

**臺北市立圖書館館員提供健康資訊服務之研究**  
**A Study on Health Information Services Provided by the Librarians**  
**of Taipei Public Library**

陳建中

Chien-Chung Chen

臺北市立圖書館葫蘆堵分館課員

Section Assistant, Taipei Public Library Huludu Branch

柯皓仁（通訊作者）

Hao-Ren Ke (Corresponding author)

E-mail: clavenke@ntnu.edu.tw

國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所教授

Professor, Graduate Institute of Library & Information Studies

National Taiwan Normal University

**【摘要 Abstract】**

本研究探討臺北市立圖書館館員提供健康資訊服務之現況，特別關注缺乏醫學專業能力的館員，如何提供讀者健康資訊。臺北市立圖書館的參考服務政策規範館員不得直接提供讀者醫藥相關資訊，可能會限制館員提供讀者健康資訊；也可能使讀者疑惑公共圖書館不能提供任何健康資訊，導致讀者健康資訊需求無法得到滿足。

本研究運用質性研究法，訪談臺北市立圖書館 16 位館員，整合相關文獻、訪談結果及研究者反思，以釐清館員、讀者與圖書館間，對於健康資訊服務供給、需求與政策間存在的矛盾關係，尋求解決方法。本研究結論為：(一) 臺北市立圖書館各分館在不同經營政策下，提供的健康資訊服務類型呈現多樣化；(二) 健康資訊服務對象以老年人為主，需求主題多為疾病名稱且偏好少量、容易理解的健康資訊；

(三) 館員提供健康資訊服務時，應了解並遵守健康資訊服務專業倫理；(四) 館員使用健康資訊資源，以便利使用的資訊為主；(五) 讀者不要求艱深的健康資訊，故館員有能力滿足需求；(六) 館員對於接受健康資訊服務專業訓練意願不高，但為提供讀者優質健康資訊服務，應加強館員提供健康資訊方面的實務訓練。

This study investigated the current situation of health information service provided by the librarians of Taipei Public Library. Special attention is given to how librarians who lack medical expertise can provide readers with health information. The Taipei Public Library's reference service policy stipulates that librarians shall not directly provide readers with medical information, which may restrict librarians from providing readers with health information. It may also cause the confusion of readers that the public library cannot provide any health information, leading to the unsatisfied needs of readers for health information.

The study concludes that : (1) Depending on their diverse management policies, branch libraries of Taipei Public Library provide versatile health information services;(2) Most health information services are demanded by the elderly readers, and they generally need simple and straightforward information on the name of their disease;(3) Librarians should understand and abide by the professional ethics of health information service;(4) Librarians prefer easily accessible health information resources;(5) Readers do not need difficult health information, so librarians are able to fulfill their demand;(6) While librarians are not very eager for professional training in health information service, such training should be necessary.

### **【關鍵詞 Keywords】**

公共圖書館館員、健康資訊服務、圖書館館員專業倫理  
Public librarian, Health information services, Librarians' professional ethics

## 壹、前言

健康是人類重要需求，維持身心健康要從平時做起，若生病時應該盡速就醫。但對多數病人而言，候診時間很長，診療時間卻很短暫。Elflein (2019) 指出美國 84% 醫師僅花費 9-24 分鐘完成一次看診。在短暫的診治期間，病人很難在就診過程中，清楚聽取醫生對病情的說明，理解自身病情資訊，況且醫療相關術語艱澀，因此病人健康資訊需求並未得到滿足。

公共圖書館館員（以下本文簡稱館員）主要工作在提供讀者資訊服務，健康資訊服務亦為館員資訊服務之一環。舉凡健康資訊資源採購、蒐集外部健康資源或網路資源，舉辦健康相關書展、講座、課程及參考服務等，都屬於健康資訊服務範疇。館員要瞭解讀者健康資訊需求，才能給予適當資源，提供讀者滿意服務。實務上，臺北市立圖書館(2022a)對醫藥相關問題採取限制政策，造成讀者疑惑圖書館能否提供健康資訊服務業務。

近年來，健康科技日新月異、網路健康資源豐沛，讀者能夠自行上網獲取健康資訊，促使館員提供健康資訊服務產生變化。有鑑於此，為釐清館員提供健康資訊服務現況，本研究研究目的包括：(1) 瞭解館員提供健康資訊服務的現況。(2) 瞭解館員提供健康資訊服務的對象與資訊需求主題。(3) 探究館員提供健康資訊服務時應注意的專業倫理。(4) 瞭解館員使用健康資訊資源的偏好。(5) 探討館員提供健康資訊服務時遭遇的障礙。(6) 瞭解館員接受健康資訊服務專業訓練的現況。依據上述研究目的，提出以下研究問題包括：(1) 臺北市立圖書館各分館在不同的經營政策下，館員提供的健康資訊服務有何不同？(2) 有健康資訊需求讀者之健康主題為何？其特質為何？(3) 館員提供健康資訊服務時，應注意哪些專業行為、道德責任與法律責

任？(4) 館員使用健康資訊資源偏好為何？(5) 館員提供健康資訊服務時遭遇哪些障礙？(6) 館員接受健康資訊服務專業訓練的現況為何？

## 貳、文獻探討

本研究探討公共圖書館館員提供健康資訊服務現況，參考相關文獻歸納三個研究面向：1.健康資訊服務意涵、2.館員提供健康資訊服務專業倫理及 3.其他相關研究，分述如下。

### 一、健康資訊服務意涵

早期健康資訊服務多從醫學圖書館角度定義，張慧銖(2004)以醫學圖書館角度定義健康資訊服務為：「為病友及其家屬提供疾病知識、藥品資訊、醫師查詢及衛教文章等相關醫療資訊」。近年來，公共圖書館在健康資訊服務受到學者重視，程瑩(2020)以公共圖書館角度定義健康資訊服務為：「通過廣泛地與其他機構合作，作為公眾甄別、組織、提供和推廣便於理解的高質量的健康信息，在患者教育、醫療衛生知識干預、災害和突發事件等方面發揮了自身作用」。

綜上所述，學者多以圖書館角度定義健康資訊服務，本研究認為公共圖書館館員是健康資訊服務專業人員，以公共圖書館館員角度定義健康資訊服務為：「館員秉持健康資訊服務專業倫理，運用各類型易讀的健康資訊資源，提供讀者參考服務、書展、講座、課程及網路資源等，滿足讀者關心健康狀況、疾病知識、藥品資訊、醫師查詢及健康之相關服務。」。

### 二、館員提供健康資訊服務專業倫理

館員接受讀者健康參考諮詢時，應該遵守我國國家圖書館委託中華民國圖書館學會於 2002 年制定的「我國圖書館員專業倫理守則」（中華民國圖書館學會，2002）及所屬圖書館的參考服務政策。曾淑

賢(2010)表示為保護讀者隱私，公共圖書館應多促進專業倫理的制度與做法，為讀者與館員提供理想的圖書館倫理環境，建議公共圖書館參考國外圖書館，對特定服務人員訂定適宜專業人員的專業倫理規範。美國圖書館學會(American Library Association [ALA], 2015) 為協助各類型圖書館館員具備健康參考服務能力，於 2015 年修訂「健康與醫學參考指南」，該指南分為館員的專業角色、專業行為，以及倫理守則等三部分。本研究以「我國圖書館員專業倫理守則」為基本規範，整合相關文獻，將館員提供健康資訊服務專業倫理，歸納為三面向：1.專業行為、2.道德責任、3.法律責任，分述之：

