 | 33 | 17 | 20 | 25 | 0 | 17 | 14 | 50 | 33 | |
| 數位學習 | 10 | 33 | 33 | 40 | 50 | 0 | 33 | 0 | 50 | 6 | |

資料來源：本研究整理，檢索日期：2014 年 4 月 26 日至 5 月 25 日。

第五章 結論與建議

衛生福利機關（構）的使命在於促進及保護全民健康與福祉，在資訊時代中提供豐富的網路健康資源供民眾取用係為其職責。本研究以我國政府衛生福利機關（構）共計 62 個網站為對象，研究目的在於分析比對目前衛生福利機關（構）網站所提供的消費者健康資訊，以了解健康資訊建置現況、資訊內容特性以及網站提供的服務與功能，期許經由有系統地分析，除了提升網站曝光度並幫助民眾使用這些具權威性的政府資訊，亦能作為各界進行相關研究時的指引或參考。本章將根據研究目的撰寫結論並提供後續研究建議。

第一節 結論

本研究歸納之消費者健康資訊可分為衛教保健、食品健康、藥物資訊、疾病資訊、照護資訊、身心障礙、身心健康、福利與救助、健康保險以及醫護產業等 10 大類，並以其為根據，視衛生福利機關（構）網站主要提供的消費者健康資訊進行網站群組及分析。以下就整體結論逐一說明：

一、 衛生福利機關（構）網站建置消費者健康資訊之現況

（一）網站類別以醫護產業資訊類最多

醫護產業資訊類的網站共計 18 個，佔所有網站比例 29%；第二高者為衛教保健類網站，共 10 個，佔 16%；第三高者則為福利與救助資訊類網站，共 7 個，佔 11%。

以分析結果而言，醫護產業類網站比例最高可視為我國衛生福利主管機關衛生福利部使命（促進並保護全民健康與福祉）與願景（落實品質、提升效率、均衡資源、關懷弱勢）之實現，透過各種評鑑、營運及管理資訊，除了讓相關部門及民間單位有所依循以保持醫療品質外，更能達到政府資訊透明、公開之目的。

(二) 機關本身為建置者外，亦與公益團體或民間組織合作提供相關資源

本研究以衛生福利機關（構）網站為對象，蒐羅 62 個機關網站及相關資源網站（扣除平臺轉換中的臺灣 e 學院），分析後發現除了衛生福利機關（構）為當然建置者外（97%），亦以委託或合作之方式與公益團體（5%）以及民間組織（5%）結合，提供多元的消費者健康資訊，此種模式以醫療產業資訊類的網站比例最高，佔該類 29%，如器官捐贈中心、醫療品質策進會等。

政府機關委託、合作之公益團體包括「臺灣自殺防治學會（自殺防治中心網站）」、「財團法人器官捐贈移植登錄中心」以及「社團法人中華民國器官捐贈協會」等，民間組織則包括「財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會」、「美容醫學教育訓練聯合委員會」與「臺灣檢驗科技股份有限公司（全國醫療廢棄物處理網）」。

綜言之，這樣的合作與委託關係一方面提升該項服務層級，以中央機關之高度予以奧援，另一方面也讓根植於民間的公益團體、組織作為政府與人民之溝通橋梁，避免生硬刻板的文令宣導，強化政府資訊的親近度。

(三) 近半數網站持續提供最新訊息

根據分析，衛生福利機關（構）網站中有 47% 的網站訊息更新頻率為一週內至少發布一則訊息，24% 的網站更新頻率為一個月內至少發布一則訊息，可視為超過半數（71%）的網站均能即時提供最新消息，但其中亦不乏許久未更新，或營運狀態不明之網站，比例佔所有網站的 16%，其中又以「藥物資訊類」網站比例最高（67%），研究者將其歸因於藥物資訊類網站包含許多中醫藥查詢系統，如「臺灣草本行」、「中西藥病名大辭典」等線上參考資源，並不以傳遞新知為網站主要目的，而是以保存、典藏重要中醫藥資訊為宗旨，故未提供網站更新訊息。

(四) 半數網站未申請無障礙標章

衛生福利機關（構）網站中申請無障礙標章者比例佔 50%，且至少均有 A⁺ 之等級，但同時亦有 50% 的網站未申請，顯見此一制度尚未完全落實。

二、 衛生福利機關（構）網站提供消費者健康資訊之內容特性

（一）網站提供的消費者健康資訊類型以提供新聞訊息為主

衛生福利機關（構）網站的消費者健康資訊類型可分為法令規章、新聞訊息、學術活動訊息、非學術活動訊息、業務資訊以及統計資訊等 6 大類，其中以新聞訊息所佔比例最高（63%），若以不同健康資訊類別的網站群而言，則以「健康保險」與「身心障礙」兩大類網站中新聞訊息比例最高。該兩類因網站數量較少使得比例皆達到 100%，但就實務觀察網站後，研究者發現無論健康保險或身心障礙資訊都屬於政府必須隨時提供最新政策及相關配套措施的消費者健康資訊類別，故確實以新聞訊息為主要內容。

（二）網站提供的消費者健康資訊內容以疾病資訊與健康促進為主

本研究除將衛生福利機關（構）提供之消費者健康資訊加以分為主要 10 大類，更分出屬於細節的項目。首先，就大類而言，衛生福利機關（構）網站以提供疾病資訊為主，比例為 43%。所謂的疾病資訊在本研究中依「性質」與「過程」區分，說明如下：

1. 性質：包含傳染性疾病與非傳染性疾病。前者如流行性感冒、病媒蚊傳染等，可經由不同途徑感染他人之疾病資訊，後者如心血管疾病、肥胖等慢性疾病。
2. 過程：包含病癥診斷、治療方式、復原照護等，根據疾病生命週期劃分。

分析後，發現屬於性質之資訊者以非傳染病資訊為多，佔 74%，而過程資訊則以治療資訊佔 38% 為多。

其次，可歸納出細項類別以促進民眾健康、預防慢性疾病之訊息所佔比例最高（48%），與主要分類項目「疾病資訊」相互切合，顯見衛生福利機關（構）網站提供的消費者健康資訊以疾病治療為主，同時結合健康促進之概念，以期降低國人罹患慢性疾病的機率。

(三) 網站提供的消費者健康資訊適用對象為一般民眾

分析衛生福利機關(構)網站分眾入口及資訊內容，可了解網站提供消費者健康資訊的適用族群可分為一般人士、特殊族群與專業人士。首先，以一般人士而言，可分為兒童、青少年、一般民眾、女性與高齡者等，而主要適用者為一般民眾(77%)，一方面因為政府為全民服務，其提供之資訊須具普遍性，以達宣導之用；另一方面，衛生福利機關(構)消費者健康資訊內容以疾病資訊與健康促進為主，皆屬於適用於普羅大眾之資訊。

其次，特殊族群中以身心障礙者所佔比例最高(11%)，其餘中低收入戶、外籍配偶、新移民、原住民族等適用比例皆在10%以下，須特別說明的是，研究對象中提供外籍配偶、新移民健康資訊的網站分別為「照護資訊」類的育兒親職網、「福利與救助」類的全國愛心服務網以及「醫護產業」類的臺灣國際醫療網，皆為十分符合外籍配偶與新移民生活所需之健康資訊，研究者認為因近年來臺灣人民對於外籍配偶與外籍勞動力之需求大幅成長，我國政府除了由內政部入出國及移民署主管外籍人士出入與輔導事宜外，衛生福利機關(構)亦須提供醫療健康、社會福利救助等消費者健康資訊，以因應臺灣社會中人口組成漸趨複雜之現象。

衛生福利機關(構)網站中除了輔具資源網專為身心障礙者建置外，其餘網站亦部份提供身心障礙者照護、相關補助或捐募等資訊；最後，專業人士及單位之分析結果為醫事人員所佔比例最高(44%)，而據分析，主要原因在於衛生福利機關(構)網站中含有許多法令規章、評鑑要點或進修規定等，特為專業人員發布之訊息，或者說醫事人員必須掌握的最新情資，因此醫事人員係為專業人士中主要適用網站資訊的對象。

三、 衛生福利機關（構）消費者健康資訊網站提供之服務與功能

（一）網站提供之服務以訊息傳遞服務為主

本研究中衛生福利機關（構）網站提供之服務可分為出版品取用服務、網站語言服務與訊息服務等 3 大面向，其中內容說明如下：

1. 出版品取用服務

分析網站是否提供公開取用之出版品，研究發現提供公開取用之出版品均為單張海報、小手冊與圖書等以宣導為主之電子資源，非公開取用者為連續性刊物或單行本，須聯絡機關索取或至實體店購買。

2. 語言及版本服務

分析網站是否提供不同語言版本，區分為提供英語版、非英語版以及網站對於專有名詞編製的雙語詞彙對照；至於版本部分則分析網站是否提供行動版。

3. 訊息傳遞服務

分析衛生福利機關（構）網站提供使用者服務或資源訊息的傳遞管道，如 Email、電子報、RSS、QRCode 與 Facebook 等。

三者中以「提供訊息傳遞服務」所佔比例最高（63%），因衛生福利機關（構）網站提供之消費者健康資訊類型以新聞訊息為主，故提供即時的訊息服務確實為首要之務；此外，以各面向細項而言，比例最高者為出版品取用服務，共有 29 個網站提供此服務（47%）。誠如前述，因網站以促進民眾健康為目的發送相關健康新知，基於政府機關（構）提供多元豐富的宣導資源之義務，公開取用的電子出版品不僅個人可下載運用，也適用於學校單位或企業組織進行相關觀念倡導。

語言及版本服務方面，所有網站中僅有「醫護產業類」的「臺灣國際醫療網」提供除了英文版外的外語版本（簡體中文、越南文）。根據網站說明，國際醫療向來是政府重視且謹慎推展的策略性產業之一，而「臺灣國際醫療網」

便是為了滿足我國華僑或國際觀光客對於臺灣優質醫療技術及全民健保而返（來）臺就醫之需求而成立，以提供相關資訊；另一方面，政府亦希望以醫療帶動相關健康產業之發展，進一步跨域整合以吸引國際一流機構及人才來臺合作，由國際化提升臺灣醫療品質並帶動整體經濟的動力，可見衛生福利機關（構）網站的功能除了提供消費者健康資訊、傳遞各種訊息外，亦蘊含符合當代社會發展之政策面考量。

