

## 消費者健康資訊網路資源之探討

### Internet Resources of Consumer Health Information Studies

卓玉聰\* 林千鈺\*\*

Yu-Tzuon Chou, Chine-Yu Lin

#### 摘要

「健康與醫療」一直是人們最重視的議題，近年來消費者的健康意識逐漸抬頭，使得消費者健康資訊 (Consumer Health Information) 越來越受各界所重視，致使相關的網站迅速發展。2002年的一項研究指出台灣的醫療健康網站已達1820個。但這些如雨後春筍般出現的消費者健康資訊網站卻良莠不齊，造成消費者的困擾，甚至因為誤導而造成傷害。本文主要目的是利用國內外消費者健康資訊網站的評鑑標準，蒐集整理評估國內消費者健康資訊網站，提供消費者判別健康網路資源優劣的方法，以避免使用不實的消費者健康資訊。並透過美國十大消費者健康資訊網站的架構方式、提供的資訊等項目，比較分析國內消費者健康資訊網站需要加強之處。

關鍵字：消費者健康資訊、網路資源、消費者健康資訊網站、網站評鑑

#### Abstract

Health and medical care has always been an important issue. Recently, there has been a rapid increase in consumer health awareness. Therefore, Consumer Health Information has been vastly emphasized, which results in the development of associated websites. According to an investigation in Taiwan, there are 1,820 different health and medical related websites in 2002. However, due to the lack of regulations, some of these websites' information contents may be faulty and may confuse users or potentially be harmful. The purpose of this article is to advise consumers how to differentiate between correct and incorrect information in the Health Information websites. The present study analyzes the strengths and weaknesses of some Taiwan's consumer health websites by comparing their structures, contents and other information with those provided by "the Top Ten Most Useful Health Information Websites" of the USA.

Keywords: Consumer Health Information; Internet Resources; Consumer Health Information Website; Website Evaluation

---

\* 台北榮民總醫院圖書館館長

(Director, Medical Library of Taipei Veterans General Hospital)

\*\* 淡江大學資訊與圖書館碩士班研究生

(Graduate Student, Department of Information and Library Science Tamkang University)

## 壹、前言

「健康與醫療」一直是人們最重視的議題，在歐美先進國家的消費者早已相當重視健康相關資訊的吸取，因之消費者健康資訊(Consumer Health Information)的提供早已受政府及各界所重視，而網際網路的蓬勃發展促使消費者健康資訊相關的網站急速發展。Pew Internet and American Life於2002年3月進行調查研究，發現美國網路使用者中有62%約7,300萬的成人，上網尋找與健康醫療相關的資訊，此數據較2000年11月的5,200萬增加了40%(潘明君，民91a)。而Manhattan Research於2002年的調查報告指出美國造訪醫院及健康醫療相關網站的人數較過去一年成長三倍之多(潘明君，民91b)。eMarketer根據AC Nielsen. consult的調查研究亦指出，2002年下半年澳洲520萬經常上網成年人口當中，有27%(約140萬人)曾經上網搜尋健康醫療相關資訊，此比率較2001年的22%成長5個百分點之多(潘明君，民91c)。由此可知當前國外消費者對健康資訊的需求日益增加。

在我國亦隨著網際網路的急速發展，網路資訊快速成長，上網人口也日漸增加。資策會在2005年3月的報導中提到，台灣經常上網人口(註1)已達925萬人(李雅萍，民94)。而網路資源的使用改變了許多人對資訊獲取的習慣，利用方便取用的網路資源以滿足需求已漸漸成為主流。且近年來國內消費者意識也逐漸抬頭，醫療糾紛頻傳，消費者對健康資訊之需求與日俱

增，健康資訊網站如雨後春筍般的出現，讓許多想要獲得健康資訊的民眾，可以方便且迅速的藉由自身能力查找，因此漸獲得大眾的歡迎與迴響。然而這類型網路資源良莠不齊，造成使用者困擾甚至誤導而造成嚴重的傷害。有鑑於此，自民國91年起衛生署即積極對國內的健康資訊網站加以評選(行政院衛生署，民91)，但至今評鑑的數量仍然相當有限，因此，建立一般人對消費者健康資訊網站優劣判斷的素養能力，為今日當務之急。

本文將先簡介消費者健康資訊的定義與範圍，再探討消費者健康資訊網站的評鑑標準，並透過評鑑標準對國內外的消費者健康資訊網站之內容架構做分析與比較。最後並依主題搜集整理國內稍具規模的消費者健康資訊網站，以利圖書館及一般民眾查詢利用。

## 貳、消費者健康資訊的定義與範圍

網際網路的蓬勃發展改變了醫療生態，也改變了醫病關係。消費者不再僅是單方面的接受醫生意見，也開始參與和自身息息相關的疾病診治(吳昭新，民89)。世界知名的心臟權威Dr. Michael DeBakey(1999)在美國醫學圖書館學會的演講提到「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, p. 110)。以下將針對消費者健康資訊的定義與範圍做概要性介紹。

## 一、消費者健康資訊 (Consumer Health Information) 的定義：

關於消費者健康資訊的定義眾說紛紛，其中「現代消費者健康資訊運動之父—Rees」對消費者健康資訊所下的定義是：「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，還包括健康照護服務的取得、品質評鑑與利用」(Horne, 1999, p. 110)。而美國醫學圖書館學會對消費者健康資訊的詮釋是：「任何讓消費者瞭解他們的健康以及為自身或家人，做健康相關決定的資訊」。在1995年美國資訊基礎建設 (National Information Infrastructure ; NII) 計畫中，提到消費者健康資訊在面對新科技時應有的發展與認識，並發表了消費者健康資訊白皮書 (Consumer Health Information White Paper)，認為消費者健康資訊之性質如同一般資訊，主要讓個人能了解本身的健康狀態，且能為自己與家人做出與健康相關之判斷。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 (Patrick & Koss, 1995)。

綜合上述，消費者健康資訊即是：針對需求提供健康與醫療主題的相關資訊給一般大眾 (包括病患及其家屬)，除提供疾病定義、症狀、造成原因、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 (Consumer and Patient Health Information Section [CAPHIS], 1996)。

## 二、消費者健康資訊的範圍：

消費者健康資訊的範圍依據不同學者而有不同界定，其中Wolf與Sangl(1996)認為健康資訊的範圍包括：(1)促進健康或預防性健康行為的知識；(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之資料；(4)健康保險給付選擇之相關資料。國內學者蘇諶(民90)在其「消費者健康資訊服務的重要性」一文中將健康資訊之種類大致分為下列五種：(1)疾病與藥物資訊：如疾病的病癥、症狀、診斷、治療、癒後與藥物的資訊；(2)適應資訊：如治療方法的細節、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：如醫師的資歷、醫師與醫院的評鑑、療養院的選擇、健康照護的支付問題；醫學倫理資訊則是指用來解決醫療糾紛與法律相關問題，如立遺囑、安樂死等；(4)保健與預防資訊：通常以公共圖書館為主要提供場所；(5)身體功能資訊：包括解剖學，生理學與懷孕、性教育、老化資訊(蘇諶，民90，頁144)。

消費者健康資訊也與「病患資訊 (Patient Information)」常有混用的情形，Deering與Harris(1996, p.210)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，範圍包括七個方面：(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：現今病人的病歷已漸被視為消費者健康資訊的一部分；(4)健康教育：是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、如何自我照護並照護家人，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)，是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；(7)另類醫療：是指非正統治療疾病之途徑資訊。

綜合上述可知消費者健康資訊所涵蓋的內容範圍相當廣泛，我們可以歸納成下列數點：

- (一)健康與疾病預防資訊：(1)保健資訊；(2)疾病資訊；(3)疾病預防資訊；(4)健康(保健)食品。
- (二)醫療、復原與照護資訊：(1)病徵；(2)治療方式；(3)復原情形；(4)病歷摘要資料或診斷證明；(5)照護資訊。
- (三)藥物資訊：(1)需處方籤藥物；(2)不需處方籤藥物。
- (四)醫療提供者資訊：(1)醫生資歷；(2)醫院簡介與評鑑訊息；(3)門診及住院相關訊息；(4)醫療糾紛與申訴管道；(5)醫療倫理宣告。
- (五)保險資訊：(1)健保給付；(2)各式保險請領規定。

以上為廣義的消費者健康資訊範圍，但就目前國內環境而言並非所有提供消費者健康資訊管道皆能提供上述所有項目。其中復原情形、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。而其餘項目則一般消費者健康資訊網站或多或少都可能提供。

而消費者查詢健康醫療資訊的途徑包括：利用圖書館、查找網路資源、自行閱讀相關書籍雜誌、使用免付費諮詢電話、詢問罹患相同或類似疾病之親友、透過健康醫療網站的e-mail、電視或廣播節目等媒介，以及參與病友會等都是可獲得健康資訊的方式(Barclay & Halsted, 2001, p. 125)。而網路資源快速、方便與即時性的特色，是目前最受消費者所青睞的方式之一(張旨華，民94)，以下將針對消費者健康資訊網站的類型、評鑑標準與現況做探討分析。

## 參、健康醫療網站的類型

瞭解健康醫療網站的不同類型及分類方式，有助於釐清繁多的網路消費者健康資訊，並可知網站所提供的資訊類型與適用範圍。健康醫療網站分類方式很多，現將其歸納整理如下：

### 一、依經營目標與資訊內容區分：

網站依經營目標與資訊內容，可分成

網站對企業／機構(B2B)；與網站對個人(B2C)兩類。B2B類型網站經營目標，涵蓋醫療機構，如醫院、藥局、醫檢所、醫學院系、藥品製造商等，其所提供之服務應用內容包含：聯合採購、疾病分類、用藥分類禁忌及交互作用、處方用藥使用手冊、藥品醫材、健保法令與相關規章、法律及保險、人力物力仲介及經營管理技術等。而B2C類型網站經營目標則分成對(1)專業人員，如：醫生、藥師、護士、醫院採購人員，以及(2)一般消費者兩種。但其中針對專業人員所提供的服務範圍較難界定，涵蓋專業知識及一般性健康資訊之提供。而針對一般消費者其服務應用內容包含：用藥資訊、線上諮詢、網路掛號、疾病資訊查詢、醫藥新聞與電子報等(蔡淑芳，民91，頁14)。