### (一) 館員提供健康資訊服務的專業行為

館員應具備哪些專業行為，以面對讀者急切且窘迫的健康問題，維護讀者的尊嚴。Noh(2015) 指出「健康資訊圖書館員」應具備圖書資訊學與健康科學雙學士學位，兩年以上圖書館工作經驗。Kouame et al. (2005) 指出健康資訊服務館員應具備之人格特質為：樂於幫助讀者查找健康資訊，使讀者做出明智健康決定、對讀者情緒狀況及對其隱私需求具敏感度、善解人意與出色的溝通能力、幫助讀者獲得具衝突觀點的健康資訊、善於傾聽，但不為讀者做出判斷。美國圖書館學會 (ALA, 2015) 提出 12 項專業行為準則，以提升館員健康參考服務專業能力。在健康資訊服務過程中，館員與讀者著重於雙方信任，在和諧、安全的環境系進行服務，Luo (2015) 綜整能鼓勵讀者說出健康資訊需求的六種方式，並以中性或開放問題，讓讀者說出更多資訊，卻不會感到不舒服。

### (二) 館員提供健康資訊服務的道德責任

以往研究，學者提醒館員提供健康資訊服務時，應該謹守道德規範。Kouame et al. (2005) 表示讀者的健康資訊問題，都存在著道德問題，館員應該請讀者找自己熟識的醫生詢問。王梅玲、謝寶媛(2014) 提醒館員在讀者提出醫療、醫藥問題時，因牽涉敏感與個人利益，館



員得婉拒回答，協助讀者查詢以醫療資訊為限，不得予以詮釋，亦不得透過電話回答醫療問題。Rubenstein (2018) 指出館員不應該提供讀者醫療建議，並讓讀者瞭解館員不是醫學專業人員。美國圖書館學會 (ALA, 2015) 指出館員在提供健康資訊服務時，應遵循五點道德規範，以保障讀者個人隱私。

### (三) 館員提供健康資訊服務的法律責任

館員不是醫學專業人員。提供健康資訊服務若有不慎，可能因此延緩病患救治時機，讓讀者或其家人身心遭受損害，甚至危及生命。Allcock (2000) 指出館員在提供健康資訊時，必須採取預防措施，避免因讀者使用錯誤資訊，造成個人法律責任，建議館員在提供資料時或在資料明顯處提示「免責聲明」。Luo (2015) 則提醒館員提供健康資訊服務時，應注意七點事項以避免涉法。

綜言之，館員應強化健康資訊服務專業能力，遵守道德規範，尊重讀者個人隱私，經常向讀者表明自己是館員、不是醫師，提供的健康資訊不一定適用所有人，所提供的資訊或網站明顯處應註記「免責聲明」。

## 三、館員提供健康資訊服務的相關研究

### (一) 館員提供健康資訊服務的類型

館員為推廣館藏資料，辦理各類型主題書展、講座、課程等服務。然而健康參考服務談論的是個人隱私及病況，讀者可能希望避免面對面諮詢。Kouame et al. (2005) 對此提出以館員利用圖書館網站健康資訊連結、網路健康參考服務、提供更多健康圖書閱覽等方式解決。Mortensen & Nielsen (2007) 考量讀者因為交通、工作及生病等因素，不方便到圖書館取閱健康資訊，提出以下三種服務模式：1. 館員固定服務模式：定期定點提供並更新健康資訊資源。2. 定期在社區不同地點，由讀者或館員推薦健康圖書、影音資料等資源展示。3. 考量特殊

讀者需求，提供不同資訊服務，包括送書到家等。胡彤琦、張郁蔚（2017）指出公共圖書館辦理健康資訊活動，多由館員自行發想，最常辦理的活動分為四類：主題書展、參考服務、健康講座與課程。Danhoundo et al.(2019) 將健康資訊服務類型分為：協助讀者網際網路健康資訊資源搜尋、轉介當地衛生機構、讀者自行使用網路資源等。新冠肺炎期間，李靜霞、路錦怡（2020）介紹武漢圖書館館員蒐集疫情相關主題文獻、報導等資料，提供讀者網路閱覽。上述可知，館員提供健康資訊服務類型可歸納為靜態活動的書展、蒐集並提供網路文獻或報導等，以及動態活動的講座、課程、網路資源蒐集及轉介等。

## （二） 健康資訊服務的對象與需求主題

讀者常因礙於隱私，難以向館員敘說自己或家人之健康狀況，以獲取急需的健康資訊，館員提供健康資訊服務的對象常隱而不顯。Kwon & Kim (2009) 發現健康資訊需求者，以年長、教育程度較低、較不富裕、退休或失業者為主。蔡靜怡（2015）則以病患照護者探討館員如何提供健康資訊服務。Williams (2016) 透過對館員訪談，探討無家可歸者的健康資訊需求，館員如何對無家可歸者提供健康資訊服務。

瞭解讀者的健康資訊需求主題，是館員提供健康資訊服務重要的課題。Luo & Park (2013) 指出讀者健康需求的主題為：健康狀況與疾病資訊、飲食與營養資訊、治療過程、替代療法等。Engeszer et al. (2016) 調查讀者最感興趣的健康主題是：運動、營養品、飲食與瘦身等。Danhoundo et al. (2019) 研究讀者健康資訊需求的主題為：疾病狀況、處方與藥物資訊、醫療機構與健康保險、替代療法等。Yi & You (2015) 發現在健康資訊服務的供給與需求上，館員與讀者持不同立場，讀者希望保障個人隱私、快速找到免費可用的健康資訊；館員則希望為讀者提供有效、可靠及最新的健康資訊，滿足讀者健康資訊需求。綜上可知，讀者喜好使用替代療法，然此療法非屬正規醫療體系，館員可

否為讀者提供此類健康資訊？McMenemy、Poulter 和 Burton (2007) 分享館員蒐集正面思考與冥想資訊，提供癌症患者治療案例，提醒館員因應讀者此類健康資訊需求。Yi (2015) 則反對館員提供讀者替代療法資料，但可以引導讀者獲得此類健康資訊。臺北市立圖書館葫蘆堵分館 (2017) 將替代療法圖書放置於館藏特色區，視替代療法為健康資訊之一環。

上述可知，館員提供健康資訊對象以年長者、教育程度低及較不富裕者；資訊需求為疾病狀況、替代療法、治療過程與營養等方向；而館員與讀者對於健康資訊的供給與需求有時呈現相反的角度。

### (三) 館員對健康資訊資源的偏好

二十一世紀初期，健康資訊資源來源較少，館員以提供醫學類參考書、醫學資料庫及網路搜尋為主。Flaherty & Luther (2011) 指出館員最常用網際網路健康資源及醫學資料庫：包括 Google、MedlinePlus、WebMD、Health DB；其次是印刷資料。Luo (2015) 指出館員需要可靠的健康資料來源，例如：MedlinePlus 以讀者為導向易於瞭解，可以與外部網路連結；而 PubMed 適合較專業的資訊需求者，Google 檢索則以.org 或.gov 網站較為可信。近年來，網路資源豐富，Google 搜尋成為館員主要資訊偏好。Danhoundo et al. (2019) 發現館員、未經培訓的館員，最常用 Google 搜尋，其次是維基百科。由此可知，館員健康資訊資源偏好係以自身容易取得資訊為主，例如：圖書、網路資源等。