（二）網站主要功能為資源查詢

本研究將衛生福利機關（構）網站功能分為個人化功能、查詢功能以及網站主要功能，內容說明如下：

1. 個人化功能

網站是否提供字級調整、色彩配置等版面設定功能。

2. 查詢功能

可分為一般查詢與專門查詢，前者如站內全文檢索，後者則為專門資料查詢系統或文獻檢索系統等。

3. 網站主要功能

分析網站提供的資訊類型後以所佔比例判斷其主要功能，包含資源宣導、資源查詢、資料登錄或申請、數位學習等 4 類。

以個人化功能而言，10 大類中有提供個人化功能者均含字級調整功能，但僅有 3 類網站（食品健康、身心障礙、健康保險）提供個人化功能之比例高於未提供之比例，且研究者分析後認為衛生福利機關（構）網站提供之個人化功能與網站適用對象、網站提供的消費者健康資訊類別並無關聯性，僅是網站功能之表現；此外，僅有 3% 的網站未提供任何查詢功能，其餘有提供者則以一般查詢功能為主（82%），亦即在網站上提供站內全文檢索欄位，方便使用者查找資料。最後，根據整體分析，衛生福利機關（構）網站主要功能以資源查詢為主（92%），次高比例為資源宣導功能（73%）；同時，研究過程中發現，

衛生福利機關（構）網站中有 15 個網站（24%）提供資料登錄、申請之功能，例如「健康 123」可用於查詢國民健康指標、「關懷 e 起來」用於通報家暴或性犯罪案件等；至於偏屬數位學習功能的網站在數量上平均每大類均有 1 至 2 個，整體比例約 19%。



第二節 研究貢獻

本研究以衛生福利機關（構）網站為對象，分析其所提供之消費者健康資訊現況、內容特性與網站功能與服務。研究者認為，分析結果之貢獻可分為以下：

一、對學術研究之貢獻

為了解國內是否有針對政府機關提供消費者健康資訊之相關研究，研究者使用關鍵字「政府」、「健康」以及「資訊」於臺灣博碩士論文知識加值系統與臺灣期刊論文索引系統中檢索後（檢索日期：2014年6月30日），僅前者查得2筆結果，但非為整理或分析政府提供健康資訊之情形為題之學位論文，而是「以電子化政府下資訊流通情形」為目的之研究與「以公私協力觀點研究臺北市腳踏車使用生活化情形」之研究。

而若以「政府」與「資訊」為關鍵字分別於上述兩個系統中檢索（檢索日期：2014年6月30日），可於臺灣博碩士論文知識加值系統中查得260筆資料，臺灣期刊論文索引系統可查得385筆資料，但其共通點為政府資訊公開制度之探討、各機關資訊系統可用性研究、政府資訊系統委外分析，或以資訊科技與政府再造等相關議題為主，另有部份研究者以政府人員之資訊行為研究為題。

綜觀以政府資訊為題之研究，多以行政、法制面切入，或是與資訊科技相關之議題，少有關於健康資訊的研究，因此本研究之分析結果有助於了解衛生福利機關（構）網站建置消費者健康資訊的現況，不僅能作為初步評估政府健康資訊之研究，成為學術上相關領域研究者之參考資源，也增加我國政府資訊學領域的深度與廣度。

整體而言，本研究不僅從政府資訊公開的角度進行公部門網站消費者健康資訊研究，充實消費者健康資訊研究領域之內涵，反之亦以健康資訊觀點重新省視政府資訊對於維護民眾生活權益之重要性，橫跨至公共衛生與公共政策之學術領域。

二、對我國衛生福利機關（構）之貢獻

本研究為首次對於我國衛生福利機關（構）網站所提供之消費者健康資訊全面的資源盤點與分析。就網站經營而言，建置者可藉此了解該網站提供之資源現況、內容特性、適用對象、功能與服務等，進一步完善網站內容；另一方面，透過各層面之文獻探討與實務現況，促使衛生福利機關（構）將網站視為健康資訊傳播與相關服務之站點，而非僅將網站定位為提供業務資訊之載體，如此將能有效改變我國衛生福利相關之單位對於資訊提供之立場，由被動轉為主動，建置符合我國衛生福利政策願景之資訊環境，供予民眾最適切的健康資訊服務。

三、對消費者健康資訊使用者之貢獻

醫療健康方面之議題向來為人們所關注，隨著網路環境漸趨成熟，不僅消費者健康資訊逐漸網路化，更明顯改變的是使用者在日常生活中對於網路資訊之依賴日益增加，然而在資訊過度發達的現代，越來越多網路使用者對於網路資訊的正確性有所質疑，許多研究更指出民眾對於民生相關之資訊有需求時，傾向於使用具公開性、權威性的政府資訊（游智雯，民 90；林千鈺，民 95），顯見政府資訊有其存在與擴散之必要。

本研究之分析結果對於習慣使用網路消費者健康資訊的民眾而言，將能了解政府衛生福利機關（構）網站提供的消費者健康資訊現況，包含種類、內容特性與適用之對象、網站服務與功能等，進而讓使用者根據身份（如家長、教育人員、年長者、廠商等）與資訊需求（如疾病治療、長期照護、生活補助等），選擇合適的網站取得資訊或透過網站進一步與相關單位聯繫以獲得援助，相較於坊間網路上流傳之健康資訊，本研究成果不啻是更具權威性與可信度的政府健康醫療資源指引。

第三節 建議

此節根據研究結論與貢獻，提出對網站建置者、對健康資訊使用者以及對未來欲進行相關研究人員三方面之建議，茲說明如後：

一、對網站建置者的建議

(一) 確保網站內容新穎度

衛生福利機關（構）網站中，更新頻率為「至少一個月以上未更新」者佔 13%，無法判斷網站是否更新者佔 16%，對於應由政府機關不定時維護以確保網站提供之消費者健康資訊而言，仍有進步空間。

以「中西醫病名對照大辭典」網站為例，該網站內容十分豐富，不僅提供中西醫病名、現代醫學病名及定義與診療要點，更羅列中醫相關病名及文獻出處，兼具實用性與學術性，然而該網站除了註明版權為國立中醫藥研究所外，並未提供任何網站建置資訊，諸如源起、使用方式、可進一步聯繫之單位等資訊；另一方面，該網站版權所有者國立中國醫藥研究所已於 2013 年 7 月 23 日更名為衛生福利部國家中醫藥研究所，顯見網站並未善加維護，縱使其中提供資訊無誤，也容易降低使用者對於網站之信賴感。

(二) 增加資源形式、網站版本與個人化功能

根據分析，衛生福利機關（構）網站提供文字形式宣導資源者佔 71%，然而過多的文字訊息對於網頁閱讀者無非是種困擾，且網站中多有以高齡者或新移民為對象之資訊，故建議衛生福利機關（構）可視網站資訊適用族群建置不同形式的宣導資源，如不同語言的朗讀音檔，或相對應之網站版本，讓對象進入網站時可確實在友善的網路環境中使用適合的資訊。

另一方面，建議網站內容含有適用於高齡者健康資訊者應增加字級調整功能，如「臺灣 e 院」為綜合型疾病資訊查詢系統，含有豐富的慢性疾病與年長者照護等資訊，如能增加字級調整功能，相信能吸引更多使用者。

(三) 增加適用於學生或一般大眾之數位學習網頁

研究結果顯示，衛生福利機關（構）網站中有 19% 具備數位學習功能，然網站中的學習資訊多以專業人員為使用對象，如相關人員的規定進修課程，內容較為專業，不適用於一般民眾，對於如此豐富的消費者健康資源而言甚是可惜，故研究者建議，網站應提供多元的數位學習資源。舉例來說，針對學齡族群建立可與學校教育結合之健康資訊，從政府支援教育的角度出發，提供具品質的學習資源供教師取用，或進一步辦理教案競賽，將優秀作品整理為數位學習資源以供分享、學習，如此形成良性循環後便能將各類健康觀念植根於國民教育，也同時增加網站曝光及使用。

另一方面，衛生福利機關（構）可盡量取得各種健康講座的錄影實況，放於網路上供民眾觀看，不僅可增加宣導資源的多樣性，也能以多媒體教材豐富網站內容。

(四) 善用社群軟體或平臺提升機關訊息能見度

因應網際網路發展，越來越多網站提供豐富的加值服務，主動傳遞新知予使用者，如社群軟體推播、服務 APP 等，本研究分析衛生福利機關（構）提供服務之現況，發現以 RSS 服務所佔比例 37% 為最高，其次則為電子報服務，佔 32%，而近年使用者達到巔峰的 Facebook 所佔比例僅有 7% 左右（機關粉絲頁與服務宣導頁比例之加總），故研究者建議，衛生福利機關（構）應適時利用社群軟體或平臺提升訊息能見度，以達宣導之效。

二、對消費者健康資訊使用者的建議

消費者健康資訊係關於生、老、病、死等人生重大議題之資訊，其重要性不言而喻，而隨著資訊科技的蓬勃發展，人們可以隨時連結上網路，取得訊息，致使消費者健康資訊快速網路化，使用者得以透過網路取得與分享許多公開或關於個人私密的健康資訊，但隨著各種網路平臺中品質良莠不齊的健康資訊漸趨繁多，如何確保資訊可信度成為一項課題。

本研究以衛生福利機關（構）網站為分析對象，除將網站提供的消費者健康資訊分為 10 大類，更分析其中資訊類型、內容特性、適用之對象、網站服務與功能等，健康資訊使用者可由政府機關網站取得不同健康主題的相關資訊、尋求諮詢或更多資源指引，亦遠較坊間流傳的健康資訊具有權威性及可信度。

研究者認為相對應之使用者族群及建議可分為：

（一）一般民眾、教育人員

一般民眾可透過「衛教保健」、「食品健康」、「疾病資訊」、「照護資訊」與「身心健康」等類別資訊，隨時取得新知、充實自我健康知識並維護居家健康；另一方面，學校教育人員亦可以教育之途徑擴散上述資訊，建立學童正確的身心健康觀念。而政府作為照護人民之最大責任者，亦提供「福利與救助類」資訊，供予生活困頓、遭遇天災人禍者適當的緊急援助，實為弱勢族群所需。