## 二、依網站架構者屬性作區分：

依網站架構者屬性分類則可區分醫療機構、非醫療機構兩大類。醫療機構包含：中西醫醫院、診所、照護機構等；而非醫療機構則是包含：機關學校、民間非營利組織、商業機構、個人網站等(蔡淑芳，民91，頁14)。

此外，劉立(民89)認為台灣的大眾衛生資訊網站的功能，可以分為學術研究導向、實際醫療導向、教育導向三類，內容包括一般民眾的衛生教育、衛生行政政策、政令的宣導和傳達、醫療單位的介紹、求醫的程序、醫學專業教育、繼續教

育與資訊、遠距診療、遠距教學和醫學研究等幾個方向。

由上述可知健康醫療資訊網站的分類方式，主要是從使用者與架構者兩面向作區分。然健康醫療網站是較為廣義的稱謂，若要做全盤性分析有其執行上的困難，因此本文所探討的消費者健康資訊網站範圍僅著重於提供給一般社會大眾健康資訊的綜合性消費者健康資訊網站。此外筆者並以91年度國內十大死因為主，選出(1)綜合性，(2)惡性腫瘤，(3)腦血管疾病(中風)，(4)心臟疾病，(5)糖尿病，(6)慢性肝病及肝硬化，(7)肺病，(8)腎炎、腎徵候群及腎病變，(9)自殺，(10)高血壓性疾病，(11)婦、產相關，(12)男性泌尿科，(13)兒科，(14)皮膚科，(15)中醫，(16)罕見疾病，(17)其他等17大類的主題，依此17類將國內稍具規模的消費者健康資訊的網站，彙整成附錄一。

## 肆、消費者健康資訊網站的評鑑標準

健康資訊網站內容的正確度非常重要，否則將誤導使用者，甚至造成傷害。一般而言，不論是藥品或食品的品质都有其相關的認證標準，在傳統的紙本書籍、期刊或雜誌中所提供的資料，同儕評鑑是最基本的把關方式，然而大量湧現的消費者健康資訊網站，雖提供與消費者息息相關的健康資訊，但由於資料來源眾多，且尚未建立一套標準的評鑑方式，使得一般

民眾很難判斷其正確性。

國內衛生署從91年開始陸續對健康資訊網站進行評鑑，主要目的是希望藉由政府力量改善國內健康資訊網站的品質，但施行至今並未獲得廣大迴響，因此直至今日大部分消費者在利用健康網站所提供的資訊，還是得依靠自身的能力去判斷優劣。而人云亦云，似是而非的網路傳言也悄悄的晉身其中。本文希望透過提供國內外網路健康資源評鑑的方式，讓一般消費者及欲建置健康資訊網站的製作者，了解使用和建置網路健康資源時所應注意的事項。

評鑑各類主題網路資源的標準很多，而大家特別關注於醫學以及消費者健康資訊領域，因為所有使用者都希望能從網站上獲得正確且有幫助的醫學知識。以下列舉數種國內外消費者健康資訊網站的評鑑標準以供參考：

#### 一、European Council at FERIA :

有鑑於歐洲公民多數為健康資訊的熱衷使用者，歐洲的European Council at FERIA於2000年六月成立支援小組，經過一連串會議討論而設立「健康相關網站品質評鑑標準」如下(Commission of the European Communities, 2002)：

1. 內容透明誠實：網站的宗旨和目的須清楚的陳述；網站經費來源須透明；並刊載負責人的實體地址及E-mail等聯絡方式
2. 資訊提供者的權威性：提供的資訊皆清楚刊載撰述者和日期，並刊登負責人或

機構的執照(證件)；醫療專家、新聞工作者、個人說法等各種提供者應該能清楚被識別；需清楚標示「不可替代醫療行為」之聲明。

3. 隱私及資料的防護：依相關法律規定制定安全機制來保護使用者的個人資料。
4. 資訊的更新：網站定期更新且清楚標示更新日期並記載於每一頁或每一款目中；定期查核網站內資訊適切性。
5. 對內容負責任：網站提供使用者回饋(Feedback)的功能；依使用者的背景不同而提供適當資訊；提供網站之顧問、合夥人或贊助者的相關訊息。
6. 易取用：使用者易取用與瀏覽合適的資訊；網站內容品質高且易被搜尋引擎查獲，且搜尋結果排序於較前面的位置；並符合國際或歐盟的標準，以滿足不同國家的網站服務模式。

#### 二、Veterans Affairs Library Network :

Veterans Affairs Library Network的消費者健康圖書館小組(Consumer Health Library Panel)針對消費者健康資訊網站的評鑑提出19個項目，包括：(1)提供負責人或單位的名稱；(2)網站中提供相關連結；(3)提供聯絡資訊；(4)提供的資訊不偏頗且可信賴；(5)網址顯現出網域屬性(gov、com、edu、org)；(6)網站的設計吸引人且易使用；(7)提供的資訊在網站中容易被使用者查找；(8)網站架構容易瀏覽；(9)若刊登廣告，其呈現不影響到網站的品質(廣

告少並與健康資訊分開)；(10)網站的最後更新日期明顯，且有定期更新；(11)所有的連結皆有效；(12)不額外收費；(13)瀏覽時不須特別的執行軟體；(14)網站美觀且高品質，但設計工具不複雜(少用Java、框架等)，以免影響網頁開啓時間；(15)清楚的隱私權聲明；(16)清楚的寫出網站目的；(17)網站中全部網頁皆可被讀取；(18)有網站地圖或搜尋功能；(19)具有「協助(Help)」功能，且簡單實用等(VA Library Network: Consumer Health Library Panel, 2003)。

### 三、國內的評鑑標準：

近年來國內學者也相繼投入網站評鑑標準的研究與設計，其中許麗齡(民93，頁50)在「健康醫療網站評鑑指標之建立」一文中，提到健康醫療網站的評鑑指標應包含：(1)網站的可及性：評估是否容易連結、建置是否清楚、內容下載速度、進入網站手續繁複與否等；(2)作者的權威性：可了解作者的學術地位、經驗、教育背景、專長、服務機構等；(3)內容：網站內容、目的、對象、適用範圍、更新頻率、正確性、可信度、客觀、公正等；(4)網站的架構與設計：網站風格具一致性、整體性、組織性、文字內容的可讀性、風格架構清晰、容易瀏覽、操作、使用等；(5)連接的品質：網站中超連結所提供的附加價值與有效性。

衛生署於2002年開始針對國內健康資訊網站做評鑑，其評鑑標準如下(行政院衛

生署，民94)：

1. 網站內容正確性和可信度：包含文章內容撰寫者資格與聯絡方式、參考文獻的來源與合適性、警語的標示，以及線上諮詢等各項評量指標。正確性與可信度為網站評估的重點項目。
2. 網站基本資料及隱私保護政策：針對網站基本資料的豐富性，以及對網站到訪者隱私與一切活動資料是否嚴格保密進行評鑑。
3. 網站內容更新及其內容水準：從網站的內容新穎、更新頻率、超連結的正確性，以及資料深度層級等方面加以評量。
4. 網站架構：評量項目有，網站瀏覽動線、檢索功能、無障礙網頁、瀏覽工具的限制等。
5. 網站資訊提供之適切度：評量標準包括，網站資訊中肯且平衡的介紹產品及服務、廣告與健康資訊是否有明顯區隔、會員專區與非會員專區的服務差異，以及是否要求會員提供詳細的私人資料。
6. 網站維運資訊：經費來源是否公佈、網站維護者的資格與相關聯絡方式、是否提供網友意見發表的管道。

### 四、本文綜合整理之網站評鑑項目：

上述各家評鑑標準的重點、切入角度及詮釋方式不一，各有特色。本文為了讓圖書館或消費者在評估健康資訊網站時有更清晰明確的依循指標，故將其歸納如下表一：

表一 各家網站評鑑項目表

| 各家建議評鑑要項 | 本文綜合整理之評鑑項目 | European | Veterans | 許麗齡 | 衛生署 |
|----------|-------------|----------|----------|-----|-----|
| 資料內容     | 正確性與可信度高    | ○        | ○        | ○   | ○   |
|          | 是否提供線上健康諮詢  |          |          |     | ○   |
|          | 首頁標示資料更新頻率  | ○        | ○        | ○   | ○   |
|          | 資料內容標示更新日期  | ○        |          |     | ○   |
| 警語標示     | 隱私權保護聲明     | ○        | ○        |     | ○   |
|          | 清楚標示警語      | ○        |          |     | ○   |
| 網站架構     | 分類體系清楚      |          | ○        | ○   |     |
|          | 不需特殊軟體瀏覽    |          | ○        |     | ○   |
|          | 網站功能性佳      | ○        | ○        |     | ○   |
|          | 網站整體美觀      | ○        | ○        | ○   |     |
|          | 易使用、無會員制    | ○        | ○        | ○   | ○   |
| 權威度高     | 建置者的權威性高    | ○        | ○        | ○   | ○   |
|          | 參與人員的權威性高   | ○        |          |     | ○   |
| 其他       | 說明網站建置目的    | ○        | ○        | ○   |     |
|          | 說明使用對象      | ○        |          | ○   |     |
|          | 提供網站經費來源    | ○        |          |     | ○   |
|          | 網站未刊登廣告     |          | ○        |     | ○   |
|          | 首頁之超連結正確性高  |          | ○        | ○   | ○   |

註：European: European Council at FERIA; Veterans: Veterans Affairs Library Network

資料來源：筆者整理

綜合上述，可知本文綜合整理之評鑑項目歸納各家之說法。建議消費者在評估健康資訊網站的適用性與可信度時，可依本文綜合整理之評鑑項目進行評核篩選，各評鑑項目詳細說明如下：