### (四) 館員提供健康資訊服務的障礙

館員缺乏醫學專業能力，常會在健康資訊服務上發生困難與障礙。Kouame et al. (2005) 提到館員難以 1.適應快速變化的醫學領域；2.難以使用專業醫學術語；3.讀者對於館員提出資訊，非醫療建議的限制感到困惑等。Borman & McKenzie (2005) 發現館員進行健康參



考服務時，常會因知識不足難以理解資訊內容、讀者因健康問題難以對圖書館員啟齒的障礙。Luo & Park (2013) 發現館員大多未具備醫學專業背景、缺乏健康醫療知識、可靠的健康資訊來源、對可用的健康資源缺乏瞭解、難以制定有效的檢索策略、難以處理與健康相關讀者情緒問題等。胡彤琦、張郁蔚 (2017) 歸納館員面臨的障礙為：館員缺乏醫療專業背景、人力與經費不足。綜上所述，館員多自認為缺乏醫學專業背景，無法提供讀者健康資訊服務。其次是難以處理讀者健康尷尬問題、不能理解讀者健康需求、人力與經費不足。

#### (五) 館員接受健康資訊服務的專業訓練

館員缺乏醫學專業能力，如何能勝任健康資訊服務。Rubenstein (2018) 表示館員健康素養各有不同，取得健康資訊認證，有助於館員對健康知識與理解健康資訊問題能力。在訓練課程內容方面，Linnan et al. (2004) 提到館員希望接受的健康資訊服務相關課程為：健康資訊資源、提供合適健康資訊滿足讀者需求、倫理道德問題、教導讀者尋找健康資訊、讀者隱私問題等。Luo & Park (2013) 調查館員最希望修習課程的前三項為：健康資訊資源、參考服務面談方式、為特殊類型讀者服務等。有關上課方式，Linnan et al. (2004) 調查發現館員最希望的訓練方式為：參加所在地區研討會、當地工作坊、閱讀教育手冊、網路課程等。Luo & Park (2013) 發現館員最喜歡的上課方式為自訂進度的線上課程。上述可知，館員希望接受的健康資訊服務專業課程為：健康資訊資源、倫理道德問題及參考服務面談方式；上課方式以線上課程最佳。

### 參、研究設計與實施

本研究採用半結構訪談法，藉由受訪者的經驗論述，釐清館員在公共圖書館提供健康參考服務及讀者間之差異與原因。

## 一、受訪者選取原則

臺北市立圖書館（2022b）現有 42 間分館及 11 間民眾閱覽室。館員很難互相認識，本研究採取立意抽樣與推薦方式選取受訪者，就其中 5 間與健康相關館藏特色分館（包括：總館、葫蘆堵分館、西園分館、啟明分館及大同分館）及 6 間兼管樂齡學習中心（包括：總館、葫蘆堵分館、三民分館、景新分館、大同分館、東湖分館）館員中，徵求 8 位受訪者。另外委請 6 位分館主任及同事推薦適合訪談人選，發出訪談邀請函，選取至訪談資料飽和即停止，增加訪談 8 位館員。共計 16 位受訪者（表 1）。本研究因觸及受訪者服務之參考服務政策敏感議題，為避免受訪者困擾，對受訪者性別、年齡與服務館別隱匿。

就受訪者成員分析，學科背景以圖書資訊學系較多，共 4 人（25%），其次是英文系 3 人（19%）。從學歷來看，大學畢業 13 人（81%）占大多數，另有大學肄業 1 人（6%）及高中（職）2 人（13%）。從職稱來看，辦事員 6 人（38%）；其次是書記 4 人（25%）。就年資來看，6-10 年最多，6 人（38%），其次是 1-5 年，其中 11 人年資超過 6 年以上，顯示多為資深館員。

表 1 受訪者基本資料表

項目	選項	人數
學科背景	圖書資訊學	4(25%)
	英文系	3(19%)
	中文系	2(12%)
	企業管理系	2(12%)
	商職	2(12%)
	護理系	1(6%)
	生物系	1(6%)
	歷史系	1(6%)
最高學歷	大學	13(81%)
	大學肄業	1(6%)
	高中(職)	2(12%)
職稱	課員	3(19%)
	辦事員	6(38%)

項目	選項	人數
	書記	4(25%)
	約僱人員	3(19%)
年資	1-5	5(31%)
	6-10	6(38%)
	11-15	3(19%)
	16 以上	2(12%)
總計		16(100%)

## 二、訪談大綱製作

本研究根據研究目的與研究問題，參考 Flaherty & Luther (2011)、Luo (2015)、Yi & You (2015)、Danhoundo et al. (2019) 等問卷，製作前導研究訪談大綱。為考量館員對於本研究議題的熟悉度不足，本訪談大綱先從討論館員提供健康資訊服務的類型，引發受訪者對本議題的興趣與熟悉感，再探討健康資訊服務對象、館員提供健康資訊服務專業倫理、館員使用健康資訊資源偏好、服務過程中發生的障礙及健康資訊專業訓練需求。為確認訪談完畢後，得到的訪談資料能夠滿足本研究之研究目的，製作「研究目的、研究問題、訪談大綱及參考文獻對照表」(表 2)。

表 2 研究目的、研究問題、訪談大綱及參考文獻對照表

題號	研究目的	研究問題	訪談大綱	參考文獻
一	瞭解館員提供健康資訊服務的現況。	臺北市立圖書館各分館在不同的經營政策下，館員提供的健康資訊服務有何不同？	請問您曾經運用哪些方式，提供讀者健康資訊服務？(參考服務、書展...)	Danhoundo et al.(2019)
二	瞭解館員提供健康資訊服務的對象與資訊需求主題。	有健康資訊需求讀者之健康主題為何？其特質為何？	您是否曾經提供讀者健康資訊服務？請描述您服務過哪些類型讀者？讀者的健康主題有哪些？	Danhoundo et al.(2019) Yi & You(2015)

題號	研究目的	研究問題	訪談大綱	參考文獻
三	探究館員提供健康資訊服務時應注意的專業倫理。	館員提供健康資訊服務時，應注意哪些專業行為、道德責任與法律責任？	您認為提供讀者健康資訊時，館員需要具備哪些專業行為？如何維護讀者隱私？如何避免館員擔負法律責任。	Luo(2015)
四	瞭解館員使用健康資訊資源的偏好。	館員使用健康資訊資源偏好為何？	您最常使用哪些類型健康資訊資源？	Flaherty, & Luther(2011) Luo(2015)
五	探討館員提供健康資訊服務時遭遇的障礙。	館員提供健康資訊服務時遭遇哪些障礙？	請問您在提供讀者健康資訊服務時，曾經遇到什麼樣的障礙(困難)？可以描述當時的狀況嗎？	Yi & You(2015) Luo(2015)
六	瞭解館員接受健康資訊服務專業訓練的現況。	館員接受健康資訊服務專業訓練的現況為何？	您參加健康資訊專業訓練的意願？最想修習的訓練課程類型？訓練方式？	Danhoundo et al.(2019) Yi & You(2015)

### 三、訪談大綱前測與修正

本研究邀請具有醫學圖書館背景的同事一位，接受前導研究訪談。前導受訪者說明以往在醫學圖書館服務對象為醫生、護士，只需提供醫護人員指定的健康資訊。在公共圖書館服務時，則很少有讀者問及健康參考問題。為避免遇到因缺乏服務經驗造成訪談困難，在正式訪談時，為了讓受訪者能快速進入研究情境，研究者在訪談大綱中增設一情境題：一位中年婦女向館員提出「失智症」相關問題，館員如何提供服務。