（二）民間營利單位

如藥品商、輔具商或長期照護機構等，須隨時注意「藥物資訊」、「照護資訊」、「身心障礙」與「健康保險」等類別資訊，以提供合法的物料或健康照護環境，避免影響國人健康。

(三) 醫護單位與人員

醫護產業類資訊包含眾多單位營運條例、人員管理規範及評鑑要點等法令規章，對於醫療護理機關（構）以及所屬人員而言，實屬不可或缺之資訊，必須隨時更新、加以實踐，才利於建置既可維護醫護人員專業、又不損及民眾權益的就醫環境。

整體而言，政府提供的消費者健康資訊網站之定位在於提供全民一個友善健全的健康資訊網絡，當民眾遭遇健康事故時，可從網站取得自始（如疾病查詢、醫療院所查詢）至終（如急難救助、療癒復原、照護等資訊）的完整資訊；此外，有鑒於近年食品安全事件頻傳，衛生福利機關（構）開始在網站上針對各種健康謠言提供食品製造規範與食品安全等釋疑說明，以便消費者隨時掌握正確資訊，故研究者建議健康資訊使用者應多利用政府機關取得與切身相關之健康資訊，不僅資訊來源明確有保障，也更能維護自身權益；另一方面，因政府機關提供的資訊特性，民眾亦可藉其了解國家衛生福利政策之發展，甚至進一步參與其中，提升公民素質。

三、 未來研究建議

本研究係以宏觀角度整理並分析我國衛生福利機關（構）提供的消費者健康資訊概況，可謂具發展性之前導研究，相信以此為根基，未來將能延伸更多研究，促使圖書資訊學與政府資訊學，甚至是公共衛生學、公共政策學等，進行有意義之媒合。未來除了可由前述領域啟發新的研究觀點外，後續研究建議如下，供欲進行相關研究之人員參考：

（一）選用不同的研究方法深入了解網站及其使用者特性

本研究採內容分析法，由歸納的結果可看出網站發展現況，並可客觀比較不同消費者健康資訊類別網站群間之異同，建議未來可延伸至更細部的研究，例如從網站流量分析使用率，使用訪談法、觀察法等研究各類別網站群的使用者動機、使用習慣等，或從網站內容、服務或功能面向加以探討網站好用性。

（二）提升分析框架信度，使其成為可廣泛運用之研究工具

本研究利用文獻分析、機構調查與網站觀察整理出消費者健康資訊類別以及分析項目表，用以整理、歸納衛生福利機關（構）網站提供之消費者健康資訊現況，未來如能邀集領域專家以訪談或問卷的方式對此分類與分析表進行更精確的審視與評估，相信更能提升其信度，成為可廣泛運用於消費者健康資訊相關研究之工具。

（三）以其它公部門網站為對象，分析網站提供之消費者健康資訊

研究者將研究對象設定於衛生福利機關（構）時，發現衛生福利機關（構）以外仍有許多公部門機關網站提供不同類型之消費者健康資訊，如原子能委員會對於核能與輻射的相關資訊，此點在本研究中為研究限制，但未來若能以此為題進行相關研究，相信將有其發展空間。

參考文獻

中華民國憲法(民 36)。上網日期：2014 年 4 月 30 日，檢自：全國法規資料庫，

網址：

<http://law.moj.gov.tw/Law/LawSearchResult.aspx?p=A&t=A1A2E1F1&k1=%E6%86%B2%E6%B3%95>。

王石番(民 80)。傳播內容分析法：理論與實證。臺北市：幼獅文化。

王琪珍、王靜枝、楊雅萍(民 102)社區新移民婦女自覺健康狀況與健康資訊需求調查。志為護理(慈濟護理雜誌)，12 卷 5 期，62-72。

行政院(民 101)。中華民國建國一百年社會福利政策綱領。上網日期：2014 年 4 月 30 日，檢自：行政院全球資訊網，網址：

<http://www.ey.gov.tw/news.aspx?n=3D06E532B0D8316C&sms=4ACFA38B877F185F>。

行政院衛生福利部、國家衛生研究院(民 98)。2020 健康國民白皮書。臺北市。

行政院研究發展考核委員會(民 99)。認識無障礙網路空間。上網日期：2014 年 4 月 30 日，檢自：政府網站營運交流平臺，網址：

http://www.webguide.nat.gov.tw/wSite/np?ctNode=14393&mp=1&idPath=14382_14393。

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

法務部(民 94)。政府資訊公開法。上網日期：2014 年 4 月 30 日，檢自：全國法規資料庫，網址：

<http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=I0020026>。

余致力、陳麗光(民 90 年)。政府角色、健檢政策與健康傳播：成人健檢的成本效益分析。中華傳播學會 2001 年「華人社會的傳播研究」研討會發表論文，香港浸會大學。

- 邱培源 (民 91)。病患健康資訊需求與尋求行為之研究 (未出版之碩士論文)。
淡江大學, 新北市。
- 邱銘心、吳寂絹 (民 91)。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 卷 1 期, 129-170。
- 林千鈺 (民 95)。國內大學生網路消費者健康資訊之使用研究—以淡江大學為例 (未出版之碩士論文)。淡江大學, 新北市。
- 林介棋 (民 100)。大眾到政府網站找些什麼—政府網站搜尋引擎檢所紀錄之分析 (未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學, 臺北市。
- 林巧敏 (民 100)。政府資訊公開與申請應用網站內容分析：以臺灣與美英兩國政府機關為例。大學圖書館, 15 卷 2 期, 78-98。
- 林沂瑩 (民 101 年)。大專校院圖書館社群網站經營分析—以 Facebook 為例 (未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學, 臺北市。
- 林素真 (民 101)。高雄市新移民女性的媒體使用與健康資訊需求。廣播與電視, 34 期, 55-92。
- 林慧茹 (民 98)。探討中高齡以上電腦使用者之醫療健康資訊網站內容需求 (未出版之碩士論文)。國立中正大學, 嘉義縣。
- 吳美芬 (民 79)。課稅與健康資訊對菸酒消費需求之影響 (未出版之碩士論文)。
國立臺灣科技大學, 臺北市。
- 吳昭新 (民 89 年 9 月 24 日)。臺灣網上醫學教育資訊的內容品質—現況與建議
【部落格文字資料】。上網日期：2014 年 4 月 30 日, 檢自
<http://olddoc.tmu.edu.tw/chiaungo/tmw-guide/critic-1.htm>
- 卓玉聰、林千鈺 (民 93)。消費者健康資訊網路資源之探討。圖書資訊學刊, 2 卷 2 期, 57-85。
- 范姜真嫩 (民 99)。政府資訊公開制度實施成效評估。行政院研究發展考核委員會委託研究報告 (編號：RDEC-RES-098-011), 未出版。

范姜翔貞 (民 101)。休閒遊憩解說服務運用在醫院之指引標識系統及健康資訊服務需求與滿意度之研究—以宜蘭縣某醫院為例 (未出版之碩士論文)。南臺科技大學，臺南市。

財團法人臺灣網路資訊中心 (民 102)。上網日期：2014 年 4 月 30 日，檢自：財團法人臺灣網路資訊中心網路統計資料庫查詢系統，網址：

http://www.twnic.net.tw/total/total_01.htm

徐美苓 (民 90)。健康傳播研究的回顧與展望—從國外到臺灣，行政院國科會「臺灣傳播學門之回顧與展望」結案報告 (編號：NSC 89-2420-H-004-008)，未出版。

徐宏修 (民 99)。社區健康照護資訊平臺之開發。嘉南藥理科技大學 99 年度教師專題研究計畫成果報告書 (編號：CN9916)，未出版。

徐華璞 (民 102)。中高齡者使用智慧型手機應用程式需求與介面設計之研究—以健康資訊 App 為例 (未出版之碩士論文)。國立臺北教育大學，臺北市。

高持平 (民 96)。臺北市年長者之健康資訊需求與資訊尋求行為 (未出版之碩士論文)。輔仁大學，新北市。

梁德馨 (民 102)。102 年個人/家戶數位機會調查報告。行政院研究發展考核委員會委託研究報告，未出版。

陳明聰、李天佑與葉耀明 (民 92)。網路資訊可及性分析研究。「第十一屆國際電腦輔助教學研討會」發表論文，國立臺灣師範大學。

陳昭珍 (民 94)。全球資訊自由與取用政府資訊之現況研究。研考雙月刊，29 卷 3 期，73-87。

陳相如 (民 94)。網路時代社會科學研究者使用政府資訊之探討。圖書與資訊學刊，52 期，88-108。

陳祥 (民 94)。電子化政府成長與演化—以我國「我的 E 政府」入口網站為例。研考雙月刊，29 卷 4 期，76-91。

- 陳祥、許嘉文 (民 92)。各國電子化政府整合型入口網站功能比較分析。研考雙月刊，27 卷 5 期，102-115。
- 陳雅琪 (民 97)。臺灣地區停經婦女消費者健康資訊網站需求探討 (未出版之碩士論文)。臺灣大學，臺北市。
- 傅廷暉 (民 94)。網際網路與民眾參與—以政府網站為例 (未出版之碩士論文)。國立東華大學，花蓮縣。
- 黃冠璋 (民 101)。政府資訊公開爭訟制度—問題之探討與建議 (未出版之碩士論文)。銘傳大學，臺北市。
- 黃兆聖 (民 100)。臺灣電子化政府服務現況評估—以各縣市網站內容設計為基礎 (未出版之碩士論文)。國立成功大學，臺南市。
- 黃朝盟 (民 93)。二〇〇三臺灣地區網路無障礙空間評估。研考雙月刊，28 卷 1 期，69-80。
- 游智雯 (民 90)。網路健康資訊的使用與滿足—從網路與閱聽人特性之觀點探討 (未出版之碩士論文)。國立中正大學，嘉義縣。
- 張鎧如 (民 94)。顧客關係管理與政府網站設計：稅務機關與文化行政機關網站之研究 (未出版之碩士論文)。國立政治大學，臺北市。
- 葉乃靜 (民 92)。SARS 流行期間民眾健康資訊行為研究。圖書資訊學刊，1 卷 2 期，95-110。
- 楊雅惠 (民 89)。網路上就醫選擇資訊之內容分析與使用者調查 (未出版之碩士論文)。國立臺灣大學，臺北市。
- 楊誠恕 (民 92)。岡山地區軍人健康資訊需求與就醫選擇之研究 (未出版之碩士論文)。高雄醫學大學，高雄市。
- 楊意菁 (民 92)。臺灣健康資訊網站之內容訊息與公眾溝通分析。資訊社會研究，25 期，23-46。
- 廖韋淳、邱立安、岳修平 (民 101)。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 卷 1 期，155-204。