(一) 資料內容

1. 資料的正確性與可信度：網站所提供的消費者健康資訊有否標明提供者、資料

來源、以及日期等可供消費者評斷正確與可信度。

2. 是否提供線上諮詢或健康諮詢留言版：具多樣化的服務內容並與消費者產生互動，是吸引消費者的方式。
3. 首頁標示資料更新頻率：詳細記載網站更新頻率或最後更新日期，讓消費者辨識網站的新穎度及網站是否有持續進行

查核與更新工作。

4. 資料內容標示更新日期：在網站提供的每一則資訊中皆註明發表日期。

### (二) 警語標示

1. 隱私權保護聲明：告知消費者在網站中所進行的活動與載入的資料皆獲得網站保護，不會隱私外流。
2. 清楚標示警語：在明顯處標示「所提供之資訊謹供參考，不可替代醫療行為」之類警語。如OHAYO網站中標示「本網站資訊僅提供參考，讀者若有身體不適之症狀，請盡速就醫診治」。

### (三) 網站架構

1. 分類體系清楚：網站資訊分類符合一般邏輯架構，以使用者為導向而設計。
2. 不需使用特殊軟體瀏覽：不需安裝執行特殊軟體即可觀看網站內資訊。
3. 功能佳：除豐富的健康資訊外，並提供站內搜尋引擎、網站地圖(Site map)及協助(Help)等功能，方便使用者查找網站內之資訊。
4. 整體美觀：網站風格具一致性、整體性，頁面設計清晰簡單且不過於簡陋或繁雜影響瀏覽。
5. 易使用：使用方便且操作容易，無會員制度限制讀者存取資料。

### (四) 權威度高

1. 建置者的權威度：清楚標示網站建置者背景，如所屬單位，提供消費者辨識該網站的權威性。
2. 參與人員及資料撰寫者的權威度：提供

參與之專業人士背景、經驗、隸屬機構與執照等資料。

### (五) 其他

1. 說明網站建置目的：清楚告知消費者網站建置目的。
2. 說明使用對象：因使用者的背景差異，須提供不同的資訊，網站應說明其適用對象。
3. 註明網站經費來源：告知消費者網站經營維護的費用來源或贊助者的相關訊息。
4. 網站未刊登廣告：網站未刊登商業性廣告，或雖刊登廣告但與健康資訊分開，不影響網站品質造成消費者誤會。
5. 首頁提供之超連結的正確性：網站首頁提供之超連結正確性高，錯誤或失效連結最好少於三個。

## 伍、國內外消費者健康資訊網站評鑑

國內外消費者健康資訊網站數量龐大，全面性進行評鑑研究不易，本文先以上述所整理之評鑑項目對美國醫學圖書館協會(Medical Library Association；MLA)所選出的十大消費者健康資訊網站來作檢驗，接著再探討國內13個具規模的綜合類消費者健康資訊網站於上述各評鑑項目的表現情形。

### 一、美國十大消費者健康資訊網站：

在美國不論是政府機構、相關醫療組

織、商業團體、教育單位，都紛紛對消費者健康資訊領域投入一份努力。其中MLA為消費者評鑑選出十大美國消費者健康資訊網站，見表二。為更進一步了解本文所整理之評鑑項目的適用性，筆者以此十大網站對這些評鑑項目進行驗證，分別進入瀏覽後分析結果如表三。

表三是以本文綜合整理之評鑑項目來分析美國MLA所選出之十大最佳消費者健康資訊網站，可歸納如下：

(一) 資料內容：

1. 十大網站所提供之資料皆由美國相關之政府機構及著名醫學院校之學者專家撰寫署名，故有相當高之正確性與可信度。

2. 僅MEDEM提供線上諮詢的服務。部份網站雖有提供回饋(Feedback)或Contact Us功能，但聲明不可詢問醫療方面的問題。

3. 雖只有NOAH、familydoctor、MEDLINEplus三個網站有清楚的標示最後更新日期，但多數網站在每一則刊載的資訊中(包含聲明與網站目的等資訊)皆註明發表日期。

(二) 警告標示：

1. 聲明的種類除隱私權(Privacy Policy)、「不可替代醫療行為」之警語外，還包括責任歸屬(Disclaimers)、取用(accessibility)、美國資訊自由法(Freedom of Information Act)等相關聲明。

表二 美國十大消費者健康資訊網站

| 網站名；簡稱   | 網址  |
|--|---|
| Cancer.gov；Cancer                              | <a href="http://www.cancer.gov/">http://www.cancer.gov/</a>             |
| Centers for Disease Control and Prevention；CDC | <a href="http://www.cdc.gov/">http://www.cdc.gov/</a>                   |
| New York Online Access to Health；NOAH          | <a href="http://www.noah-health.org/">http://www.noah-health.org/</a>   |
| Familydoctor.org；Familydoctor                  | <a href="http://familydoctor.org/">http://familydoctor.org/</a>         |
| Healthfinder                                   | <a href="http://www.healthfinder.gov/">http://www.healthfinder.gov/</a> |
| HIV InSite                                     | <a href="http://hivinsite.ucsf.edu/">http://hivinsite.ucsf.edu/</a>     |
| Kidshealth                                     | <a href="http://www.kidshealth.org/">http://www.kidshealth.org/</a>     |
| Mayo Clinic                                    | <a href="http://www.mayoclinic.com/">http://www.mayoclinic.com/</a>     |
| MEDEM  | <a href="http://medem.com/">http://medem.com/</a>                       |
| MEDLINEplus；MEDLINE                            | <a href="http://medlineplus.gov/">http://medlineplus.gov/</a>           |

資料來源：MLA (2002). "Top Ten" Most Useful Websites. <http://www.mlanet.org/resources/medspeak/topTen.html> (上網日期2004年10月11日)

表三 美國十大消費者健康資訊網站分析

| 美CHI網站<br>評鑑項目 | Cancer | CDC | NOAH | Family Doctor | Healthfinder | HIV InSite | Kidshealth | Mayo clinic | MEDEM | MEDLINE |
|----------------|--------|-----|------|---------------|--------------|------------|------------|-------------|-------|---------|
| 資料的正確與可信       | ○      | ○   | ○    | ○             | ○            | ○          | ○          | ○           | ○     | ○       |
| 是否提供線上諮詢       |        |     |      |               |              |            |            |             | ○     |         |
| 首頁標示更新頻率       |        |     | ○    | ○             |              |            |            |             |       | ○       |
| 資料標示更新日期       |        | ○   | ○    | ○             | ○            | ○          |            | ○           |       | ○       |
| 隱私權保護聲明        | ○      | ○   | ○    | ○             | ○            | ○          | ○          | ○           | ○     | ○       |
| 清楚標示警語         | ○      | ○   | ○    | ○             | ○            | ○          | ○          | ○           | ○     | ○       |
| 分類體系清楚         | ○      | ○   | ○    | ○             | ○            | ○          | ○          | ○           | ○     | ○       |
| 不需用特殊軟體瀏覽      | ○      | ○   | ○    | ○             | ○            | ○          | ○          | ○           | ○     | ○       |
| 網站功能佳          | ○      | ○   | ○    | ○             | ○            | ○          | ○          | ○           | ○     | ○       |
| 網站整體美觀         | ○      | ○   | ○    | ○             | ○            | ○          | ○          | ○           | ○     | ○       |
| 易使用、無會員制       | ○      | ○   | ○    | ○             | ○            | ○          | ○          | ○           | ○     | ○       |
| 建置者的權威性高       | ○      | ○   | ○    | ○             | ○            | ○          | ○          | ○           | ○     | ○       |
| 參與人員的權威性高      | ○      | ○   | ○    | ○             | ○            | ○          | ○          | ○           | ○     | ○       |
| 說明網站建置目的       | ○      | ○   | ○    | ○             | ○            | ○          | ○          | ○           | ○     | ○       |
| 說明使用對象         |        |     |      | ○             | ○            | ○          | ○          |             | ○     |         |
| 提供網站經費來源       | ○      | ○   | ○    | ○             | ○            | ○          | ○          | ○           | ○     | ○       |
| 網站未刊登廣告        | ○      | ○   | ○    | ○             | ○            | ○          | ○          | ○           | ○     | ○       |
| 首頁超連結正確性高      | ○      | ○   | ○    | ○             | ○            | ○          | ○          | ○           | ○     | ○       |

註：○「有」 / 灰色「無」

資料來源：筆者整理

2. 10個網站皆清楚刊登警告標示於明顯位置。

### (三) 網站架構：

1. 分類體系架構清楚。一般網站提供的資訊多依主題及資料類型(如：出版品、統

計資料等)加以分類，並提供依主題之A-Z字母順序索引(但HIV InSite、MEDEM未提供)，方便使用者瀏覽與查詢。

2. 所有網站檢索功能佳。所有網站皆提供站內搜尋引擎、網站地圖(Site map)及協

助(Help)等功能；而頁面設計整體美觀，設計風格具一致性，頁面清晰簡單不過於簡陋或繁雜而影響瀏覽，而且不論首頁或內文的設計皆可用簡單的瀏覽軟體觀看。

3. 10個網站都容易使用，且沒有要求消費者加入會員的機制，只有在Feedback或是Contact Us時才要求填入個人資料。

#### (四) 權威度：

1. 10個網站皆清楚刊載網站參與建置者及資料內容撰寫者，皆屬美國著名醫學院校、相關政府機構之學者專家，故權威度高。

#### (五) 其他：

1. 所有網站建置目的皆有清楚說明。
2. Family Doctor、Healthfinder、HIV InSite、Kidshealth等三網站依消費者特性不同，設計不同使用者介面，以提供合適資訊。
3. 網站經費或廣告(Advertising)以及贊助機構(sponsorship)皆清楚標示。
4. 10個網站皆未刊登廣告，且首頁連結皆有效。