### 四、訪談與資料整理

本研究自民國 109 年 7 月起至民國 109 年 9 月止進行訪談。因為館員輪班因素，訪談時間均訂於星期二至星期五中午一點至四點，研究者於訪談當日安排例假或年休假方式，在指定時間到受訪者約定地



點進行訪談。研究者訪談過程中，採用手機下載可錄音 APP 及筆記方式，作為協助記憶與整理逐字稿之輔助，以逐字、逐句檢核，刪除贅字或因思考過程產生重複語句，補充缺漏字，以確保訪談內容之正確。必要時請受訪者協助檢核訪談資料。將受訪者訪談紀錄加註題號，例如：編碼代號：A1，表示受訪者 A 對第 1 題回覆。

## 肆、研究結果

本研究結果分六點說明：館員提供健康資訊服務的類型、健康資訊服務的對象及其資訊需求主題、館員提供健康資訊服務時應注意的專業倫理、館員提供健康資訊資源的偏好、館員提供健康資訊服務的障礙及館員接受健康資訊服務專業訓練的現況。

### 一、館員提供健康資訊服務的類型

館員提供的健康資訊服務，可分為圖書與期刊指引、主題書展、Google 搜尋、健康資訊網站、健康講座、課程與影片欣賞等。

#### (一) 圖書與期刊指引

健康資訊服務中，館員最常做的是指引讀者到書架取書，也會指導讀者利用館藏查詢系統，找到想要的健康類型圖書。經過館員提供的指引後，多數讀者的健康需求得到滿足。

讀者想要找跟眼睛方面的書。我會指引或是協助他利用館藏查詢系統，找到書後請他瀏覽，幾乎 90% 可以解決讀者問題。(H1)

讀者詢問醫學相關圖書的時候，我會跟讀者說你要看的書，在分類號 411 書架附近。(E1)

館員認為健康類型期刊的時效性較佳，會介紹讀者使用期刊或以網路方式閱覽電子期刊，因為期刊的新穎性與即時性，會比圖書更具參考價值。

如果他想要比較新的話，建議他可以直接去看雜誌，我們訂了蠻多有關於保健雜誌，因為雜誌的資料比較新。(O1)

找健康資訊資料的話，我會請他去看電子期刊比較快。(F1)

## (二) 主題書展

公共圖書館經常辦理健康主題書展尤其是館藏特色與健康相關或兼管樂齡學習中心之圖書館館員。館員會以辦理年度健康主題書展，以吸引各類型讀者使用健康資訊。

我們辦理年度健康資訊館藏特色書展，每季的健康主題都不一樣。(A1)

針對一般民眾資訊的需求，辦理普遍性的健康資訊書展。(C1)

## (三) 網路搜尋

近年來，網路搜尋功能強大，館員常使用 Google 搜尋協助讀者取得健康資訊，也會將檢索方式介紹給讀者，讓讀者有能力自行查找健康資訊。

利用 Google 會搜出很多內容，我會問他想要瞭解失智症的甚麼問題。如果想知道失智症會有甚麼症狀，我會針對失智症有哪些症狀回答。(J1)

如果讀者有用電腦的意願，而他不使用時，我會引導讀者使用網路自己找到資料。(P1)

## (四) 健康資訊網站

館員表示由政府部門設置健康網頁，可供閱覽、下載各類型健康資訊，提供健康資訊較為嚴謹、安全，館員利用此類網頁，介紹給讀者使用比較放心。

衛生福利部的健康資訊站，有滿多種類的健康資訊。(A1)

國民健康署可供下載的小冊子，內容都很簡單，有問答內容、分類，我覺得可以幫他上網去找，使用那種健康資訊會比較好。(K1)

部分館員持反對意見，擔憂所提供讀者的健康網站，可能不專業、內容錯誤或資訊過時。表示應提供讀者經過篩選的資訊、權威網站，對於資訊陳舊的健康網站則不予推薦。

簡體字版的網頁不推薦，看起來資料有點舊的也不推薦，盡量找那種較有權威的像康健雜誌。(B4)

我會選擇比較可靠，信度比較高的網站像是康健，比較不會有錯誤的資訊，才會提供給讀者。(C3)

#### (五) 健康講座、課程

公共圖書館經常辦理與健康相關講座與課程，尤其館藏特色與健康相關與兼管樂齡學習中心之圖書館。館員會以海報、網頁及口頭方式推薦讀者參加健康相關講座與課程。

聘請像是物理治療師，辦理主題性的講座內容，像是我們這個月就辦理所謂的樂齡養生講座，除了開放給一般明眼人之外，也提供視障者名額，再跟講師說明，因為參與者有視障者，講解速度放慢。(M1)

有聘請聽障協會來演講，老師是榮總聽力師，課後有另請檢驗師，做一對一的聽力測驗。(N1)

如果碰到樂齡的讀者，我會推薦他去參加樂齡中心的課程，因為我覺得樂齡中心課程身、心、靈都有做到。(I1)

#### (六) 影片欣賞

影音資料採購館員會採購與健康相關電影、紀錄片及健康講座等資料，當讀者有健康資訊需求時，館員會依據讀者的資訊需求、閱讀

習性，介紹讀者觀賞或聆聽與健康相關的有聲資料。

我會介紹他看影片，有一些片子是介紹健康這方面的。(G4)

綜上所述，館員最常辦理健康資訊服務類型為：圖書與期刊指引、主題書展、網路搜尋、健康講座與課程、健康網站與影片欣賞等。

## 二、健康資訊服務的對象與需求主題

本研究發現受訪者在回應本項題目時，多以沉思、回想後才開始應答。特別是使用模糊的詞語，表達用戶的年齡，極少分辨性別，多以統稱方式回答本議題。

### (一) 服務對象

本研究受訪者多忽略或遺忘讀者性別，則依據訪談結果發現老年人最常提出健康資訊服務需求，其次是青壯年及病患照護者三種類型。

1. 老年人：本研究將 55 歲以上視為老年人，9 位館員對於老年人之稱謂分歧，且未說明其性別，其稱謂包括：老人家、年紀很大的人、退休人員、老年人、長者及老人。結合青壯年代老年人詢問案例，總計 11 例。

老人家 (C2、N2、O2)、年紀很大的人 (E2、L2)、退休人員 (G2)、老年人 (J2)、長者 (K2)、接近老人 (H2)。

2. 青壯年：本研究將 15-54 歲視為青壯年。館員對於青壯年亦極少說明其性別，其中 7 位館員未提及性別，稱謂包括：中年人、年輕人及上班族。3 位館員提及女性，稱謂包括：女士、婦女及中年婦女。1 位館員提到 50 歲以上男性。本研究發現青壯年會代理老年人詢問健康資料，代父親詢問癌症及白內障資料 (D2)、幫父母來尋求資料 (O2)。此二例，視為老年人之健康需求對象。原為 11 例，更正為 9 例。