- 廖肇弘 (民 100)。政府網站 Web 2.0 營運作業參考指引簡介。研考雙月刊，35 卷 4 期，45-53。
- 鄧秀怡 (民 98)。臺灣電視健康節目之健康資訊 (未出版之碩士論文)。國立臺灣體育大學，桃園縣。
- 劉雅婷 (民 99)。職場員工癌症健康資訊需求評估之研究：以臺灣電力公司為例 (未出版之碩士論文)。國立臺北護理學院，臺北市。
- 韓成業 (民 96)。臺灣地區民眾對政府網站使用狀況之研究 (未出版之碩士論文)。國立中央大學，桃園縣。
- 蘇媛 (民 90 年 6 月)。消費健康資訊服務的重要性。盧荷生教授七秩榮慶論文集編委會 (編)，盧荷生教授七秩榮慶論文集。臺北市：文史哲。
- Al-Adawi, Z., Yousafzai, S. and Pallister, J. (2005, September). Conceptual model of citizen adoption of e-government. *The Second International Conference on Innovations in Information Technology (IIT'05)*. Symposium conducted at the meeting of Innovations in Information Technology, Dubai, UAE.
- Appleby, C. (1999). Net gain or net loss? Health care consumers become Internet saavy. *Trsustee*, 52(2), 20-23.
- Barclay, D. A. and Halsted, D. D. (2001). *Creating Consumer Healthcare Service, in Consumer Health Reference Service Handbook, part III*. New York: Neal-Schuman Pub.
- Berelson, B. (1952). *Content analysis in communication research*. Glencoe, IL: Free Press.
- Cline, R. J. and Haynes, K. M. (2001). Consumer health information seeking on the Internet: the state of the art. *Health education research*, 16(6), 671-692.
- Caphis/MLA (1996). The Librarian's Role in the Provision of Consumer Health Information and Patient Education. *The Bulletin of the Medical Library Association*, 84(2), 238-239.

- Deering, M. J. and Harris, J. (1996). Consumer Health Information Demand and Delivery: Implications for Libraries. *Bulletin of the Medical Library Association*, 84(2), 209-216.
- Eng, T. R. and Gustafson, D. H. (1999). *Wired for Health and Well-being: The Emergence of Interactive Health Communication*. Science Panel on Interactive Communication and Health. US Department of Health and Human Services. Office of Disease Prevention and Health Promotion, Washington, DC.
- Flavián, C., Guinalíu, M. and Gurrea, R. (2006). The role played by perceived usability, satisfaction and consumer trust on website loyalty. *Information & Management*, 43, 1-14.
- Fox, S. (2011). Health Topics. Retrieved April 23, 2014, from <http://www.pewinternet.org/Reports/2011/HealthTopics.aspx>
- Fox, S. and Duggan, M. (2013). Health Online 2013. Retrieved April 23, 2014, from <http://www.pewinternet.org/Reports/2013/Health-online.aspx>
- government. (2013). In *Encyclopædia Britannica*. Retrieved March 6, 2014, from <http://www.britannica.com/EBchecked/topic/240105/government>.
- Guard, R., Haag, D., Marine, S., Morris, T. and Scick, L. (1996). An electronic consumer health library: NetWellness. *Bulletin of the Medical Library Association*, 84, 468-477.
- Gregory-Head, B. (1999). Patients and the Internet: guidance for evidence-based choices. *Journal of the American College of Dentists*, 66(2), 46-50.
- Horne, D. C. (1999). A Medical Library for the Public: Starting and Running a Consumer. *Health Library North Carolina Libraries*, Fall, 57(3), 110-113.
- Krippendorff, K. (1980). *Content Analysis: an Introduction to Its Methodology*. Newbury Park, CA: Sage.

- LaPerrière, B., Edwards, P., Romeder, J. M. and Maxwell-Young, L. (1998). Using the Internet to support self-care. *Canadian Nurse*, 94(5), 47-48
- Macht, M., Gerlich, C., Ellgring H and the Infopark Collaboration (2003). Information Needs in Older Persons with Parkinson's Disease in Germany: A Qualitative Study. *Forum: Qualitative Social Research*, 4(1).
- Marcus, S. H. and Tuchfield, B. S. (1993). Sharing information, sharing responsibility: Helping health care consumers make informed decision. *Proceedings of the Annual Symposium on Computer Application in Medical Care*. New York: McGraw-Hill. Retrieved April 23, 2014, from <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/8130482>.
- McGrath, I. (1997). Information superhighway or information traffic jam for healthcare consumers? *Clinical Performance and Quality Health Care*, 5(2), 90-93.
- McKinley, J., Cattermole, H. and Oliver, C. W. (1999). The quality of surgical information on the Internet. *Journal of the Royal College of Surgeons of Edinburgh*, 44, 265-268.
- McMillan, S. J. (1999). Health Communication and the Internet: Relations Between Interactive Characteristics of the Medium and Site Creators, Content, and Purpose. *Health Communication*, 11(4), 375-390.
- Patton, M. (1990). *Qualitative evaluation and research methods (2nd ed.)*. California: Sage Publications, Inc.
- Patrick, K., & Koss, S. (1995). Consumer health information: white paper. *Consumer health information subgroup, Health information and application working group. Committee on applications and technology. Working draft*. Washington: US Information Infrastructure Task Force.

Presidential National Commission on Information Society and Development (2012).

Introduction. Retrieved April 23, 2014, from

<http://www.pnc.gov.za/index.php/e-government>.

Silberg, W. M., Lundberg, G. D. and Musaccio, R. A. (1997). Assessing, controlling, and assuring the quality of medical information on the Internet: caveat lector et viewer-let the reader and viewer beware. *Journal of the American Medical Association*, 277, 1244-1245.

Silcock, R. (2001). What is e-government. *Parliamentary affairs*, 54(1), 88-101.

Soongoo, H., Pairin K. and Seok Jeong J. (2008). Evaluating Government Website Accessibility: a Comparative Study. *International Journal of Information Technology & Decision Making*, 7(3), 491-515.

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

Wolf, L. F. and Sangl, A. (1996). Role of Consumer Information in Today's Health Care System. *Health Care Financing Review*, 18(1), 1-8.

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

附錄一 衛生福利機關（構）網站消費者健康資訊分類一覽表

| 分類項目 | 內容說明 | 參考來源 |
|------|----------------------------------|---|
| 1 | <p>衛教保健資訊</p> <p>如衛生教育、健康促進</p> | <ul style="list-style-type: none"> ■ 卓玉聰、林千鈺（民 93）。消費者健康資訊網路資源之探討。圖書資訊學刊，2 卷 2 期，57-85。 ■ Deering, M. J. and Harris, J. (1996). Consumer Health Information Demand and Delivery: Implications for Libraries. <i>Bulletin of the Medical Library Association</i>, 84(2), 209-216. ■ Fox, S. (2011). Health Topics. Retrieved April 23, 2014, from http://www.pewinternet.org/Reports/2011/HealthTopics.aspx ■ Wolf, L. F. and Sangl, A. (1996). Role of Consumer Information in Today's Health Care System. <i>Health Care Financing Review</i>, 18(1), 1-8. |
| 2 | <p>食品健康</p> <p>涵括食品衛生、安全、營養等</p> | <ul style="list-style-type: none"> ■ 卓玉聰、林千鈺（民 93）。消費者健康資訊網路資源之探討。圖書資訊學刊，2 卷 2 期，57-85。 ■ Fox, S. (2011). Health Topics. Retrieved April 23, 2014, from http://www.pewinternet.org/Reports/2011/HealthTopics.aspx ■ 網站觀察 |

| 分類項目 | | 內容說明 | 參考來源 |
|------|------|--------------------|--|
| 3 | 藥物資訊 | (1) 藥物資訊、用藥安全與諮詢等 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 卓玉聰、林千鈺 (民 93)。消費者健康資訊網路資源之探討。圖書資訊學刊, 2 卷 2 期, 57-85。 ■ 蘇諼 (民 90 年 6 月)。消費健康資訊服務的重要性。盧荷生教授七秩榮慶論文集編委會 (編), 盧荷生教授七秩榮慶論文集。臺北市: 文史哲。 ■ Fox, S. (2011). Health Topics. Retrieved April 23, 2014, from http://www.pewinternet.org/Reports/2011/HealthTopics.aspx ■ 網站觀察 |
| | | (2) 藥物管制、成癮問題 | |
| | | (3) 毒品防制 | |
| 4 | 疾病資訊 | (1) 依性質分: 傳染與非傳染 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 卓玉聰、林千鈺 (民 93)。消費者健康資訊網路資源之探討。圖書資訊學刊, 2 卷 2 期, 57-85。 ■ 蘇諼 (民 90 年 6 月)。消費健康資訊服務的重要性。盧荷生教授七秩榮慶論文集編委會 (編), 盧荷生教授七秩榮慶論文集。臺北市: 文史哲。 ■ Fox, S. (2011). Health Topics. Retrieved April 23, 2014, from http://www.pewinternet.org/Reports/2011/HealthTopics.aspx ■ Wolf, L. F. and Sangl, A. (1996). Role of Consumer Information in Today's Health Care System. <i>Health Care Financing Review</i>, 18(1), 1-8. ■ 網站觀察 |
| | | (2) 依過程分: 診斷、治療、復原 | |