此十大網站已被美國MLA評選為最佳的消費者健康資訊網站，故可知此十大網站皆具有高品質。綜合表一「各家網站評鑑項目表」與表三「美國十大消費者健康資訊網站分析」，將本文綜合整理之各評鑑項目之重要程度歸納分成三大類(如表四)：(1) 必備項目：共有6-10個網站提供此項目；(2) 可考慮項目：3-5個網站提供此項目；

(3) 非必要項目：少於2個網站提供此項目。藉此檢驗可發現在評量網站優劣時，並非所有項目皆為必備要素。其中首頁標示資料更新頻率(國外消費者健康資訊網站重視的是每一資訊內容提供的日期及撰寫者的署名)，與說明使用對象為可列入考慮的評量要素，而是否提供線上諮詢或健康諮詢留言版則毋需(非必要)列入考量。

#### 二、國內綜合性消費者健康資訊網站分析：

2002年國內消費者健康資訊網站約有1820個網站(蕭芳瑩、吳肖琦、劉碩琦、許嘉容、張博論，民93，頁11)，其品質與內容有極大的差異。囿於時間與人力因素，筆者無法對國內消費者健康資訊網站的實際狀況做普查，故僅以衛生署「健康資訊網站入口網」91年與92年獲獎的綜合類網站為主，並在醫藥衛生研究資訊網(Health-Research Information NeTwork；Hint)的「國內醫學網路資源－健康資訊」(Hint, 民91)中選取數個較具規模的綜合類消費者健康資訊網站，彙整後選出13個代表性網站(不含醫院網站)見表五，經分別進入瀏覽依本文綜合整理之評鑑項目加以分析，結果如表六。

由表六可將國內13個消費者健康資訊網站在本文綜合整理之評鑑項目中的表現歸納如下：

#### (一) 資料內容：

1. 資料的正確性與可信度：少數網站，如：亞洲醫藥網、UHealthy、博醫網，

表四 消費者健康資訊網站評鑑項目之重要性

| 本文綜合整理之評鑑項目 |                 | 必備 | 可考慮 | 非必要 |
|-------------|-----------------|----|-----|-----|
| 資料內容        | 正確性與可信度高        | ○  |     |     |
|             | 是否提供線上健康諮詢      |    |     | ○   |
|             | 首頁標示資料更新頻率      |    | ○   |     |
|             | 資料內容標示更新日期      | ○  |     |     |
| 警語標示        | 隱私權保護聲明         | ○  |     |     |
|             | 清楚標示警語          | ○  |     |     |
| 網站架構        | 分類體系清楚          | ○  |     |     |
|             | 不需特殊軟體瀏覽        | ○  |     |     |
|             | 網站功能性佳          | ○  |     |     |
|             | 網站整體美觀          | ○  |     |     |
|             | 易使用、無會員制        | ○  |     |     |
| 權威度高        | 建置者的權威性高        | ○  |     |     |
|             | 參與人員及資料撰寫者的權威性高 | ○  |     |     |
| 其他          | 說明網站建置目的        | ○  |     |     |
|             | 說明使用對象          |    | ○   |     |
|             | 提供網站經費來源        | ○  |     |     |
|             | 網站未刊登廣告         | ○  |     |     |
|             | 首頁之超連結正確性高      | ○  |     |     |

資料來源：筆者整理

- 沒有提供文章撰寫人之姓名或負責人的職銜出處，降低資料可信度。
- 線上諮詢：可區分成兩類型，個人線上看診諮詢(通常須加入會員，建立個人病歷資料)與健康諮詢留言版。多數網站提供這兩類服務方式其中之一，但國際厚生、健康醫網、博醫網與健康九九，未提供此項服務。
  - 首頁標示資料的更新頻率：國內多數網站無於首頁明顯標示更新日期或頻率，在13個網站中僅國際厚生、健康醫網有清楚標示。
  - 資料內容標示更新日期：國內多數網站未於每一則刊載的資訊中註明發表日期，13個網站中僅亞洲醫藥、市民健康、健康醫網有標示。

表五 綜合性消費者健康資訊網站

| 網站全名；簡稱                 | 網址  |
|-------------------------|---|
| 國際厚生健康園區；國際厚生           | <a href="http://www.24drs.com/">http://www.24drs.com/</a>   |
| KingNet國家網路醫院；KingNet   | <a href="http://www.webhospital.org.tw/">http://www.webhospital.org.tw/</a>                                       |
| 春暉醫星球；春暉                | <a href="http://www.doctors.com.tw/">http://www.doctors.com.tw/</a>   |
| OHAYO元氣早安健康生活網；元氣早安     | <a href="http://www.ohayo.com.tw/ohayo/medical/default.asp">http://www.ohayo.com.tw/ohayo/medical/default.asp</a> |
| 啓新健康世界；啓新               | <a href="http://www.ch.com.tw/asp/home.asp">http://www.ch.com.tw/asp/home.asp</a>                                 |
| 亞洲醫藥網-iCareAsia-台灣；亞洲醫藥 | <a href="http://www.icareasia.com.tw/">http://www.icareasia.com.tw/</a>   |
| 台北市網路新都市民健康網；市民健康       | <a href="http://www.healthcity.net.tw/">http://www.healthcity.net.tw/</a>   |
| TrustMed.com_健康醫網；健康醫網  | <a href="http://www.trustmed.com.tw/new/home/index.asp">http://www.trustmed.com.tw/new/home/index.asp</a>         |
| UHealthy健康醫療網；UHealthy  | <a href="http://www.uhealthy.com/chinese/">http://www.uhealthy.com/chinese/</a>                                   |
| 行政院衛生署【台灣e院】；台灣e院       | <a href="http://sp1.cto.doh.gov.tw/doctor/Index1.php">http://sp1.cto.doh.gov.tw/doctor/Index1.php</a>             |
| 博醫網                     | <a href="http://www.chinomd.com/default.asp">http://www.chinomd.com/default.asp</a>                               |
| 環台醫療策略聯盟；環台醫療           | <a href="http://www.athca.com.tw/athca/home/default.asp">http://www.athca.com.tw/athca/home/default.asp</a>       |
| 健康九九－衛生教育網站；健康九九        | <a href="http://www.health99.doh.gov.tw/">http://www.health99.doh.gov.tw/</a>                                     |

資料來源：筆者整理（上網日期2004年10月11日）

## (二) 警告標示：

1. 隱私權保護：13個網站中僅OHAYO、健康醫網、UHealthy、環台醫療、健康九九，有清楚隱私權保護聲明。其餘網站沒有使用者隱私權保護聲明，甚至要求使用者加入會員的網站，也無明顯標示。
2. 警語聲明標示：「所提供資訊僅供參考，不可替代醫療行為」之警語聲明是消費者健康資訊網站最重要環節之一。但仍有少數網站沒有清楚標示警語，如：國際厚生、KingNet、啓新健康、亞洲醫藥網及健康九九。

## (三) 網站架構：

1. 分類體系：國內網站分類方式大多採：(1)依疾病區分；(2)依年齡、性別等使用者特色區分。而且少數網站在單一網頁中資料類型與資料量過多，導致瀏覽不便。
2. 不需使用特殊軟體瀏覽：僅國際厚生在觀看首頁時需要使用(JAVA)軟體方可瀏覽。
3. 功能佳：除環台醫療、健康九九外，其餘網站皆有站內搜尋引擎的功能，但在網站地圖或是導覽方面的設計則較為缺乏，而Help或是建議信箱，則是大部分網站都有提供。

表六 國內綜合性消費者健康資訊網站分析

| CHI網站<br>評鑑項目 | 國際<br>厚生 | King<br>Net | 春<br>暉 | 元<br>氣<br>早<br>安 | 啟<br>新 | 亞<br>洲<br>醫<br>藥 | 市<br>民<br>健<br>康 | 健<br>康<br>醫<br>網 | U<br>Heal<br>thy | 台<br>灣<br>e<br>院 | 博<br>醫<br>網 | 環<br>台<br>醫<br>療 | 健<br>康<br>九<br>九 |
|---------------|----------|-------------|--------|------------------|--------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|-------------|------------------|------------------|
| 資料的正確與可信      | ○        | ○           | ○      | ○                | ○      |                  | ○                | ○                |                  | ○                |             | ○                | ○                |
| 是否提供線上諮詢      |          | ○           | ○      | ○                | ○      | ○                | ○                |                  | ○                | ○                |             | ○                |                  |
| 首頁標示更新頻率      | ○        |             |        |                  |        |                  |                  | ○                |                  |                  |             |                  |                  |
| 資料標示更新日期      |          |             |        |                  |        | ○                | ○                | ○                |                  |                  |             |                  |                  |
| 隱私權保護聲明       |          |             |        | ○                |        |                  |                  | ○                | ○                |                  |             | ○                | ○                |
| 清楚標示警語        |          |             | ○      | ○                |        |                  |                  | ○                | ○                | ○                | ○           | ○                |                  |
| 分類體系清楚        | ○        | ○           | ○      | ○                |        |                  | ○                | ○                | ○                | ○                | ○           |                  | ○                |
| 不需用特殊軟體瀏覽     |          | ○           | ○      | ○                | ○      | ○                | ○                | ○                | ○                | ○                | ○           | ○                | ○                |
| 網站功能佳         | ○        | ○           | ○      | ○                | ○      | ○                | ○                | ○                | ○                |                  |             |                  |                  |
| 網站整體美觀        | ○        | ○           | ○      | ○                | ○      | ○                | ○                | ○                | ○                | ○                | ○           | ○                | ○                |
| 易使用、無會員制      |          |             |        | ○                | ○      |                  | ○                | ○                | ○                | ○                | ○           |                  |                  |
| 建置者的權威性高      | ○        | ○           | ○      | ○                | ○      | ○                | ○                | ○                | ○                | ○                |             | ○                | ○                |
| 參與人員的權威性高     | ○        | ○           | ○      | ○                | ○      |                  | ○                | ○                |                  | ○                |             | ○                | ○                |
| 說明網站建置目的      | ○        | ○           | ○      | ○                | ○      | ○                | ○                | ○                | ○                | ○                | ○           | ○                |                  |
| 說明使用對象        | ○        |             |        |                  |        |                  | ○                |                  |                  |                  | ○           |                  | ○                |
| 提供網站經費來源      |          |             |        |                  |        |                  |                  |                  |                  |                  |             |                  |                  |
| 網站未刊登廣告       |          |             |        |                  |        |                  | ○                |                  | ○                | ○                |             |                  | ○                |
| 超連結正確性高       | ○        | ○           | ○      | ○                | ○      | ○                | ○                | ○                | ○                | ○                | ○           | ○                | ○                |