青壯年（未提及性別）40-50 歲（A2）、中年人（J2）、年輕人（H2、K2、O2）、上班族（G2）。

青壯年女性：30-40 歲女士（E2）、婦女（H2）、中年婦女（K2）。

青壯年男性：50 歲以上男生（B2）。

3.病患照護者：受訪者提到讀者問及特殊兒童疾病（A2）及兒童心理諮詢（C2），本研究視為病患照護者。

還有特殊兒童疾病的書（A2）

有一次的話就是有一個家長，雖然不是健康，是他的小孩心理的困擾（C2）

綜上所述，館員提供健康資訊服務對象以老年人最多、依序是青壯年及病患照護者三種類型。整理「館員提供健康資訊服務對象說明一覽表」，詳見表 3。

表 3 館員提供健康資訊服務對象說明一覽表

受訪者 代號	逐字稿	老年人	青壯年			病患照 顧者
			未指出性別	女性	男性	
A	1.可能四、五十歲 2.特殊兒童疾病的書		1			1
B	男生比較多，五十歲以上				1	
C	1.以老人家為主 2.小孩心理的困擾	1				1
D	中年男生替父親問(癌症、 白內障)				1	
E	1.年紀很大的人 2.三、四十歲女士	1		1		
G	1.上班族 2.大部分是退休的人	1	1			

受訪者 代號	逐字稿	老年人	青壯年			病患照 顧者
			未指出性別	女性	男性	
H	1. 中年人					
	2. 接近老人	1	1	1		
	3. 年輕人不多					
	4. 女性佔的比例高一點					
J	中年或老年人比較多	1	1			
K	1. 長者比較多					
	2. 中年婦女	1	1	1		
	3. 年輕人的話都是瘦身					
L	年紀大的人	1				
N	以老人家為主	1				
O	1. 老人家	1	1			
	2. 年輕人可能是幫父母來問					
合計		9	6	3	2	2

## (二) 讀者健康資訊需求主題

讀者健康資訊需求主題，分為三種類型：網路操作型、年齡層及病患照護者之健康資訊需求。

### 1. 網路操作型健康資訊需求

讀者希望利用館內網路設備，預約掛號及健康資訊下載等健康資訊需求，若該健康網站無法連線或有電腦操作問題，也會向館員提出協助。

讀者上網掛號預約，會問這醫院掛號掛不進去，這健康中心資訊怎麼下載，及電腦操作方面問題會來問館員。(G2)

## 2.依年齡層之健康資訊需求

訪談結果老年人最需要館員提供健康資訊服務，其次是青壯年人、中年女性及病患照護者四種類型。

### (1) 老年人之健康資訊需求

館員指出老年人經常詢問的健康資訊類型為：泌尿、視力保健、關節保養、高血壓、失智症、中風及糖尿病等疾病。問的都是老人一般性疾病或幫家人找健康資料，不會提出細節疾病問題。

長輩...有沒有視力保健的書？就會幫他查詢相關的類號，大概是甚麼位置甚麼架號，然後跟他講之後讓他去樓上，用架位搜尋的方式，然後稍微看出他喜歡的書。(C2)

有的人關節不好想知道關節的保養，吃這個有沒有效，吃那個有沒有效，去買維骨力有沒有效，他們比較想知道這些。(N2)

找失智有時候、中風、糖尿病、血壓，都是老人家的病。很細的病他們也不會問，都是一般的，或是幫家人問。(O2)

### (2) 青壯年男性之健康資訊需求

青壯年人的健康需求為泌尿、心理、高血壓、糖尿病及瘦身方面資訊。另外有替父親詢問癌症資訊。

問...泌尿相關的，另外一個是問心理相關的書。還有高血壓。。(A2)

大部分都是問慢性疾病，糖尿病、高血壓。(B2)

中年男生替父親問癌症。(D2)

年輕人的話都是瘦身。(K2)

### (3) 青壯年女性之健康資訊需求

中年女性詢問健康資訊內容非自身的健康需求，以過動兒與自閉

症相關圖書為主。

有詢問過動兒、自閉症圖書，通常他們只問一次之後就不會再問我。  
(E2)

#### (4) 病患照護者之健康資訊需求

館員提到讀者問及特殊兒童疾病及小孩心理困擾問題，本研究視此為病患照護者的健康資訊需求。

特殊兒童疾病的書。(A2)

小孩心理的困擾。(C2)

綜上所述，健康資訊服務對象以老年人為主。健康資訊需求主題，老年人以高血壓、眼睛、關節、失智症等最多。

### (三) 讀者特質

透過研究訪談內容分析，需要健康資訊讀者具有六種特質：

#### 1. 讀者希望很快知道答案，資料不需太專業

讀者了解館員並非專業醫事人員，提出的都是健康上的小問題，溝通過程中，館員能理解讀者希望很快獲得健康資訊，資訊不必太多，也不需要太專業。

大部分讀者，想要很快知道健康問題的答案，不需要太多健康資訊，或是不需要查那麼仔細。(A2)

讀者提問大都是小問題，例如：手會痠痛，不會問太專業的問題，只是抒發的動作。(N5)

我沒被問過非常專業的問題，因為他們知道館員不是專業的醫師，他們大部分都是來找書的。(H2)

#### 2. 讀者只詢問有沒有相關健康資訊



仍有讀者沒有認知公共圖書館有提供健康資訊，在向館員提出健康資訊需求時，為保護個人隱私，透過館員指引書架或引導至健康網站後，就不再來櫃台談論後續的問題。

通常他們只問一次就不會再問我，因為他們知道健康圖書在哪裡，就不會再遇到那個人來櫃台。(E2)

讀者不會讓你感覺，他有健康上的困擾。他表現出對這方面有興趣，只問有沒有這類型的資料。(G2)

民眾會到櫃台問有沒有中醫類型的書，畢竟是公共圖書館，民眾沒有認知圖書館會有提供健康資訊。(P2)

### 3.讀者需要與館員多次互動後，才會提出健康資訊需求

健康參考資訊服務係館員與讀者的提問服務，讀者在與館員多次接觸、交談、認識並信賴館員的專業，卸除防衛心後，才會向館員提出健康參考諮詢。

讀者發現館員專業可靠，才會進一步詢問。他覺得沒有被侵犯的感覺，才會跟你多說一些，否則第一次防衛心比較重，他不會直接說。(G3)

### 4.讀者不明確自己的健康需求

讀者對於自己的健康需求說詞不明確，與館員諮詢溝通時，較少針對病症細節說明，館員無法在資訊不充足下，提供讀者滿意的健康資訊。

我會看不同的讀者狀況，提供他們想要搜尋的方式與方向，大概 80% 可以解決，有些看完健康資訊後會說都不是想要的，問他想要找甚麼書，他也沒很明確的說明。(H2)

### 5.讀者有健康問題會直接就醫

臺灣健康保險制度，民眾僅花費極低的掛號費，就可讓醫生檢查

病徵、解釋讀者的健康問題，讀者甚至不需要找健康資料。

現在的讀者資訊能力都蠻強的，他們會自己去架上找。有的讀者碰到問題就是找醫生或是找衛生所去問，不會問館員。(I2)

台灣健保便宜，200 塊去找醫生談聊天多好。(L1)

## 6. 傾訴

館員為圖書館第一線人員，經常與讀者接觸，部分讀者會將館員視為朋友或親人，作為傾訴對象抒發心情。

有些讀者對館員覺得很親，會跟你講哪裡不舒服，當成朋友傾訴。(I2)

讀者表示身體不舒服，只是要抒發一下，讓館員來安慰一下。(N1)