| 分類項目 | 內容說明 | 參考來源 |
|------|---------------------------|--|
| 5 | 照護資訊 急難救護、長期照護、親職照護 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 卓玉聰、林千鈺 (民 93)。消費者健康資訊網路資源之探討。圖書資訊學刊，2 卷 2 期，57-85。 ■ 蘇媛 (民 90 年 6 月)。消費健康資訊服務的重要性。盧荷生教授七秩榮慶論文集編委會 (編)，盧荷生教授七秩榮慶論文集。臺北市：文史哲。 ■ Deering, M. J. and Harris, J. (1996). Consumer Health Information Demand and Delivery: Implications for Libraries. <i>Bulletin of the Medical Library Association</i>, 84(2), 209-216. ■ Fox, S. (2011). Health Topics. Retrieved April 23, 2014, from http://www.pewinternet.org/Reports/2011/HealthTopics.aspx ■ 網站觀察 |
| 6 | 身心障礙資訊 身心障礙者照護資源、輔具與福利 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 蘇媛 (民 90 年 6 月)。消費健康資訊服務的重要性。盧荷生教授七秩榮慶論文集編委會 (編)，盧荷生教授七秩榮慶論文集。臺北市：文史哲。 ■ Fox, S. (2011). Health Topics. Retrieved April 23, 2014, from http://www.pewinternet.org/Reports/2011/HealthTopics.aspx ■ 網站觀察 |

| 分類項目 | | 內容說明 | 參考來源 |
|------|--------|-------------------|---|
| 7 | 身心健康資訊 | (1) 家暴防治 | <ul style="list-style-type: none"> ■ World Health Organization (2013). Health topics. Retrieved April 23, 2014, from http://www.who.int/topics/en/index.html. ■ 網站觀察 |
| | | (2) 性犯罪防治、性交易防制 | |
| | | (3) 兒少保護 | |
| | | (4) 心理健康 | |
| | | (5) 青少年身心健康，如兩性關係 | |
| 8 | 福利與救助 | 社會福利、急難救助與公益捐募 | <ul style="list-style-type: none"> ■ World Health Organization (2013). Health topics. Retrieved April 23, 2014, from http://www.who.int/topics/en/index.html. ■ 網站觀察 |
| 9 | 健康保險 | 服務資訊 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 卓玉聰、林千鈺 (民 93)。消費者健康資訊網路資源之探討。圖書資訊學刊，2 卷 2 期，57-85。 |
| | | 弱勢扶助 | <ul style="list-style-type: none"> ■ Fox, S. (2011). Health Topics. Retrieved April 23, 2014, from http://www.pewinternet.org/Reports/2011/HealthTopics.aspx ■ Wolf, L. F. and Sangl, A. (1996). Role of Consumer Information in Today's Health Care System. <i>Health Care Financing Review</i>, 18(1), 1-8. |
| | | 藥品資訊 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 網站觀察 |

| 分類項目 | 內容說明 | 參考來源 |
|--------------|----------------------|---|
| 10 醫護產業資訊 | (1) 機構與人員管理資訊 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 卓玉聰、林千鈺 (民 93)。消費者健康資訊網路資源之探討。圖書資訊學刊，2 卷 2 期，57-85。 |
| | (2) 生物實驗、倫理議題等 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 蘇媛 (民 90 年 6 月)。消費健康資訊服務的重要性。盧荷生教授七秩榮慶論文集編委會 (編)，盧荷生教授七秩榮慶論文集。臺北市：文史哲。 |
| | (3) 安寧醫療、器官移植等特殊處置資訊 | <ul style="list-style-type: none"> ■ Deering, M. J. and Harris, J. (1996). Consumer Health Information Demand and Delivery: Implications for Libraries. <i>Bulletin of the Medical Library Association</i>, 84(2), 209-216. ■ Fox, S. (2011). Health Topics. Retrieved April 23, 2014, from http://www.pewinternet.org/Reports/2011/HealthTopics.aspx |
| | (4) 緊急救護與災害防治等 | <ul style="list-style-type: none"> ■ Wolf, L. F. and Sangl, A. (1996). Role of Consumer Information in Today's Health Care System. <i>Health Care Financing Review</i>, 18(1), 1-8. |
| | (5) 各類醫療組織及其訊息等 | <ul style="list-style-type: none"> ■ World Health Organization (2013). Health topics. Retrieved April 23, 2014, from http://www.who.int/topics/en/index.html. ■ 網站觀察 |

資料來源：本研究整理

附錄二 衛生福利機關（構）消費者健康資訊網站編碼一覽表

| 分類項目 | 網站名稱 | 編碼 | 網址 |
|--------------|--------------|------|---|
| 1 衛教保健資訊 (A) | 國民健康署 | A-1 | http://www.hpa.gov.tw/ |
| | 健康九九 | A-2 | http://health99.hpa.gov.tw/ |
| | 健康數字 123 | A-3 | https://olap.hpa.gov.tw/ |
| | 健康職場資訊網 | A-4 | http://health.hpa.gov.tw/ |
| | 肥胖防治網 | A-5 | http://obesity.hpa.gov.tw/web/index.aspx |
| | 菸害防制資訊網 | A-6 | http://tobacco.hpa.gov.tw/ |
| | 戒菸治療管理中心 | A-7 | http://ttc.hpa.gov.tw/quit/ |
| | 戒菸專線服務中心 | A-8 | http://www.tsh.org.tw/ |
| | 菸品成份資訊網 | A-9 | http://tobacco-information.hpa.gov.tw/ |
| | 中醫藥健康資訊服務網 | A-10 | http://ejournal.nricm.edu.tw/nricm2/ |
| 2 食品健康 (B) | 食品藥物管理署 | B-1 | http://www.fda.gov.tw/ |
| | 食品藥物消費者知識服務網 | B-2 | https://consumer.fda.gov.tw/ |
| | 食療養生 | B-3 | http://lib.nricm.edu.tw/nricm/table1.htm |
| 3 藥物資訊 (C) | 中草藥用藥安全資訊網 | C-1 | http://tcam.mohw.gov.tw/ |

| 分類項目 | | 網站名稱 | 編碼 | 網址 |
|------|------------|-------------|-----|---|
| | | 國家中醫藥研究所 | C-2 | http://www.nricm.edu.tw/bin/home.php |
| | | 臺灣草本行 | C-3 | http://ejournal.nricm.edu.tw/taiwanherb/index.php |
| | | 認識中草藥 | C-4 | http://ejournal.nricm.edu.tw/test/default.php |
| | | 中醫藥文獻搜尋系統 | C-5 | http://tcminfo.nricm.edu.tw:8080/MIKS/login.jsp |
| | | 毒藥物防治諮詢中心 | C-6 | http://www.pcc.vghtpe.gov.tw/tc/index.asp |
| 4 | 疾病資訊 (D) | 臺灣 e 學院 | D-1 | http://fms.hso.mohw.gov.tw/ |
| | | 臺灣 e 院 | D-2 | http://taiwangedoctor.mohw.gov.tw/ |
| | | 疾病管制署 | D-3 | http://www.cdc.gov.tw/ |
| | | 傳染病數位學習網 | D-4 | http://babyedu.sfaa.gov.tw/ |
| | | 遺傳疾病資訊服務窗口 | D-5 | http://gene.hpa.gov.tw/ |
| | | 中西醫病名對照大辭典 | D-6 | http://cnwm.nricm.edu.tw/ |
| 5 | 照護資訊 (E) | 護理及健康照護司 | E-1 | http://www.mohw.gov.tw/CHT/DONAHC/ |
| | | 遠距健康照護服務入口網 | E-2 | http://mohw.telecare.com.tw/ |
| | | 育兒親職網 | E-3 | http://babyedu.sfaa.gov.tw/ |
| | | 孕產婦關懷網站 | E-4 | http://mammy.hpa.gov.tw/index.asp |
| 6 | 身心障礙資訊 (F) | 輔具資源入口網 | F-1 | http://repat.sfaa.gov.tw/ |
| 7 | 身心健康資訊 (G) | 保護服務司 | G-1 | http://www.mohw.gov.tw/CHT/DOPS/ |

| 分類項目 | | 網站名稱 | 編碼 | 網址 |
|------|------------|---------------|-----|---|
| | | 關懷 e 起來 | G-2 | https://ecare.mohw.gov.tw/ |
| | | 反對性別暴力資源網 | G-3 | http://tagv.mohw.gov.tw/ |
| | | 心理及口腔健康司 | G-4 | http://www.mohw.gov.tw/CHT/DOMHAOH/ |
| | | 性福 e 學園 | G-5 | http://young.hpa.gov.tw/home.asp |
| | | 全國自殺防治中心 | G-6 | http://tspc.tw/tspc/portal/index/ |
| 8 | 福利與救助 (H) | 全國愛心關懷服務網 | H-1 | http://wecare.mohw.gov.tw/ |
| | | 財團法人社會福利慈善基金會 | H-2 | http://sowffd.sfaa.gov.tw/CharityFunds/charity_recentNews.do |
| | | 1957 福利諮詢專線 | H-3 | http://1957.mohw.gov.tw/ |
| | | 社會救助及社工司 | H-4 | http://www.mohw.gov.tw/CHT/DOSAASW/ |
| | | 公益勸募管理系統 | H-5 | http://donate.mohw.gov.tw/ |
| | | 緊急醫療管理系統 | H-6 | http://220.228.12.173/ |
| | | 社會及家庭署 | H-7 | http://www.sfaa.gov.tw/ |
| 9 | 健康保險 (I) | 社會保險司 | I-1 | http://www.mohw.gov.tw/CHT/DOSI/ |
| | | 中央健康保險署 | I-2 | http://www.nhi.gov.tw/ |
| 10 | 醫護產業資訊 (J) | 衛生福利部 | J-1 | http://www.mohw.gov.tw/ |
| | | 醫療資源管理地理資訊系統 | J-2 | http://gis.mohw.gov.tw/index.asp?search=1 |
| | | 公共衛生資訊入口網 | J-3 | https://this-portal.mohw.gov.tw/index.do |