註：○「有」/ 灰色「無」

資料來源：筆者整理

4. 整體美觀：美觀是所有被選取網站皆具備的項目。
5. 易使用、無會員制：在13個網站中，半數有會員制度，多數只是希望使用者加入會員，以便於獲取電子報、最新訊

息、進行線上諮詢或發表留言。但卻有網站以會員制來限制讀取的權限(如國際厚生)，造成瀏覽障礙。

#### (四) 權威度：

1. 建置者的權威度：雖13個網站中，有10

個是由民間團體或是商業組織所架設，但大部分的網站都有標示建置者、法律顧問等資料，供使用者判斷其權威性，僅博醫網描述較不清楚。

2. 參與人員及資料內容撰寫者的權威度：少數網站雖強調有專業醫療團隊加入，但卻沒有標示出具體的人員姓名及其服務機構，也較少標示資料內容撰寫者，如：亞洲醫藥網、UHealthy、博醫網。

#### (五) 其他：

1. 建置目的：13個網站皆有清楚標示。
2. 使用對象：除國際厚生(專業/大眾)、市民健康網(一般民眾/醫事機構)、博醫網(一般會員/醫生會員)、健康九九(一般/專業)外，其餘網站未區分使用對象。
3. 經費來源：皆缺乏清楚標示。
4. 刊登廣告：除了市民健康網、UHealthy、台灣e院、健康九九不含廣告外，其餘網站皆或多或少有刊登廣告。
5. 首頁提供之超連結正確性：13個網站首頁提供之超連結正確性皆高，並無3個以上失效連結。

## 陸、國內外消費者健康資訊網站比較分析與建議

以上述本文綜合整理之評鑑項目對國內與國外消費者健康資訊網站做分析比較後，發現國內外評鑑消費者健康資訊網站皆重視下列要項：資料內容的正確性及可信度、網站建置者的權威性、以簡單的方式設計網站不需使用特別軟體即可瀏覽、

頁面設計風格具一致性與整體性、說明網站建置目的以及首頁的超連結正確性高等要素。然而國內外健康資訊網站的在服務的提供上仍存有差異，特別在線上諮詢與健康諮詢留言版的提供、更新頻率、警告標示、網站內容與架構、建置機構、區分使用對象與刊登廣告等部分。本節主要針對國內外消費者健康資訊網站的特性與差異做比較分析，並提出對國內消費者健康資訊網站的數點建議。

### 一、國內外消費者健康資訊網站比較分析： (見表七)

### 二、針對國內消費者健康資訊網站的建議：

由上述對國內外消費者健康資訊的差異比較，可發現國內消費者健康資訊網仍有許多問題與極需改進之處，現提出下列10項建議，以供消費者及網站建置者參考：

1. 加強網站權威性、可信度與透明化：在消費者健康資訊網站中最怕提供誤導性訊息，國內許多網站未提供資訊發表人以及發表日期，且無詳細記載網站的經營者或資料提供者的資歷與聯絡方式，這些都會使消費者在查詢資訊時對其正確性產生疑慮。
2. 重新評估線上醫療諮詢服務的合適性：國外消費者健康資訊網網站中僅MEDEM有提供線上諮詢服務，但國內13個網站中卻有10網站有提供類似服務，差異頗

表七 國內外消費者健康資訊網站比較

| 分析項目                 | 國內13個綜合類消費者健康資訊網站   | 美國10大消費者健康資訊網站  |
|----------------------|---|---|
| 線上諮詢/<br>健康諮詢<br>留言版 | 13個網站除國際厚生健康園區、Trust Med.com、博醫網等三網站無提供此服務外，其他網站皆有提供此服務   | 僅MEDEM提供線上諮詢服務。   |
| 更新頻率                 | 依個別網站而有所不同，但很少有固定更新的機制，多數網站不論是網站首頁或內容皆缺乏標示更新的頻率、日期等資訊。  | 多數網站重視在每一筆提供的資料上標示更新日期，更新頻率快，通常一至兩天就會更新。  |
| 警告標示                 | 國內許多網站都沒有清楚標示保護隱私權及不可替代醫療行為之警語。   | 皆清楚的標示出警語。  |
| 網站內容<br>與架構          | 網站內容差異大、設計的方式也各有不同。但共同缺點是資料分類方式較雜亂，使用者不易瀏覽。通常需憑藉網站既有的分類架構來查找，較不利消費者使用。此外，部份網站內容缺乏作者署名或刊載發表日期，專業性與一般性健康資訊也會混雜出現。 | 網站內容豐富，分類方式符合一般民衆的概念，並備有A-Z字母順序的主題排列方式，以輔助分類架構。網站皆詳細刊載任務聲明、隱私權聲明以及法律責任歸屬聲明，並置於明顯處。此外，部份網站並設計不同使用介面，以方便不同角色、年齡層之消費者利用。 |
| 建置機構                 | 通常以財團法人、病友會、以及商業機構、政府所建立的網站較為完善，且更新頻率高。較少教育單位建置消費者健康網站。而醫療院所建立的多以網頁形式為主，較少更新，且通常不具互動性。                          | 以政府為主，或是相關的組織，最特別的是許多教育單位(大學院校)投入建置。  |
| 使用對象                 | 僅針對一般人與專業人士進行區分，而非針對消費者類型作區分。   | 在美國十大消費者健康資訊的網站中，僅Mayo Clinic、MEDEM由商業機構建置。強調依消費者類型不同而區分網站所提供的資訊內容，包含依年齡、性別與角色(家長/小孩)等方式區分。                           |
| 經費來源                 | 皆無提供網站經費來源的說明。  | 詳細記載網站經營的經費來源，以及贊助者。  |
| 廣告                   | 有些網站提供廣告但尚不至於影響或誤導使用者，但少數由商業機構所設計的網站卻會讓消費者產生錯誤認知。   | 幾乎很少廣告。   |

大。事實上，目前線上醫療諮詢提供的適當性仍是一個具爭議性且相當值得探討的問題，在 Homewood(2004, p.177)「Consumer health information e-mails: Content metrics and issues」一文中就提到「在沒有進行全面性檢查之前，是否適宜給予個人健康建議，仍存在很多疑慮」。因此筆者認為國內相關網站應重新評估線上醫療諮詢提供的合適性，以減少可能發生的後遺症或糾紛。

3. 提高網站資訊更新頻率：健康資訊之新穎度應受重視，故需定期更新。國外網站非常重視在每一筆提供的資訊中標示更新日期，國內較不重視，僅少數網站在首頁標示更新頻率。建議健康網站除在首頁標示更新頻率外，更應將更新日期刊載於每一筆提供的資料中。
4. 明顯標示相關聲明：國內許多健康資訊網站缺乏明顯的警語、隱私權及責任歸屬之聲明。而這類聲明是消費者健康資訊網站中不可或缺的要素，以保護消費者及網站建置者。
5. 減少複雜的網站設計：網站中單一網頁提供的資訊過多過於繁雜，會造成使用者困擾。網站瀏覽動線不佳，是國內健康資訊網站的通病，有些網站尚需執行安裝特殊軟體方能瀏覽，造成使用上不方便。要提高網站的點閱率提昇滿意度，簡易的網站設計是很重要的一環。
6. 加強網站地圖(Site map)、協助(Help)與站內搜尋(Search)功能的提供：「網站地圖」是最容易讓使用者了解網站架構之方式。完善的網站地圖不但可以加快資訊取用，也可以讓網站設計者清楚知道網站各層面架構的優劣缺失，國外健康網站普遍有提供，但國內少數相關網站在設計時卻忽略，或是提供不完善。此外，國內部分網站常缺乏「協助」及「站內搜尋」功能，造成網站不易使用。上述皆是國內消費者健康資訊網站設計時需加強的部分。
7. 衡量會員制度的必要性：國內的消費者健康資訊網站常要求使用者加入會員，才可發表或觀看論壇文章，造成使用不方便。且加入會員的過程，常要求消費者提供個人私密資料，如身分證字號、電話、住址等，會讓消費者產生疑慮。建議若由政府、公益團體或經費來源充裕者所架設之網站，可取消此一限制，以增加使用率、降低個人資料外流之風險；而如透過會員繳費方式者，則需要特別加強個人資料隱私保護以及網路安全機制之建立。
8. 依消費者對象區分網站資訊之提供：國外網站如Kidshealth，依消費者類型設計三種(Parents site、Kids site與Teens site)使用者介面，並針對不同類型使用者提供合適的資訊，而目前國內消費者健康資訊網站尚未發展此類服務，未來應加強此類服務的提供，以方便各類型消費者取用合適的健康資訊。
9. 說明網站的經費來源：國內網站應詳細

記載網站的經費來源與贊助者，透明化的經費來源說明，可以做為消費者網站篩選時的依據並讓使用時更具信心。

10. 減少商業導向的廣告內容：由學會、病友組織及個人所架設之網站，若能盡量以公益的角度出發，減少商業性廣告，會讓網站權威度提升。
11. 相關單位、教育機構應投入建置與宣導：相較於國外消費者健康資訊網站的蓬勃發展，以及政府、教育機構、相關組織所投入之心血，國內相關單位應在這方面投入更多經費人力，讓台灣的消費者健康資訊網站之建置更具權威，內容更豐富、正確以提升國內民眾的健康水準。