## 三、館員提供健康資訊服務時應注意的專業倫理

訪談過程中受訪者對於健康資訊服務一詞有所困惑，透過研究者解說與訪談過程中的互動，受訪者理解健康資訊服務就是參考服務中的一項業務。受訪者對於訪談題目有比較清晰的說明。本研究將館員提供健康資訊服務時應注意的專業倫理分為三面向：專業行為、道德責任與法律責任，分述如下。

### (一) 館員提供健康資訊服務時的專業行為

#### 1. 確認讀者使用專業術語或詞彙，以免檢索錯誤資訊

館員表示讀者提出的醫學專業術語或詞彙，可能不精準或拼字錯誤，在協助檢索健康資訊前，應該向讀者確認所說的術語與詞彙，避免提供錯誤的健康資訊。

館員接受讀者健康資訊需求時，應該要確認讀者講的術語是不是正確，說詞有沒有講錯。或是讀者提問題的時候，是哪一個類型的事情要再確認。(C3)

## 2. 指引讀者可靠的健康資訊，以滿足健康資訊需求

館員表示館員應引導讀者取得可信的健康資訊，但不能保證健康資訊的正確性。

提供健康資訊最重要的是資訊來源可靠的。我會盡量選擇比較有可信度的網站像是康健。比較沒有錯誤的資訊才會提供給讀者。(C3)

畢竟我們不是醫療專家，不能保證搜尋到的資料是不是正確可靠，只能跟讀者講，這些資料對你有無幫助我們無法保證。(J3)

網路的資訊太多太雜，有的是假資訊，我不太建議都從網路上搜尋。(G4)

## 3. 讀者若有不耐煩或情緒不穩的狀況時應即時停止參考服務

參考服務過程中，館員應該隨時注意讀者的感受，若讀者已經表現出不耐煩的表情或行為時，館員應該適時停止參考服務，適時安撫、舒緩讀者的情緒，等讀者情緒平靜後，徵詢是否同意再繼續進行參考服務。

我有遇到過讀者情緒起伏很大，剛好櫃檯有同事在，我就指引他到另外一個地方，安撫他情緒，做個旁聽者，讓他抒發心中情緒。(D3)

隨時觀察讀者的狀態，對方如果感到不耐煩，可能就是要嘗試委婉的終止當下的參考服務，經過讀者同意後，再繼續進行服務。(M3)

## 4. 安排合適的場所進行參考服務，避免讓讀者感到不舒服

館員在讀者提出健康資訊需求時，應顧及讀者的隱私，避免遭受打擾。館員應選擇安全、安靜的場地進行。

比較隱私的問題，我會先徵得讀者的同意，請同事先幫我坐櫃台，帶他到樓梯間或者比較隱私、安靜的地方，讓他安心。(P3)

## 5. 引導讀者說出资訊需求，不要讓讀者感覺被歧視

館員表示讀者提出健康資訊需求時，讀者常會不知道如何說明，館員應該以引導方式，讓讀者能夠順利說出自己的健康需求。也要避免讀者感到受歧視。

引導讀者講出他的資訊需求，還要顧及他的感受，不能讓他覺得被歧視或是另眼看待這樣子。(A3)

### (二) 館員提供健康資訊服務時的道德責任

受訪者表示提供讀者健康資訊服務時，館員應該有基本的道德規範，為讀者健康狀況保密，尊重讀者隱私，不可以推薦或解釋醫療診斷相關建議。

#### 1. 館員應該對讀者健康狀況保密，也不可以對外公開討論

讀者所陳述的健康情況，館員不可以將該資料保留，即便讀者的借閱紀錄也不可以對外公開，要為讀者個人健康狀況保密。

向讀者聲明所提供的資訊，一律不會保留。讀者下次再來館內，沒有提起這件事，也不會主動提起。(A3)

如果有涉及讀者的借閱紀錄或是他自己的健康狀況，我們不會對外公開。(K3)

#### 2. 館員應該尊重讀者隱私，不勉強讀者說出自己的健康需求

館員提到若讀者在健康參考服務過程中，因為個人隱私，不願意或遲疑未說出健康需求，館員不可以強迫讀者說出健康需求。

我覺得怕問太多會侵犯到讀者的隱私，所以我不太會問很多，如果他不願意提供需求，我也不好勉強人家。(B3)

我不會直接把某個讀者的隱私內容或者是訪談內容，跟另外一個讀者



講，就像醫生不會將病患的病狀向其他人講一樣。(M3)

### 3.館員不可以提供治療、病因及醫療診斷相關說明

館員沒有接受過健康資訊相關訓練，並非醫學專業人員，不可以提供讀者治療、病因、開立處方籤及診斷讀者健康狀況。

館員不可以直接告訴讀者如何治療，或是告訴讀者病因。(A3)

讀者問及健康相關問題，我會建議讀者去看門診，直接問門診醫生，就算醫生給的建議，讀者也未必接受。(E3)

只有醫生才能夠開藥方、診斷個人健康狀況，這不是館員的專業。  
(K3)

### (三) 館員提供健康資訊服務時的法律責任

館員提供讀者健康資訊時，要保護自己及維護讀者權益，避免引發訟爭。

#### 1.不可以為讀者推薦醫師、藥品

館員可以協助讀者查詢醫院地址、專業醫生資歷及獲取網路上健康相關資訊。不可以建議讀者特定醫師、推薦特定藥品，宣稱藥品療效等，可能造成讀者健康上不好的影響。

如果讀者想知道要看甚麼科，可以幫他查詢醫院網頁介紹，提供讀者參考，網頁上會介紹甚麼病要看甚麼科。(C3)

不要給讀者建議找哪個醫生，也不要推薦藥物。說這個藥吃的很好，萬一吃不好怎麼辦。(O3)

你要問我醫生要找誰，有病要怎麼治療，我不認為自己適合告訴讀者。  
(F3)

## 2.提供健康資訊時應附帶資訊出處、出版時間與資訊提供者資訊

館員提供健康資訊時，應確認資訊的專業與時效，在提供讀者資訊明顯處註記資訊出處、出版時間及資訊提供者，以便讀者斟酌使用該資訊。

我認為應該把所查的資訊，附上日期、時間及資訊提供者，這些資訊能一起給讀者更好。(A3)

## 3.不可對所提供的健康資訊作保證的說明

館員不可以對所提供的健康資訊，提出極端的說詞，讓讀者產生使用該資訊的衝動。館員可以協助蒐集健康資訊，但館員並非醫學專業人員，應該讓讀者知道，所提供的健康資訊僅能作為參考。

不能跟讀者說這個資訊一定是對的，不要給他太極端的建議，例如：這個資料一定是對的或是這是最好的。(B3)

我們沒有醫療專業背景，只能盡量提供找到的資源，不能保證搜尋到的資料正確可靠，這些資料對你有無幫助我們無法保證。(J3)

## 4.自行辦理健康講座時，應提醒講師言行

館員自行辦理健康講座協調講師時，告知講師在課程現場不可以有醫療行為，也不能銷售藥品、圖書及醫療建議，以避免讀者對講師的額外行為有所期待，造成不良的影響。

我會跟講師說課堂上不可以有醫療行為，我也很怕講師推銷東西，學生買了也很不好。樂齡學習中心老人家有各式各樣的身體毛病，如果講師給他一個建議，學員就照做，我會覺得很不好 (N1)