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

資料來源：本研究整理，檢索日期：2014年4月20日。

附錄三 衛生福利機關（構）網站消費者健康資訊分析項目說明

| | | | | |
|--|----------|---------|--------------------|--|
| 研究目的 1 了解我國政府衛生福利機關（構）網站建置消費者健康資訊之現況 | | | | |
| 研究問題 1 我國政府衛生福利機關（構）網站建置消費者健康資訊的現況為何？（代碼 A） | | | | |
| 研究問題 1.1 衛生福利機關（構）網站建置或維護者的特性為何？（代碼 A-1） | | | | |
| | 編碼項目（代碼） | | 項目說明 | 參考來源 |
| | 政府機關（1） | | 由政府機關所建置。 | ■ 網站觀察 |
| | 非政府機關（2） | 財團法人（a） | 由公益性團體建置的網站資源。 | |
| | | 社團法人（b） | 由特定成員成立組織，並提供相關資源。 | |
| 研究問題 1.2 衛生福利機關（構）網站經營、維護現況為何？（代碼 A-2） | | | | |
| | 編碼項目（代號） | | 說明 | 參考來源 |
| | 更新頻率（1） | 一年內（a） | 網站內最新一則訊息發布時間。 | ■ 林沂瑩（民 101 年）。大專校院圖書館社群網站經營分析－以 Facebook 為例（未出版之碩士論文）。國立臺灣師範大學，臺北市。 ■ 網站觀察 |
| | | 半年內（b） | | |
| | | 一個月內（c） | | |
| | | 一週內（d） | | |

| 研究目的 2 | | 分析我國政府衛生福利機關（構）網站提供消費者健康資訊之內容特性 | | |
|----------|--------------|--|--|-------------|
| 研究問題 2 | | 我國政府衛生福利機關（構）網站提供消費者健康資訊的內容特性為何？（代碼 B） | | |
| 研究問題 2.1 | | 衛生福利機關（構）網站提供的消費者健康資訊類型為何？（代碼 B-1） | | |
| 編碼項目（代號） | | 項目說明 | 參考來源 | |
| 法規政令（1） | | 法案規章，或草案宣告。 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 林巧敏（民 100）。政府資訊公開與申請應用網站內容分析：以臺灣與美英兩國政府機關為例。大學圖書館，15 卷 2 期，78-98。 ■ 陳相如（民 94）。網路時代社會科學研究者使用政府資訊之探討。圖書與資訊學刊，52 期，88-108。 ■ 黃兆聖（民 100）。臺灣電子化政府服務現況評估－以各縣市網站內容設計為基礎（未出版之碩士論文）。國立成功大學，臺南市。 ■ 網站觀察 | |
| 公開資訊（2） | 新聞訊息（a） | 相關單位新聞訊息、公告。 | | |
| | 活動訊息（b） | 學術性活動（1） | | 研討會訊息、學術發表。 |
| | | 非學術性活動（2） | | 宣導推廣活動訊息。 |
| | 業務資訊（c） | 非屬健康資訊之機關行政業務訊息。 | | |
| 統計資訊（d） | 各類統計資訊。 | | | |
| 宣導資源（3） | 文宣報導（a） | 文字宣導資料。 | | |
| | 多媒體資源（b） | 以多媒體形式呈現，如動畫、影音資料。 | | |
| 出版品（4） | 公開取用電子出版品（a） | 免費下載的出版品。 | | |
| | 非公開取用出版品（b） | 須付費之出版品。 | | |
| 專門性資源（5） | 一般瀏覽、查詢（a） | 提供查詢功能，如單位名錄，或相關資源連結。 | | |
| | 獨立檢索系統（b） | 進入專門的查詢系統進行檢索。 | | |

| | | | |
|---|----------|---|---|
| 研究目的 2 分析衛生福利機關（構）網站提供消費者健康資訊之內容 | | | |
| 研究問題 2 我國政府衛生福利機關（構）網站提供消費者健康資訊的內容特性為何？（代碼 B） | | | |
| 研究問題 2.2 衛生福利機關（構）網站提供的消費者健康資訊內容為何？（代碼 B-2） | | | |
| | 編碼項目（代號） | 說明 | 參考來源 |
| 衛教保健資訊（1） | 衛生教育（a） | 內容以衛生教育為主，如疾病傳染途徑及如何預防等。 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 卓玉聰、林千鈺（民 93）。消費者健康資訊網路資源之探討。圖書資訊學刊，2 卷 2 期，57-85。 ■ Deering, M. J. and Harris, J. (1996). Consumer Health Information Demand and Delivery: Implications for Libraries. <i>Bulletin of the Medical Library Association</i>, 84(2), 209-216. ■ Fox, S. (2011). Health Topics. Retrieved April 23, 2014, from http://www.pewinternet.org/Reports/2011/HealthTopics.aspx ■ Wolf, L. F. and Sangl, A. (1996). Role of Consumer Information in Today's Health Care System. <i>Health Care Financing Review</i>, 18(1), 1-8. ■ 網站觀察 |
| | 健康促進（b） | 非屬衛生概念之健康資訊，如減重、預防慢性病、避免憂鬱等，與身心健康較為相關之資訊。 | |
| 食品健康（2） | 衛生安全（a） | 如檢測標準、添加物標準、餐飲衛生管理資訊等。 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 卓玉聰、林千鈺（民 93）。消費者健康資訊網路資源之探討。圖書資訊學刊，2 卷 2 期，57-85。 |

| 研究目的 2 分析衛生福利機關（構）網站提供消費者健康資訊之內容 | | | |
|---|---------|---------------------|---|
| 研究問題 2 我國政府衛生福利機關（構）網站提供消費者健康資訊的內容特性為何？（代碼 B） | | | |
| 研究問題 2.2 衛生福利機關（構）網站提供的消費者健康資訊內容為何？（代碼 B-2） | | | |
| 編碼項目（代號） | | 說明 | 參考來源 |
| | 食品營養（b） | 健康飲食、營養成分等資訊。 | <ul style="list-style-type: none"> ■ Fox, S. (2011). Health Topics. Retrieved April 23, 2014, from http://www.pewinternet.org/Reports/2011/HealthTopics.aspx ■ 網站觀察 |
| | 食品技術（c） | 生產、運輸等相關規定或技術。 | |
| 藥物資訊（3） | 藥物使用（a） | 藥物資訊（1） | <ul style="list-style-type: none"> ■ 卓玉聰、林千鈺（民 93）。消費者健康資訊網路資源之探討。圖書資訊學刊，2 卷 2 期，57-85。 ■ 蘇諤（民 90 年 6 月）。消費健康資訊服務的重要性。盧荷生教授七秩榮慶論文集編委會（編），盧荷生教授七秩榮慶論文集。臺北市：文史哲。 ■ Fox, S. (2011). Health Topics. Retrieved April 23, 2014, from http://www.pewinternet.org/Reports/2011/HealthTopics.aspx ■ 網站觀察 |
| | | 用藥安全（2） | |
| | | 藥物諮詢（3） | |
| | 藥物管制（b） | 列管之藥品資訊，藥物進出口管制資訊等。 | |

| 研究目的 2 分析衛生福利機關（構）網站提供消費者健康資訊之內容 | | | |
|---|---------|----------------|---|
| 研究問題 2 我國政府衛生福利機關（構）網站提供消費者健康資訊的內容特性為何？（代碼 B） | | | |
| 研究問題 2.2 衛生福利機關（構）網站提供的消費者健康資訊內容為何？（代碼 B-2） | | | |
| 編碼項目（代號） | | 說明 | 參考來源 |
| | 藥物成癮（c） | 藥物濫用、成癮等防治資訊。 | |
| | 毒品防制（d） | 毒品防制與治療、輔導等資訊。 | |
| 疾病資訊（4） | 依性質分（a） | 傳染性（1） | 可經不同途徑造成傳染之疾病資訊。 |
| | | 非傳染性（2） | 不具傳染性之疾病資訊，如心臟病、高血壓等。 |
| | 依過程分（b） | 病癥診斷（1） | 提供與病癥相對應之疾病資訊。 |
| | | 治療方式（2） | 特定疾病治療方式。 |
| | | 復原資訊（3） | 特定疾病照護與復原資訊。 |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> ■ 卓玉聰、林千鈺（民 93）。消費者健康資訊網路資源之探討。圖書資訊學刊，2 卷 2 期，57-85。 ■ 蘇諤（民 90 年 6 月）。消費健康資訊服務的重要性。盧荷生教授七秩榮慶論文集編委會（編），盧荷生教授七秩榮慶論文集。臺北市：文史哲。 ■ Fox, S. (2011). Health Topics. Retrieved April 23, 2014, from http://www.pewinternet.org/Reports/2011/HealthTopics.aspx ■ Wolf, L. F. and Sangl, A. (1996). Role of Consumer Information in Today's Health Care System. <i>Health Care Financing Review</i>, 18(1), 1-8. ■ 網站觀察 |

| 研究目的 2 分析衛生福利機關（構）網站提供消費者健康資訊之內容 | | | | |
|---|---------|--------------------------|---|------------------|
| 研究問題 2 我國政府衛生福利機關（構）網站提供消費者健康資訊的內容特性為何？（代碼 B） | | | | |
| 研究問題 2.2 衛生福利機關（構）網站提供的消費者健康資訊內容為何？（代碼 B-2） | | | | |
| 編碼項目（代號） | | 說明 | 參考來源 | |
| 照護資訊（5） | 急難救護（a） | 災難、緊急事故之救護資訊。 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 卓玉聰、林千鈺（民 93）。消費者健康資訊網路資源之探討。圖書資訊學刊，2 卷 2 期，57-85。 ■ 蘇諤（民 90 年 6 月）。消費健康資訊服務的重要性。盧荷生教授七秩榮慶論文集編委會（編），盧荷生教授七秩榮慶論文集。臺北市：文史哲。 ■ Deering, M. J. and Harris, J. (1996). Consumer Health Information Demand and Delivery: Implications for Libraries. <i>Bulletin of the Medical Library Association</i>, 84(2), 209-216. ■ Fox, S. (2011). Health Topics. Retrieved April 23, 2014, from http://www.pewinternet.org/Reports/2011/HealthTopics.aspx ■ 網站觀察 | |
| | 社會照護（b） | 由公、私部門提供弱勢族群之救助、照護資訊。 | | |
| | 長期照護（c） | 高齡照護、重大傷病患照護資訊。 | | |
| | 親職照護（d） | 妊娠照護（1） | | 孕產婦照護資訊。 |
| | | 托育收養（2） | | 嬰幼兒托育資訊，出養與收養資訊。 |
| 身心障礙資訊（6） | 照護資源（a） | 提供身心障礙者照護之資源，如不同之協會或基金會。 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 蘇諤（民 90 年 6 月）。消費健康資訊服務的重要性。盧荷生教授七秩榮慶論文集編委會（編），盧荷生教授七秩榮慶論文集。臺北市：文史哲。 ■ Fox, S. (2011). Health Topics. Retrieved April | |
| | 輔具資源（b） | 提供不同類型身心障礙者所需之輔具資源、合作廠商 | | |