而國內也有其他學者也針對健康網站的品質與發展現況做調查。民93年陽明大學劉碩琦、吳肖琪、蕭芳瑩、張柏論、許嘉容(民94)，針對2002年參與行政院衛生署評獎活動的212個網站進行探討研究，該研究與本文最大的差異是不採取各別分析的方式進行探討，而是先依衛生署的區分模式，將212個網站分成個人醫療網站組、教學醫院網站組、基金會(學會)醫療網站組、商業性醫療網站組等四大類，再分別探討此四大類網站在衛生署評鑑指標中初審的表現情形，用以分析國內健康網站的品質與現況，但並未評估各網站所提供資訊內容的正確性與可信度。

在該研究中發現國內網站普遍重視醫學及健康訊息之表達清晰明瞭，但卻不重

視網站管理規範與安全防護，而消費者健康資訊網站中最重要部分，是資訊更新頻率與更新日期，其滿意度僅約50%，明顯不足。檢視四大類網站的個別特點後發現，商業性醫療網站在發行電子報、內部連結有效、提供線上諮詢、網站管理規範與網站安全防護機制等項目中表現較佳；基金會(協會)醫療網站則是在註明文獻引用出處、作者聯絡方式與新訊息的傳播(重要與常用訊息於首頁中顯示)等項目中表現佳；個人醫療網站則是在公佈網站贊助者項目中表現優於其他各類網站；教學醫院網站則最重視「標示不能取代醫生治療」等警語，詳細內容彙整如表八。

而劉碩琦等人在其研究報告中，針對衛生署所區分的四大類消費者健康資訊網站的建議為：「個人醫療健康網站」應加強網站的導覽及說明的部分，並增加互動及檢索的功能；「教學醫院網站」應加強使用者的隱私保護、網站的安全管理等；「基金會(學會)網站」則是在網站的標題與內容一致性、及表明資訊不能代表醫生治療的警語方面須加強，並注意網站管理規範或定期查核辦法、提供簡易清楚的網站導覽說明；在「商業性醫療網站」方面應增加最新消息的提供、公告事項或活動，並公布網站的贊助商與支援者(劉碩琦等，民93，頁6)。

此外，國內陽明大學蕭芳瑩、吳肖琪、劉碩琦、許嘉容、張博論針對未參與衛生署2002年評選活動的網站進行探討分

表八 健康醫療網站品質優劣一覽表

| 網站評鑑項目        | 評鑑表現(優→劣)                          |
|---------------|------------------------------------|
| 更新頻率或日期       | 教學醫院、商業網站(50%)→個人醫療、基金會協會(39%)     |
| 發行電子報並開放訂閱    | 商業網站(50%)→基金會協會、個人醫療→教學醫院(10%)     |
| 網站內部連結有效正確    | 商業網站(95%)→基金會協會→教學醫院→個人醫療(37.5%)   |
| 引用他人資料標明出處或版權 | 基金會協會(86.9)→商業網站→教學醫院→個人醫療(62.5%)  |
| 刊載作者姓名單位與聯繫方式 | 基金會協會(86.8)→商業網站→教學醫院→個人醫療(64.3%)  |
| 醫學/健康訊息清晰明瞭   | 各組網站皆達約80%標準                       |
| 表明不能取代醫生治療等警語 | 教學醫院(75.8%)→商業網站→個人醫療→基金會協會(28.9%) |
| 有無公布網站贊助商或支援者 | 個人醫療網站(73.2%)→商業性網站(70%)           |
| 重要與常用訊息於首頁中顯示 | 基金會協會表現最佳(76.4%)                   |
| 提供正確與即時的線上諮詢  | 商業網站(40%)→個人醫療→基金會協會→教學醫院(7.2%)    |
| 設有網站管理規範並定期執行 | 商業網站(45%)→教學醫院→個人醫療→基金會協會(5.3%)    |
| 網站安全與防護機制或備援  | 商業網站(50%)→教學醫院(36.3%)，其餘少有防護機制     |
| 網站安全防護演練      | 大部分網站未進行，教學醫院(6%)→商業網站(5%)         |

資料來源：彙整自劉碩琦等，民93，頁3-4。

析，認為參與評獎活動的212網站僅是所有健康網站中的一小部分。根據2002年雅虎奇摩健康網站上的調查，國內健康醫療網站約3020個左右，其中扣掉重複性網站1200個，實際上國內約有1820個健康醫療網站，也就是說至少有80%的健康醫療網站並未參與2002年衛生署的網站評獎活動。此外，該研究並指出非參賽組的網站品質整體而言約低於參賽組30%，參與評獎活動的網站已經是所有健康網站中表現較為優良者(蕭芳瑩等，民93，頁11-13)。

透過上述三項研究結果，可知當前國內各類型健康醫療網站的品質還有很大的

改善空間，尤其是本文總整理後發現非常重要的評鑑項目，卻未受到重視，例如：在刊載資訊內容的更新頻率與日期、標示不可替代醫療行為之警語、公開網站贊助者、資訊撰寫者，網站內容之正確性與可信度、權威性等等方面都未加以評鑑探討。而在劉碩琦與蕭芳瑩等人的研究中還強調國內網站不重視網站管理、網站安全及安全防護演練，而這些屬於網站經營維護的技術層面是一般消費者較無法辨識及考量的項目，故非本研究探討之面向，但仍是政府或相關機構評鑑消費者健康資訊網站優劣不可忽略的一個項目。國內網

路消費者健康資訊的問題不在於太少而是過多，而且資訊品質好壞參差不齊，使得民眾無法安心的取用網路上的健康資訊。因此政府及有關單位應協助建置消費者健康資訊網站、加強評鑑標準的建立與推廣。

## 柒、結論

歐美等先進各國消費者健康資訊的興起已經有很多年歷史，網際網路出現後更加蓬勃發展。近年來，國內消費者健康資訊網站如雨後春筍般出現，然而這些網站的品質卻良莠不齊，造成消費者的困擾，甚至因為誤導而造成傷害。一般民眾在篩選健康資訊網站時，建議可依本文綜合整理之評鑑項目的重要程度加以考量其優劣。首先，應考量：網站所提供內容的正確性與可信度、內容更新日期是否標示清楚、有否提供隱私權聲明及不可替代醫療行為之警語標示、網站資料之分類方式是否容易使用、不須下載特殊軟體就能瀏覽、網站內容查詢功能佳、網站整體美觀且頁面清晰、未採用會員制而容易使用、標明網站建置者及資料撰寫者且其權威度高、說明網站成立之目的與經費來源、少刊登廣告、首頁之超連結正確性高等項目；其次，首頁是否標示更新頻率以及有否說明或區分使用者對象則可作為參考項目；而網站是否有提供線上諮詢或健康諮詢留言版等方式則看個人的需求而定。如此則消費者較容易評估、判斷某一健康資

訊網站是否值得信賴。而筆者以此些評鑑項目對國內健康資訊網站加以分析探討後，發現國內消費者健康資訊網站之建置尚未成熟完善，但已經有許多個人及單位，如醫生、病患團體及商業機構等，投入心血建置。其中病友會及財團法人基金會的付出，更令人欽佩，而少數醫生本著他們對專業的熱情與對病患的關心所架設的網站，頁面設計不一定美觀、提供之服務不一定完善，但卻可以從中發現其努力付出。

而消費者查詢獲取健康醫療資訊的途徑很多，在歐美消費者健康資訊的主要提供者之一就是圖書館。根據美國健康與民眾服務部(U.S. Department of Health and Human Services)的調查報告指出，有60%消費者較喜歡圖書館所提供的健康資訊(Deering & Harris, 1996, p.213)。另根據加拿大多倫多公共圖書館的一份研究指出，健康相關的參考問題，約占全部參考問題的8%左右，且有日漸提升的趨勢(Marshall, 1992)；美國圖書館協會(American Library Association)1991年的研究報告亦指出，公共圖書館每星期回答讀者的參考問題接近10萬人次，其中10%與健康議題相關，且大部份是關於疾病問題(Deering & Harris, 1996, p.213)。因此，近年來國外許多公共、醫學圖書館紛紛建置成立實體消費者健康資訊中心及消費者健康資訊網站提供服務，而圖書館界學者也積極探討研究消費者健康資訊提供的議題(註2)。但目

前國內多數圖書館在消費者健康資訊方面的館藏量及新穎度是否能滿足一般民眾的需求尚值得探討，且國內圖書館對實體消費者健康資訊中心或消費者健康資訊網站的建置以提供服務者也較少。而國內圖書館界學者對此方面的探討與研究也是非常少。國內醫學圖書館雖有心要發展消費者健康資訊，但囿於人力、經費以及整體環境的限制尚有許多困難。但醫學圖書館若能發揮本身對資訊組織的專長與資訊過濾的能力，將既有的網路健康資源作評鑑整理與介紹，將可幫助使用者(消費者)更有效的利用這些資訊。更期望國內相關之政府機構、企業與民間團體能重視消費者健康資訊的推廣與相關網站的建置與評鑑，提供並喚起更多民眾對自身健康的重視與

快速取用正確的健康資訊，以提昇全國人民健康與保健之資訊素養。

## 註釋

註1：「經常上網人口」定義為每季末於國際網路服務業者處有登錄網路帳號且仍在使用中之用戶。

註2：筆者於2005年5月18日，利用Library and Information Science Abstracts (LISA) 資料庫查詢以Consumer health Information 為描述詞 (Descriptors) 的文章共有642篇；而國內以國家圖書館之「中文期刊篇目索引影像系統」查詢後發現，圖書館學探討消費者健康資訊的文章僅5篇。

## 附錄一：國內的消費者健康資訊網路資源整理

### 一、主題選擇：

主要分類方式是以民91年度十大死亡原因扣除事故死亡等九大項，分別為：惡性腫瘤(癌症)；腦血管疾病(中風)；心臟疾病；糖尿病；慢性肝病及肝硬化；肺炎；腎炎、腎徵候群及腎病變；自殺；高血壓性疾病。此外，加上綜合性，婦產科、男性泌尿科、兒科、皮膚科、中醫、罕見疾病、以及其他疾病等主題，共分成十七大類，若網站牽涉到兩個以上主題，