### (四) 館員健康資訊資源偏好

本研究發現館員最常使用的健康資訊資源，包括：館藏圖書、Google 搜尋、網路期刊、政府健康網站、線上資料庫及視聽資料等。

## 1. 館藏圖書

館員在提供健康資訊服務時，多以館藏圖書為主，讀者在提出健康主題、病名或書名時，館員會協助或指導讀者，找到讀者希望獲得的健康資訊以求滿足需求

我不會去提供太多的意見給他們，就是他們想借什麼書，那當然是他們想看的，既然他們 Ok 的話那應該就是他們是想借這些書。(B4)

例如說問瘦身或是跟癌症有關主題的書。通常他們已經有明確的目標，只是問館內有沒有，或是主動跟我說書名，如果有明確的書名，找起來更方便。(K4)

## 2. 網路引擎搜尋

網路引擎搜尋已經成為人們最簡單、方便取得訊息的方式，館員會指導讀者利用 Google 搜尋網路健康資源，因為網路資訊龐雜，需要由讀者自行閱讀、選擇及利用。

Google 反正就是一個很大範圍自己去找，我只會告訴他可以用網路自己搜尋，我會教讀者自己使用網路的方式，幫忙登記電腦自行搜尋，讓讀者自己看一下有沒有要的東西。(O4)

## 3. 網路期刊

有些健康雜誌已建置網路首頁，提供讀者網路自行檢閱，該資訊較具有權威，資料更新也快，館員經常推薦讀者利用。

我也會盡量跟他說網路上或是雜誌會有更新一點資料。(B4)

找資料的話，我會請他到電子雜誌看一下，會比較快。(P4)

## 4. 政府健康網站

館員表示行政院衛生福利部的健康資訊網站有許多健康資訊，鼓

勵讀者利用。

網路的話就是衛服部的健康資訊站，有滿多種類的健康資訊。

(A4)

### 5. 線上資料庫

公共圖書館經常採購電子期刊、醫學資料庫等，館員會推薦讀者使用資料庫資訊，由於檢索方式較專業，除了教導讀者使用，也會協助檢索，從而得到更多新資料及關鍵字，然而獲得的資訊內容較艱澀。

我會另外去一些期刊或是線上資料庫去看，大部分的資訊都是比較艱深的，但是它相對提供最新的資料，或許可以找出更多關鍵字，讓我搜尋更多資料。(A3)

然後還有專業性的就是用...透過資料庫提供資訊。(C1)

### 6. 視聽資料

館員採購健康相關資訊影片、演講等，目的在於提供讀者自行觀賞及聆聽。遇到讀者有此類需求時，會推薦讀者健康相關視聽資料，以滿足讀者的健康資訊需求。

我會介紹他看片子吧，是介紹健康方面的。(G4)

看看有沒有視聽資料，例如影片。(K1)

### (五) 館員提供健康資訊服務時的障礙

館員提供健康資訊服務時遭遇的障礙，包含缺乏醫學專業背景、不懂醫學專有名詞、櫃檯工作忙碌、讀者簡化病情或給予較少資訊、館員對網路健康資源正確性不了解，以及讀者轉述錯誤病情等，分析如下。

### 1.館員缺乏醫學專業背景，擔心沒有能力提供讀者健康資訊

館員不是醫生，沒有醫學專業知識背景，也沒有經過適當的訓練，無法全面掌握健康資訊，若貿然提供錯誤資訊，造成讀者身心不良，館員難以承擔此責任。

我們沒有醫學專業背景，如果下的判斷錯誤，給予的資訊是錯誤的，那造成後果要誰負責。館員沒有相對應學科背景，任意傳播知識，違背我們散布知識的宗旨。(M5)

醫療方面是很專門，醫生要讀七年、受訓、考試。我們只是圖書館員，如何回答這麼深奧的問題。(O5)

不能帶入用戶的情境，缺乏同理心，畢竟自己的健康資訊素養不足。(P5)

### 2.聽不懂讀者提出健康專業名詞

讀者在諮詢館員健康資訊時，大多用專業名詞來說明病徵，館員缺乏醫學專業背景，無法理解讀者的需求，難以提供適切的服務。

讀者可能不會直接說病症的名稱，他可能用形容的方式解說，館員畢竟沒有醫學專業背景，不知道讀者到底是要表達什麼。(D5)

### 3.櫃檯工作忙碌

館員主要工作在處理櫃台流通業務、行政工作等，在人力不充足下，沒有額外人力與充裕時間提供讀者健康參考服務。

我們通常沒有足夠時間解決讀者的健康資訊需求問題，館員還要處理其他流通業務，沒辦法有充裕時間滿足讀者的需求。(J5)

館員在櫃檯值班，沒有辦法進行讀者健康資訊服務，與讀者做參考協談，輪值的館員無法做到。(O3)



#### 4.讀者簡化病情或者給予較少資訊，館員無法得知讀者需求

讀者為保障自己的隱私，會簡化自己的健康訊息，卻希望館員找到正確的健康資訊，滿足健康資訊需求，館員很難在資訊不足下，提供合適的健康資訊。

讀者想要簡化他所有知道的資訊，以最少的資訊，讓館員找尋他想要的答案，因為這樣他認為可以保護他自己的隱私。(A5)

#### 5.館員對網路健康資源正確性並不瞭解

館員能夠協助讀者搜尋資訊，然而網路健康資訊資源豐富，卻夾雜著錯誤、過時訊息，館員並非醫學專業人員，對於網路資訊正確性不瞭解，不敢主動告知讀者。

我常常跟讀者說，醫學、健康圖書的時效很重要，以前這樣講，現在不是這樣講，其實館員不曉得哪一本書說的是對的。(E4)

網路的資源會比較新，資料可能會多一點，可是因為讀者並沒有這樣問我，所以我沒有幫他。而且我對這方面不是那麼瞭解，所以不太敢主動說其他相關資訊。(K4)

#### 6.讀者轉述錯誤病情造成館員誤解

讀者受家人或朋友請託蒐集健康資訊，轉述給館員協助時，可能轉述錯誤或雙方對資訊需求誤解，館員難以達成讀者健康資訊的急迫需求。

他可能是幫別人尋找資訊，在敘述的過程中，轉述錯誤或是有誤解，可能造成找資料的失誤，找到不是他需要的東西。(A5)

### (六) 館員接受健康資訊服務的專業訓練

本研究針對館員接受健康資訊服務的專業訓練，從參加健康資訊

專業訓練意願、健康課程類型偏好及訓練方式三個面向加以論述。

### 1.參加健康資訊服務專業訓練的意願

受訪者對於參加專業訓練的意願較為分歧，分為：有意願參加訓練、沒有意願參加訓練、有條件願意參加訓練、及無意見等四個類型，分述如下。

#### (1)有意願參加訓練

有意願參加訓練之館員表示，工作造成身心疲憊，需要充分休息，但在個人時間調配與體力許可。若課程主題與自己或家人健康有關，會有意願參加訓練。

如果有健康資訊培訓課程我會去。(D6)

要看有沒有時間跟精力，因為我覺得回家都只想睡覺，可是如果真的有時間，身心狀況 OK，我是會去參加的。(H6)

如果針對自己及家人健康相關議題應該會去聽。(I6)

#### (2)沒有意願參加訓練

持反對意見的館員，表示讀者身體、心理有疾病時，就應該找醫生治病。以館員的立場，缺乏醫學專業素養，無法提供讀者此類資訊。沒有意願與興趣參加健康資訊專業訓練。

就算去聽演講或訓練，館員還是不是專業的，所提供的資料可能造成錯誤，對讀者更不好。(B6)