| 研究目的 2 分析衛生福利機關（構）網站提供消費者健康資訊之內容 | | | | |
|---|----------|----------------------|---|-----------------------|
| 研究問題 2 我國政府衛生福利機關（構）網站提供消費者健康資訊的內容特性為何？（代碼 B） | | | | |
| 研究問題 2.2 衛生福利機關（構）網站提供的消費者健康資訊內容為何？（代碼 B-2） | | | | |
| 編碼項目（代號） | | 說明 | 參考來源 | |
| | | 資訊等。 | 23, 2014, from http://www.pewinternet.org/Reports/2011/HealthTopics.aspx ■ 網站觀察 | |
| | 福利資源（c） | 相關福利、申請補助等資訊。 | | |
| 身心健康資訊（7） | 家暴防治（a） | 家庭暴力防制、輔導與處置資訊。 | ■ World Health Organization (2013). Health topics. Retrieved April 23, 2014, from http://www.who.int/topics/en/index.html . ■ 網站觀察 | |
| | 性犯罪防治（b） | 性犯罪等行為防制、治療、輔導與處置資訊。 | | |
| | 兒少保護（c） | 兒少保護（1） | | 兒童與青少年保護相關法令與輔導、處置資訊。 |
| | | 性交易防制（2） | | 相關法令與措施資訊。 |
| | 心理健康（d） | 精神衛生（1） | | 壓力調適、預防憂鬱等精神方面健康資訊。 |
| | | 自殺防治（2） | | 相關輔導、處置資訊。 |

| 研究目的 2 分析衛生福利機關（構）網站提供消費者健康資訊之內容 | | | | |
|---|---------|----------------------|---------------------------|--|
| 研究問題 2 我國政府衛生福利機關（構）網站提供消費者健康資訊的內容特性為何？（代碼 B） | | | | |
| 研究問題 2.2 衛生福利機關（構）網站提供的消費者健康資訊內容為何？（代碼 B-2） | | | | |
| 編碼項目（代號） | | 說明 | | 參考來源 |
| | 青少年（e） | 兩性關係（1） | 青春期兩性相處之道、性教育宣導。 | |
| | | 暴力防治（2） | 預防校園暴力、霸凌等法令，與輔導、處置資訊。 | |
| 福利與救助（8） | 社會福利（a） | 費用補助（1） | 如津貼、補助等福利措施資訊。 | <ul style="list-style-type: none"> ■ World Health Organization (2013). Health topics. Retrieved April 23, 2014, from http://www.who.int/topics/en/index.html. ■ 網站觀察 |
| | | 公益捐募（2） | 捐募辦法、款項用途等資訊。 | |
| | 社會救助（b） | 生活扶助（1） | 如中、低收入戶生活扶助費用，或弱勢族群扶助資訊等。 | |
| | | 災害救助（2） | 受災戶補助資訊，如農漁業天災救助金等。 | |
| | | 急難救助（3） | 如政府急難救助金、各種關懷專案等資訊。 | |
| 健康保險（9） | 服務資訊（a） | 服務、費用說明等資訊，包含特約機構資訊。 | | <ul style="list-style-type: none"> ■ 卓玉聰、林千鈺（民93）。消費者健康資訊網路資源之探討。圖書資訊學刊，2卷2期， |

| 研究目的 2 分析衛生福利機關（構）網站提供消費者健康資訊之內容 | | | |
|---|---------|--------------|--|
| 研究問題 2 我國政府衛生福利機關（構）網站提供消費者健康資訊的內容特性為何？（代碼 B） | | | |
| 研究問題 2.2 衛生福利機關（構）網站提供的消費者健康資訊內容為何？（代碼 B-2） | | | |
| 編碼項目（代號） | | 說明 | 參考來源 |
| | 弱勢扶助（b） | 提供弱勢族群扶助之資訊。 | 57-85。 ■ Fox, S. (2011). Health Topics. Retrieved April 23, 2014, from http://www.pewinternet.org/Reports/2011/HealthTopics.aspx ■ Wolf, L. F. and Sangl, A. (1996). Role of Consumer Information in Today's Health Care System. <i>Health Care Financing Review</i> , 18(1), 1-8. ■ 網站觀察 |
| | 藥品資訊（c） | 健保藥品資訊說明 | |
| 醫護產業資訊（10） | 管理資訊（a） | 發展規劃（1） | ■ 卓玉聰、林千鈺（民93）。消費者健康資訊網路資源之探討。圖書資訊學刊，2卷2期，57-85。 ■ 蘇媛（民90年6月）。消費健康資訊服務的重要性。盧荷生教授七秩榮慶論文集編委會（編），盧荷生教授七秩榮慶論文集。臺北市：文史哲。 ■ Deering, M. J. and Harris, J. (1996). Consumer Health Information Demand and Delivery: Implications for Libraries. <i>Bulletin of the</i> |
| | | 評鑑營運（2） | |
| | | 糾紛處理（3） | |
| | 預防醫學（b） | 實驗規範（1） | |

| | | | | |
|---|----------|---------|--------------------|--|
| 研究目的 2 分析衛生福利機關（構）網站提供消費者健康資訊之內容 | | | | |
| 研究問題 2 我國政府衛生福利機關（構）網站提供消費者健康資訊的內容特性為何？（代碼 B） | | | | |
| 研究問題 2.2 衛生福利機關（構）網站提供的消費者健康資訊內容為何？（代碼 B-2） | | | | |
| | 編碼項目（代號） | | 說明 | 參考來源 |
| | 特殊處置（c） | 倫理議題（2） | 生物實驗與人體實驗等倫理規範。 | <p><i>Medical Library Association</i>, 84(2), 209-216.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Fox, S. (2011). Health Topics. Retrieved April 23, 2014, from http://www.pewinternet.org/Reports/2011/HealthTopics.aspx ■ Wolf, L. F. and Sangl, A. (1996). Role of Consumer Information in Today's Health Care System. <i>Health Care Financing Review</i>, 18(1), 1-8. ■ World Health Organization (2013). Health topics. Retrieved April 23, 2014, from http://www.who.int/topics/en/index.html. ■ 網站觀察 |
| | | 安寧醫療（1） | 安寧照護、醫療，或臨終醫囑等資訊。 | |
| | | 器官移植（2） | 相關法規與辦法說明。 | |
| | 急難救助（d） | 緊急救護（1） | 緊急救護資源與相關規定、補助等資訊。 | |
| | | 災害防治（2） | 相關法規與救助資訊。 | |

| 研究目的 2 分析衛生福利機關（構）網站提供消費者健康資訊之內容 | | | |
|---|---|--|---|
| 研究問題 2 我國政府衛生福利機關（構）網站提供消費者健康資訊的內容特性為何？（代碼 B） | | | |
| 研究問題 2.3 衛生福利機關（構）網站提供的消費者健康資訊適用對象為何？（代碼 B-3） | | | |
| 編碼項目（代號） | 說明 | 參考來源 | |
| 一般民眾（1） | 兒童（a） 青少年（b） 成人（c） 女性（d） 高齡（e） | 以一般民眾為對象，提供普羅適用之健康資訊，另外並分析各網站是否有更專指的對象，如兒少健康資訊、女性健康資訊與高齡健康資訊等。 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 陳明聰、李天佑與葉耀明（民 92）。網路資訊可及性分析研究。「第十一屆國際電腦輔助教學研討會」發表論文，國立臺灣師範大學。 ■ 傅廷暉（民 94）。網際網路與民眾參與－以政府網站為例（未出版之碩士論文）。國立東華大學，花蓮縣。 ■ 黃兆聖（民 100）。臺灣電子化政府服務現況評估－以各縣市網站內容設計為基礎（未出版之碩士論文）。國立成功大學，臺南市。 ■ 張鎧如（民 94）。顧客關係管理與政府網站設計：稅務機關與文化行政機關網站之研究（未出版之碩士論文）。國立政治大學，臺北市。 ■ Flavia'n, C., Guinali'u, M. and Gurrea, R. (2006). The role played by perceived usability, satisfaction and consumer trust on website loyalty. <i>Information &</i> |
| 其它族群（2） | 中低收入（a） 外配移民（b） 身心障礙（c） 原住民族（d） 其它（e） | 分析網站是否提供有別一般民眾之健康資訊，如經濟弱勢、生心理弱勢以及不同族群等。 | |
| 專業對象（3） | 醫事人員（a） | 網站提供專業對象，如專 | |

| 研究目的 2 分析衛生福利機關（構）網站提供消費者健康資訊之內容 | | | |
|---|---------|------------------------|---|
| 研究問題 2 我國政府衛生福利機關（構）網站提供消費者健康資訊的內容特性為何？（代碼 B） | | | |
| 研究問題 2.3 衛生福利機關（構）網站提供的消費者健康資訊適用對象為何？（代碼 B-3） | | | |
| 編碼項目（代號） | | 說明 | 參考來源 |
| | 醫事機構（b） | 業人員、專業機構所需之資訊。 | <i>Management</i> , 43, 1-14. ■ Soongoo, H., Pairin K. and Seok Jeong J. (2008). Evaluating Government Website Accessibility: a Comparative Study. <i>International Journal of Information Technology & Decision Making</i> , 7(3), 491-515. ■ 網站觀察 |
| | 護理人員（c） | | |
| | 護理機構（d） | | |
| | 衛教人員（e） | | |
| | 衛生機關（f） | | |
| 營利單位（4） | 食品（a） | 網站提供業界所需之資訊，如各種標準、法規。 | |
| | 藥品（b） | | |
| | 其它（c） | | |
| 其它（5） | | 無法列入上述對象者，如民間團體、教育團體等。 | |