而其中一個為十大死因，則將其歸入十大死因的類別中。(但研究後發現，腦血管疾病及高血壓性疾病並無獨立的消費者健康資訊網站)

### 二、篩選之依據：

1. 僅收錄有持續更新消費者健康資訊內容的網站。
2. 主題具有獨特性。
3. 能符合二至三項本文所建議之五大類評鑑項目。

| 類型   | 網站名                | 網址  |
|------|--------------------|---|
| 綜合   | KingNet國家網路醫院      | <a href="http://www.webhospital.org.tw/">http://www.webhospital.org.tw/</a>                                       |
|      | OHAYO元氣早安健康生活網     | <a href="http://www.ohayo.com.tw/ohayo/medical/default.asp">http://www.ohayo.com.tw/ohayo/medical/default.asp</a> |
|      | TrustMed.com_健康醫網  | <a href="http://www.trustmed.com.tw/new/home/index.asp">http://www.trustmed.com.tw/new/home/index.asp</a>         |
|      | Uhealthy健康醫療網      | <a href="http://www.uhealthy.com/chinese/">http://www.uhealthy.com/chinese/</a>                                   |
|      | 台北市網路新都市市民健康網      | <a href="http://www.healthcity.net.tw/">http://www.healthcity.net.tw/</a>   |
|      | 行政院衛生署【台灣e院】       | <a href="http://sp1.cto.doh.gov.tw/doctor/Index1.php">http://sp1.cto.doh.gov.tw/doctor/Index1.php</a>             |
|      | 亞洲醫藥網—iCareAsia-台灣 | <a href="http://www.icareasia.com.tw/">http://www.icareasia.com.tw/</a>   |
|      | 春暉醫星球              | <a href="http://www.doctors.com.tw/">http://www.doctors.com.tw/</a>   |
|      | 健康九九—衛生教育網站        | <a href="http://www.health99.doh.gov.tw/">http://www.health99.doh.gov.tw/</a>                                     |
|      | 國際厚生健康園區           | <a href="http://www.24drs.com/">http://www.24drs.com/</a>   |
|      | 啓新健康世界             | <a href="http://www.ch.com.tw/asp/home.asp">http://www.ch.com.tw/asp/home.asp</a>                                 |
|      | 博醫網                | <a href="http://www.chinomd.com/default.asp">http://www.chinomd.com/default.asp</a>                               |
|      | 環台醫療策略聯盟           | <a href="http://www.athca.com.tw/athca/home/default.asp">http://www.athca.com.tw/athca/home/default.asp</a>       |
| 惡性腫瘤 | 少奶奶俱樂部             | <a href="http://org.icareasia.com.tw/snn/">http://org.icareasia.com.tw/snn/</a>                                   |
|      | 台灣癌症臨床研究發展基金會      | <a href="http://www.vghtpe.gov.tw/~tcfund/">http://www.vghtpe.gov.tw/~tcfund/</a>                                 |
|      | 和信治癌中心醫院           | <a href="http://www.kfsyscc.org/">http://www.kfsyscc.org/</a>   |
|      | 林口長庚醫院癌症中心全球資訊網    | <a href="http://ctpc.cgmh.org.tw/">http://ctpc.cgmh.org.tw/</a>   |
|      | 財團法人中華民國兒童癌症基金會    | <a href="http://ccf.wingnet.com.tw/">http://ccf.wingnet.com.tw/</a>   |

| 類型              | 網站名                | 網址  |
|-----------------|--------------------|---|
| 綜合              | KingNet國家網路醫院      | <a href="http://www.webhospital.org.tw/">http://www.webhospital.org.tw/</a>                                       |
|                 | OHAYO元氣早安健康生活網     | <a href="http://www.ohayo.com.tw/ohayo/medical/default.asp">http://www.ohayo.com.tw/ohayo/medical/default.asp</a> |
|                 | TrustMed.com_健康醫網  | <a href="http://www.trustmed.com.tw/new/home/index.asp">http://www.trustmed.com.tw/new/home/index.asp</a>         |
|                 | Uhealthy健康醫療網      | <a href="http://www.uhealthy.com/chinese/">http://www.uhealthy.com/chinese/</a>                                   |
|                 | 台北市網路新都市民健康網       | <a href="http://www.healthcity.net.tw/">http://www.healthcity.net.tw/</a>   |
|                 | 行政院衛生署【台灣e院】       | <a href="http://sp1.cto.doh.gov.tw/doctor/Index1.php">http://sp1.cto.doh.gov.tw/doctor/Index1.php</a>             |
|                 | 亞洲醫藥網—iCareAsia-台灣 | <a href="http://www.icareasia.com.tw/">http://www.icareasia.com.tw/</a>   |
|                 | 春暉醫星球              | <a href="http://www.doctors.com.tw/">http://www.doctors.com.tw/</a>   |
|                 | 健康九九—衛生教育網站        | <a href="http://www.health99.doh.gov.tw/">http://www.health99.doh.gov.tw/</a>                                     |
|                 | 國際厚生健康園區           | <a href="http://www.24drs.com/">http://www.24drs.com/</a>   |
|                 | 啓新健康世界             | <a href="http://www.ch.com.tw/asp/home.asp">http://www.ch.com.tw/asp/home.asp</a>                                 |
|                 | 博醫網                | <a href="http://www.chinomd.com/default.asp">http://www.chinomd.com/default.asp</a>                               |
|                 | 環台醫療策略聯盟           | <a href="http://www.athca.com.tw/athca/home/default.asp">http://www.athca.com.tw/athca/home/default.asp</a>       |
|                 | 惡性腫瘤               | 少奶奶俱樂部  |
| 台灣癌症臨床研究發展基金會   |                    | <a href="http://www.vghtpe.gov.tw/~tcfund/">http://www.vghtpe.gov.tw/~tcfund/</a>                                 |
| 和信治癌中心醫院        |                    | <a href="http://www.kfsyscc.org/">http://www.kfsyscc.org/</a>   |
| 林口長庚醫院癌症中心全球資訊網 |                    | <a href="http://ctpc.cgmh.org.tw/">http://ctpc.cgmh.org.tw/</a>   |
| 財團法人中華民國兒童癌症基金會 |                    | <a href="http://ccf.wingnet.com.tw/">http://ccf.wingnet.com.tw/</a>   |
| 財團法人彰化基督教醫院腫瘤中心 |                    | <a href="http://www2.cch.org.tw/tumor/">http://www2.cch.org.tw/tumor/</a>   |
| 德桃癌症資訊網         |                    | <a href="http://www.cancer.org.tw/">http://www.cancer.org.tw/</a>   |
| 腦血管疾病(中風)       | 無專業性網站             | 無   |
| 心臟疾病            | 中華民國心臟病兒童基金會       | <a href="http://www.ccft.org.tw/">http://www.ccft.org.tw/</a>   |
| 糖尿病             | 糖尿病足醫療站            | <a href="http://www.dmfoot.net.tw/">http://www.dmfoot.net.tw/</a>   |
|                 | 糖博士—糖尿病之友          | <a href="http://www.dr sugar.idv.tw/">http://www.dr sugar.idv.tw/</a>   |
|                 | 糖尿病童               | <a href="http://org.icareasia.com.tw/iddm/">http://org.icareasia.com.tw/iddm/</a>                                 |
| 慢性肝病<br>及肝硬化    | 肝病防治學術基金會          | <a href="http://liver.mc.ntu.edu.tw/">http://liver.mc.ntu.edu.tw/</a>   |
|                 | 肝病諮詢中心             | <a href="http://www.tzuchi.com.tw/file/DivIntro/Div5/">http://www.tzuchi.com.tw/file/DivIntro/Div5/</a>           |
|                 | 財團法人兒童肝膽疾病防治基金會    | <a href="http://www.children-liver.org.tw/">http://www.children-liver.org.tw/</a>                                 |
| 肺病              | 慢性阻塞性肺病(COPD)病友會   | <a href="http://www.copd.org.tw/">http://www.copd.org.tw/</a>   |