研究目的 3 探討我國政府衛生福利機關（構）消費者健康資訊網站提供之服務與功能

研究問題 3 我國政府衛生福利機關（構）消費者健康資訊網站提供的服務與功能為何？（代碼 C）

研究問題 3-1 衛生福利機關（構）消費者健康資訊網站提供的服務為何？（代碼 C-1）

| 編碼項目（代號） | | 說明 | 參考來源 | |
|-----------------|----------|------------|------------------------|--|
| 個人化服務與功能 (1) | 分眾入口 (a) | 有 (1) | 網站是否提供分眾入口，如專業人士版、兒童版。 | |
| | | 無 (2) | | |
| | 版面配置 (b) | 字級 (1) | 網站是否提供字級或色調等個人化版面功能。 | |
| | | 色調 (2) | | |
| | 語言版本 (c) | 英文 (1) | 網站是否提供不同語言版本。 | |
| | | 其它 (2) | | |
| | 訊息傳遞 (d) | 電子報 (1) | 網站是否提供多元化的訊息訂閱服務。 | |
| | | 社群軟體推播 (2) | | |
| | | RSS (3) | | |
| | | | | <ul style="list-style-type: none"> ■ 陳明聰、李天佑與葉耀明 (民 92)。網路資訊可及性分析研究。「第十一屆國際電腦輔助教學研討會」發表論文，國立臺灣師範大學。 ■ 陳祥、許嘉文 (民 92)。各國電子化政府整合型入口網站功能比較分析。研考雙月刊，27 卷 5 期，102-115。 ■ 傅廷暉 (民 94)。網際網路與民眾參與—以政府網站為例 (未出版之碩士論文)。國立東華大學，花蓮縣。 ■ 黃兆聖 (民 100)。臺灣電子化政府服務現況評估—以各縣市網站內容設計為基礎 (未出版之碩士論文)。國立成功大學，臺南市。 ■ 黃朝盟 (民 93)。二〇〇三臺灣地區網路無障礙空間評估。研考雙月刊，28 卷 1 期，69-80。 ■ 張鎧如 (民 94)。顧客關係管理與政府網 |

研究目的 3 探討我國政府衛生福利機關（構）消費者健康資訊網站提供之服務與功能

研究問題 3 我國政府衛生福利機關（構）消費者健康資訊網站提供的服務與功能為何？（代碼 C）

研究問題 3-1 衛生福利機關（構）消費者健康資訊網站提供的服務為何？（代碼 C-1）

| 編碼項目（代號） | | 說明 | 參考來源 | |
|--------------|-------------------|----------------------|--|-----------------------------------|
| | EMAIL (4) | | 站設計：稅務機關與文化行政機關網站之研究（未出版之碩士論文）。國立政治大學，臺北市。 ■ Flavia'n, C., Guinali'u, M. and Gurrea, R. (2006). The role played by perceived usability, satisfaction and consumer trust on website loyalty. <i>Information & Management</i> , 43, 1-14. ■ Soongoo, H., Pairin K. and Seok Jeong J. (2008). Evaluating Government Website Accessibility: a Comparative Study. <i>International Journal of Information Technology & Decision Making</i> , 7(3), 491-515. ■ 網站觀察 | |
| | 會員服務 (e) | 提供會員服務，登入後將享有客製化服務。 | | |
| 加值服務 (2) | 雙語詞彙查詢 (a) | 網站是否提供專業術語的雙語辭彙索引。 | | |
| | 行動版網站 (b) | 網站是否提供行動版，如 PDA、手機版。 | | |
| | QR Code (c) | 行動版網站 (1) | | 網站是否提供 QR Code 快速取得行動版網站或各項行動服務。 |
| | | 行動服務 (2) | | |
| APP (d) | 提供機關服務或衛教資源的 APP。 | | | |
| 提供社群軟體連結 (3) | Facebook (a) | 單位粉絲頁 (1) | | 機關成立之單位粉絲頁，發送各類訊息，可直接由機關網站連結至該專頁。 |
| | | 宣導粉絲頁 (2) | | 為某項政策、活動或服務的粉絲專頁，可直接由機 |

| | | | | |
|--|-------------|----------|-------------------------|------|
| 研究目的 3 探討我國政府衛生福利機關（構）消費者健康資訊網站提供之服務與功能 | | | | |
| 研究問題 3 我國政府衛生福利機關（構）消費者健康資訊網站提供的服務與功能為何？（代碼 C） | | | | |
| 研究問題 3-1 衛生福利機關（構）消費者健康資訊網站提供的服務為何？（代碼 C-1） | | | | |
| | 編碼項目（代號） | | 說明 | 參考來源 |
| | | | 關網站連結至該專頁。 | |
| | YouTube (b) | 形象影音 (1) | 於 YouTube 提供機關的形象影音。 | |
| | | 宣導影音 (2) | 於 YouTube 提供政策或服務的宣導影音。 | |
| 網站無障礙分級 (4) | A (a) | | | |
| | A+ (b) | | 網站無障礙分級 | |
| | AA (c) | | | |

| | | | |
|---|---|---------------------------------|---|
| 研究目的 3 探討衛生福利機關（構）網站針對消費者健康資訊提供之功能與服務特色 | | | |
| 研究問題 3 | 我國政府衛生福利機關（構）消費者健康資訊網站提供的服務與功能為何？（代碼 C） | | |
| 研究問題 3-2 | 衛生福利機關（構）消費者健康資訊網站提供的功能為何？（代碼 C-2） | | |
| | 編碼項目（代號） | 說明 | 參考來源 |
| | 資訊宣導（1） | 網站提供之資訊以宣導為主，如衛教宣導、健康促進等。 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 陳祥、許嘉文（民 92）。各國電子化政府整合型入口網站功能比較分析。研考雙月刊，27 卷 5 期，102-115。 ■ 韓成業（民 96）。臺灣地區民眾對政府網站使用狀況之研究（未出版之碩士論文）。國立中央大學，桃園縣。 ■ 網站觀察 |
| | 資源查詢（2） | 網站以查詢特定資訊為主，如疾病名稱、病癥，或藥品名稱及療效等。 | |
| | 資料登錄／申請（3） | 網站以供使用者登錄或申請資料為主。 | |
| | 數位學習（4） | 網站提供大量數位內容供使用者自我學習。 | |

資料來源：本研究整理

附錄四 衛生福利機關（構）網站消費者健康資訊內容分析一覽表

| 分析項目 | 數量 | 百分比 (%) |
|---------------------------|----|---------|
| 衛教保健 | | |
| 網站含有衛生教育類資訊（傳染病預防、衛生宣導等） | 19 | 31 |
| 網站含有健康促進資訊（身、心理健康與慢性病防治等） | 30 | 48 |
| 食品健康 | | |
| 網站含有食品衛生安全資訊（檢驗標準、管理資訊等） | 8 | 13 |
| 網站含有食品營養資訊（營養成份、健康飲食等） | 14 | 23 |
| 網站含有食品生產技術等相關規定資訊 | 3 | 5 |
| 藥物資訊 | | |
| 網站含有藥品作用資訊 | 13 | 21 |
| 網站含有安全使用藥品之資訊 | 12 | 19 |
| 網站提供藥物諮詢（查詢）的資訊 | 11 | 18 |
| 網站含有藥物管制資訊 | 4 | 6 |
| 網站含有藥物濫用、成癮防治等資訊 | 4 | 6 |
| 網站含有毒品防制、治療輔導等資訊 | 2 | 3 |

| 分析項目 | 數量 | 百分比 (%) |
|----------------------|----|---------|
| 疾病資訊 | | |
| 網站含有傳染疾病資訊 | 6 | 10 |
| 網站含有非傳染疾病資訊 | 17 | 27 |
| 網站含有疾病症狀診斷之資訊 | 11 | 18 |
| 網站含有疾病治療之資訊 | 15 | 24 |
| 網站含有疾病復原、照護之資訊 | 14 | 23 |
| 照護資訊 | | |
| 網站含有緊急救護資訊 | 2 | 3 |
| 網站含有對於社會弱勢族群之補助、救助資訊 | 2 | 3 |
| 網站含有對於高齡者、病患長期照護之資訊 | 5 | 8 |
| 網站含有孕、產婦健康照護資訊 | 8 | 13 |
| 網站含有嬰幼兒托育、出收養資訊 | 3 | 5 |
| 身心障礙 | | |
| 網站含有身心障礙者照護資訊 | 5 | 8 |
| 網站含有身心障礙者所需輔具資源之資訊 | 4 | 6 |
| 網站含有身心障礙者補助、福利等資訊 | 5 | 8 |

| 分析項目 | 數量 | 百分比 (%) |
|----------------------|----|---------|
| 身心健康 | | |
| 網站含有家暴防治、處理資訊 | 4 | 6 |
| 網站含有性犯罪防治資訊 | 3 | 5 |
| 網站含有兒童、青少年保護法令資訊 | 2 | 3 |
| 網站含有兒童、青少年性交易防制資訊 | 2 | 3 |
| 網站含有憂鬱預防、壓力調適等心理健康資訊 | 6 | 10 |
| 網站含有自殺防治資訊 | 2 | 3 |
| 網站含有兩性相處資訊 | 4 | 6 |
| 網站含有預防校園霸凌、暴力防治等資訊 | 1 | 2 |
| 福利與救助 | | |
| 網站含有如津貼、補助等福利措施資訊 | 9 | 15 |
| 網站含有捐、募款等社會福利資訊 | 6 | 10 |
| 網站含有扶助低收入戶生活或弱勢族群等資訊 | 3 | 5 |
| 網站含有天災人禍受災戶補助資訊 | 2 | 3 |
| 網站含有急難救助金、政府關懷專案等資訊 | 3 | 5 |

| 分析項目 | 數量 | 百分比 (%) |
|-------------------------|----|---------|
| 健康保險 | | |
| 網站含有健保服務、費用說明、健保相關機構等資訊 | 2 | 3 |
| 網站含有健保對於弱勢族群扶助之資訊 | 2 | 3 |
| 網站含有健保藥品資訊說明 | 1 | 2 |
| 醫護產業 | | |
| 網站含有醫護機構發展願景、計畫等資訊 | 7 | 11 |
| 網站含有醫護機構各類評鑑、營運管理等資訊 | 14 | 23 |
| 網站含有醫療糾紛處理準則等資訊 | 1 | 2 |
| 網站含有實驗室規範與設立要點等資訊 | 4 | 6 |
| 網站含有生物與人體實驗等倫理規範資訊 | 5 | 8 |
| 網站含有安寧照護、醫療或臨終醫囑等資訊 | 2 | 3 |
| 網站提供器官移植相關法規與辦法 | 6 | 10 |
| 網站含有緊急救護資源與相關規定、補助等資訊 | 2 | 3 |
| 網站含有災害防治相關法規與救助資訊 | 3 | 5 |

資料來源：本研究整理，檢索日期：2014年4月26日至5月25日。