| 類型              | 網站名              | 網址  |
|-----------------|------------------|---|
| 腎炎、腎徵候群<br>及腎病變 | 財團法人中華民國腎臟基金會    | <a href="http://www.kidney.org.tw/">http://www.kidney.org.tw/</a>                                   |
|                 | 桃園縣腎友協會          | <a href="http://home.kimo.com.tw/kaot463/index.html">http://home.kimo.com.tw/kaot463/index.html</a> |
| 自殺              | 台北市生命線協會         | <a href="http://www.lifeline.org.tw/index.asp">http://www.lifeline.org.tw/index.asp</a>             |
|                 | 心靈園地             | <a href="http://www.psychpark.org/">http://www.psychpark.org/</a>                                   |
| 高血壓性疾病          | 無相關網站            | 無   |
| 婦、產相關           | 大肚婆網站            | <a href="http://www.dadupo.com.tw/">http://www.dadupo.com.tw/</a>                                   |
|                 | 女人心事—婦產科諮詢服務網    | <a href="http://www.obs gyn.net/">http://www.obs gyn.net/</a>                                       |
|                 | 中華民國子宮內膜異位症婦女協會  | <a href="http://www.eataiwan.org.tw/">http://www.eataiwan.org.tw/</a>                               |
|                 | 早產兒基金會           | <a href="http://www.pbf.org.tw/">http://www.pbf.org.tw/</a>   |
|                 | 李茂盛婦產科試管嬰兒中心     | <a href="http://www.ivftaiwan.com/">http://www.ivftaiwan.com/</a>                                   |
|                 | 博元不孕症中心全球資訊網     | <a href="http://www.babymaker.com.tw/index.asp">http://www.babymaker.com.tw/index.asp</a>           |
|                 | 福爾摩莎乳房重建協會       | <a href="http://www.nicebreast.com.tw/index.html">http://www.nicebreast.com.tw/index.html</a>       |
| 男性泌尿科           | UROCARE泌尿專家資訊網   | <a href="http://www.urocare.com.tw/">http://www.urocare.com.tw/</a>                                 |
|                 | 台灣勃起功能障礙諮詢暨訓練委員會 | <a href="http://www.edact.org.tw/">http://www.edact.org.tw/</a>                                     |
| 兒科              | GQ的兒科小棧          | <a href="http://www.tmn.idv.tw/pinging/index.htm">http://www.tmn.idv.tw/pinging/index.htm</a>       |
|                 | 中華民國兒童燙傷基金會      | <a href="http://www.cbf.org.tw/">http://www.cbf.org.tw/</a>   |
|                 | 遲緩兒—伊甸社會福利基金會    | <a href="http://org.icareasia.com.tw/eden/">http://org.icareasia.com.tw/eden/</a>                   |
| 皮膚科             | 皮膚聖到底            | <a href="http://www.eskin.com.tw/">http://www.eskin.com.tw/</a>                                     |
|                 | 臺灣皮膚科醫學會         | <a href="http://www.derma.org.tw/">http://www.derma.org.tw/</a>                                     |
|                 | 輕鬆美膚網            | <a href="http://www.ezskin.com.tw/">http://www.ezskin.com.tw/</a>                                   |
| 中醫              | 亞太中醫藥網           | <a href="http://www.apcm.com/">http://www.apcm.com/</a>   |
|                 | 細說中醫             | <a href="http://cmedicine.org/">http://cmedicine.org/</a>   |
|                 | 中醫藥健康資訊入口網站      | <a href="http://nricm2.nricm.edu.tw/">http://nricm2.nricm.edu.tw/</a>                               |
|                 | 中醫藥資訊網           | <a href="http://www.ccmp.gov.tw/">http://www.ccmp.gov.tw/</a>                                       |
| 罕見疾病            | 小小人兒網站           | <a href="http://mylittlebaby.idv.tw/">http://mylittlebaby.idv.tw/</a>                               |
|                 | 台灣海洋性貧血協會        | <a href="http://www.thala.org.tw/">http://www.thala.org.tw/</a>                                     |
|                 | 台灣黏多醣症協會         | <a href="http://org.icareasia.com.tw/mps/">http://org.icareasia.com.tw/mps/</a>                     |
|                 | 泡泡龍聯誼會           | <a href="http://home.kimo.com.tw/liu_mom/">http://home.kimo.com.tw/liu_mom/</a>                     |
|                 | 社團法人中華小腦萎縮症病友協會  | <a href="http://sca.ym.edu.tw/scaweb/index.php/">http://sca.ym.edu.tw/scaweb/index.php/</a>         |

| 類型 | 網站名         | 網址  |
|----|-------------|---|
|    | 財團法人罕見疾病基金會 | <a href="http://www.tfrd.org.tw/cindex.php">http://www.tfrd.org.tw/cindex.php</a>                           |
|    | 結節硬化症聯誼會    | <a href="http://www.tsc.idv.tw/">http://www.tsc.idv.tw/</a>   |
|    | 漸凍人協會       | <a href="http://www.mnda.org.tw/">http://www.mnda.org.tw/</a>   |
| 其他 | 心路基金會       | <a href="http://org.icareasia.com.tw/syinlu/">http://org.icareasia.com.tw/syinlu/</a>                       |
|    | 台灣疼痛治療資訊網   | <a href="http://www.pain-manage.org.tw/">http://www.pain-manage.org.tw/</a>                                 |
|    | 台灣愛滋病學會     | <a href="http://www.aids-care.org.tw/">http://www.aids-care.org.tw/</a>                                     |
|    | 台灣癲癇之友協會    | <a href="http://www.epilepsyorg.org.tw/">http://www.epilepsyorg.org.tw/</a>                                 |
|    | 失智老人互助聯誼會   | <a href="http://org.icareasia.com.tw/elder/">http://org.icareasia.com.tw/elder/</a>                         |
|    | 性防所線上E性圖書館  | <a href="http://163.29.40.76/">http://163.29.40.76/</a>   |
|    | 思樂醫之友       | <a href="http://org.icareasia.com.tw/sle/">http://org.icareasia.com.tw/sle/</a>                             |
|    | 康復之友聯盟      | <a href="http://org.icareasia.com.tw/tami/">http://org.icareasia.com.tw/tami/</a>                           |
|    | 湯尼大夫牙醫網     | <a href="http://www.dr-tony.com.tw/">http://www.dr-tony.com.tw/</a>   |
|    | 陽光基金會       | <a href="http://org.icareasia.com.tw/sunshine/">http://org.icareasia.com.tw/sunshine/</a>                   |
|    | 潰瘍之友協會      | <a href="http://health.icareasia.com.tw/sick/stomach_2/">http://health.icareasia.com.tw/sick/stomach_2/</a> |
|    | 衛生署疾病管制局    | <a href="http://www.cdc.gov.tw/ch/">http://www.cdc.gov.tw/ch/</a>   |

資料來源：筆者整理（上網日期2004年10月11日）

## 參考書目

### 一、中文部分

行政院衛生署(民91)。優良健康資訊網站

入口網：活動介紹。上網日期2004年10月11日。<http://awards.doh.gov.tw/award.asp>

行政院衛生署(民94)。優良健康資訊網站

入口網：評獎指標。上網日期2004年8月11日。[http://awards.doh.gov.tw/award\\_2.asp](http://awards.doh.gov.tw/award_2.asp)

吳昭新(民89)。台灣網上醫學教育資訊的

內容品質—現況與建議。上網日期2004年10月11日。<http://www.tmn.com.tw/tmw-guide/critic-1.htm>

李雅萍(民94)。2005年3月底止台灣上網人

口：我國寬頻用戶數達371萬戶。上網日期2005年8月9日。[http://www.find.org.tw/0105/howmany/howmany\\_disp.asp?id=114](http://www.find.org.tw/0105/howmany/howmany_disp.asp?id=114)

- 國內醫藥衛生研究資訊網(2002)。國內醫學網路資源－健康資訊。上網日期2004年10月11日。http://www.hint.org.tw/sourcetw/taiwan.htm
- 張旨華(民94)。網路已成美國消費者心中最可靠的醫療資訊媒介：資料來源BURST! Media, eMarketer。上網日期2005年8月9日。http://www.find.org.tw/0105/news/0105\_news\_disp.aspx?news\_id=3762
- 張慧銖、黃嬭榕(民93)。醫學圖書館的新角色-以台大醫院建置健康教育中心為例。國家圖書館館刊，93(1)，51-71。
- 許麗齡(民93)。健康醫療網站評鑑指標之建立。護理雜誌，51(3)，47-52。
- 劉立(民89)。衛生資訊。千禧年健保政策及相關醫療政策健保研討會，132-144。轉引自蔡淑芳(民91)。台灣精神衛教網站的評鑑。未出版之碩士論文，國立中山大學資訊管理研究所碩士在職專班，高雄市。
- 劉碩琦、吳肖琪、蕭芳瑩、張柏論、許嘉容(民93)。以衛生署2002年網站評獎活動結果分析台灣健康網站的品質現況與發展。醫療資訊雜誌，13(2)，1-9。
- 潘明君(民91a)。62%美國網友利用網路醫療資訊：資料來源Pew Internet and American Life。上網日期2004年10月11日。http://www.find.org.tw/0105/news/0105\_news\_disp.aspx?news\_id=2150
- 潘明君(民91b)。美國健康醫療網站瀏覽人口成長三倍：資料來源Manhattan Research。上網日期2004年10月11日。http://www.find.org.tw/0105/news/0105\_news\_disp.aspx?news\_id=2418
- 潘明君(民91c)。澳洲瀏覽健康醫療相關網站人數持續成長：資料來源eMarketer。上網日期2004年10月11日。http://www.find.org.tw/0105/news/0105\_news\_disp.aspx?news\_id=2452
- 蔡淑芳(民91)。台灣精神衛教網站的評鑑。未出版之碩士論文，國立中山大學資訊管理研究所碩士在職專班，高雄市。
- 蕭芳瑩、吳肖琪、劉碩琦、許嘉容、張博

論(民93)。2002年未參加台灣衛生署  
網站評選之健康網站品質分析。醫療  
資訊雜誌, 13(2), 11-14。

蘇媛(民90)。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。  
台北市: 文史哲。

## 二、英文部份

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.

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, Retrieved  
October 11, 2004, from [http://caphis.  
mlanet.org/resources/caphis\\_statement.  
html](http://caphis.mlanet.org/resources/caphis_statement.html)

Commission of the European Communities  
(2002). eEurope 2002: Quality Criteria  
for Health related Websites. Journal of

Medical Internet Research, 4(3):e15.  
Retrieved October 11, 2004, from [http://  
www.jmir.org/2002/3/e15/](http://www.jmir.org/2002/3/e15/)

Deering, M. J. and Harris, J. (1996).  
Consumer Health Information De-  
mand and Delivery: Implications  
for Libraries. Bulletin of the Medi-  
cal Library Association, 84(2),  
209-216.

Homewood, J. (2004). Consumer health  
information e-mails: Content metrics  
and issues. Aslib Proceeding: New  
Information Perspectives, 56(3), 106-  
179.

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.

Marshall, J. G. (1992). A Development and  
Evaluation Model for a Consumer  
Health Information Service. Canadian  
Journal of Information Science, 17(4),  
1-17.

Partrick, K. and Koss, S. (1995). Consumer

- Health Information ‘White Paper’ Retrieved October 11, 2004, from <http://nnlm.gov/train/chi/sws.html>
- VA Library Network- Consumer Health Library Panel (2003). Consumer Health Web Sites. Retrieved October 11, 2004, from [http://www1.va.gov/valnet/docs/Consumer\\_Health\\_Websites.pdf](http://www1.va.gov/valnet/docs/Consumer_Health_Websites.pdf)
- 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.

(收件日期：94年7月27日 接受日期：94年9月26日)