我不會想去受訓，還是要行有餘力，我多累，我回家就想睡覺。(G6)

我自己不會，如果主題跟家人相關，我都沒有興趣，有病就找醫生。(L6)

### (3)有條件願意

館員隔周輪值早、晚班，上班時間彈性，卻也因此受限於人力不足，難以調動班別。館員表示樂意參加訓練，但以不妨礙個人休息時間，也不要耽誤或影響同事正常工作，盡可能以主管指定，以公假方式參加訓練。

如果是可以用公假方式，可能就會考慮，如果用私人時間，意願不會很大，這是我個人的想法。(O6)

由上面命令參加訓練，不占用公務時間，不要用到下班時間或加班參加，由體制公假方式參加訓練活動。(P6)

### (4)無意見

受訪者中有六位對於參加專業訓練沒有表示意見，佔總受訪者37.5%，本研究仍將此無聲的意見呈現。

## 2.健康資訊服務課程類型偏好

受訪者課程類型偏好分為四種，業務相關健康課程、讀者常問的疾病主題、淺顯易懂的課程與自己健康相關的課程，分述如下。

### (1)業務相關健康課程

館員在工作上，採購健康相關圖書、影音資料，需要更多的健康資訊來源與新資訊，若與自己業務相關的健康主題課程，將能吸引館員參加訓練。

跟業務相關的健康主題比較有興趣。(K6)

### (2)讀者常問的疾病主題課程

讀者的健康資訊需求特性，以病症名稱為主要檢索標的，希望訓練課程以較多讀者提出的病症為課程目標，較能滿足讀者健康資訊需

求。

我比較想知道慢性疾病，像是高血壓、糖尿病之類的，這種病的盛行率非常高，也比較多人問。(J6)

### (3)淺顯易懂的課程

館員希望課程內容要淺顯易懂，館員受訓會增強健康素養，提供健康資訊服務，讀者也能夠受益。

專業的機構課程比較淺顯易懂，能夠讓圖書館員對健康資訊有一定的瞭解，在回答讀者健康問題的時候，比較不會錯的那麼嚴重，提升圖書館員的價值。(C6)

### (4)與自己跟家人健康相關的課程

館員表示若開設課程主題與自己與家人健康相關，較有意願參加訓練，不然則沒有意願參加訓練。

與自己健康相關議題比較有興趣，不是的話...就沒有興趣。

(I6)

## 3.健康資訊訓練方式

受訪者表示希望接受訓練方式包括：實體課程、線上課程、自修。

### (1)實體課程

館員希望健康資訊課程內容要淺顯易懂，讓館員能夠對健康資訊有基本素養，接受健康資訊訓練後，對於本身知能有益。

專業訓練對於增加圖書館館員的知能來說，當然是比較好。如果說有比較淺顯易懂課程，讓圖書館員對健康資訊有一定的瞭解。(C6)

## (2)線上課程

館員表示若開辦健康課程，最希望以線上或視訊方式進行訓練課程，以減輕舟車勞頓。

參訓方式以線上課程最佳。(C6、I6)

## (3)自修

健康資訊訓練課程若由公共圖書館提供，通常是大方向主題，不會做深入的教學。透過專業學會辦理演講或研討會，也需要館員有相關背景較易吸收。因此由館員專注於某些健康主題自修是較佳的方案。

公共圖書館提供的教育訓練，不會針對某種特定主題來做教學，所以如果說真的要學習這種專業的資料庫的話，就是自學。若參加外面學會的演講或研討會，課程內容可能比較困難，還是需要相關背景。

(A6)

## 伍、結論與建議

本研究依據受訪者的經驗論述，發現館員雖然醫學專業不足，卻擁有搜尋健康資訊的專業能力，且能滿足讀者的健康需求。而公共圖書館設置參考政策在為保障館員及維護讀者的權益，此間三者係互補關係。

### 一、研究結論

就受訪者之經驗論述，得到下列六點研究結論。

(一)臺北市立圖書館各分館在不同的經營政策下，館員提供的健康資訊服務類型呈現多樣化

臺北市立圖書館多數分館並非以健康資訊為其館藏特色，此類型



分館館員採購健康相關圖書、視聽資料及參考書等，即為健康資訊服務的基本館藏。與健康相關館藏特色有五間分館，館員除了上述基本健康資訊服務，另外在採購預算不變下，強化健康資訊蒐集與採購。館員為推廣其館藏特色，辦理各類型健康主題書展等。臺北市立圖書館總館、葫蘆堵分館及大同分館，兼具健康相關館藏特色與兼管樂齡學習中心，服務類型最多元且豐富。

(二) 健康資訊服務對象以老年人為主，需求主題多為疾病名稱且偏好少量、容易理解的健康資訊

本研究發現，館員提供健康資訊服務對象以老年人為主，在健康需求主題方面，老年人多以疾病名稱為尋求目標。讀者健康資訊需求特質為，希望得到健康資訊數量不需要多，資訊內容要簡單易懂。館員應順應讀者的健康資訊需求特性，提供適切的健康資訊，避免提供太多健康資訊，導致讀者無法吸收，影響讀者對館員專業的信賴感。

(三) 館員應瞭解並遵守健康資訊服務專業倫理

館員對於健康資訊服務專業倫理概念不足，為保障讀者健康資訊取得權益，館員應加強健康資訊服務專業行為、道德責任與法律責任的認識。館員需要認清自己是資訊專業人員，主要任務在提供讀者健康資訊服務，且僅止於資訊。

(四) 館員使用健康資訊資源，以最便利使用的資訊為主

館員健康資訊資源偏好，以館員最方便取得及使用的健康資訊，例如：館藏圖書、視聽資料及網路資源等。

(五) 讀者並不要求艱深的健康資訊，故館員有能力滿足需求

從館員角度發現，讀者健康資訊需求特性為少量、易讀、不需太專業的健康資訊。館員秉持健康資訊服務專業倫理，將健康資訊視為一般資訊，館員能滿足讀者健康資訊需求。

(六) 館員提供健康資訊服務專業訓練意願不高，但應加強實務訓練

本研究受訪者中，館員大多非圖書資訊相關科系畢業，欠缺參考服務專業能力，且偏好知識層面的學習，忽視實務操作的重要，應強化健康參考服務實務訓練，以提升館員提供健康資訊服務能力。

## 二、研究建議

本研究係探討臺北市立圖書館館員之健康資訊服務，僅就館員之經驗與想法，理解讀者之資訊需求，及公共圖書館設置參考服務政策目的。建議未來研究者可以從其他類型公共圖書館館員及讀者角度進行研究，分述如下：

(一) 後續研究者可以從鄉（鎮、市）公所設立的公共圖書館館員進行研究，以全面檢視館員提供健康資訊服務的情形。而醫學圖書館館員以服務醫師、護士等專業人員，需要專業的健康資訊，在專業倫理上也與公共圖書館不同，亦值得後續研究者探討。

(二) 讀者在健康資訊需求上有自我隱藏與保密的特性，建議後續研究者使用量化研究，以讀者角度對館員提供健康資訊服務的觀點與建議，將有助於館員對讀者健康資訊需求的認識，及提升館員提供健康資訊服務品質。

## 【參考書目】

- 王梅玲、謝寶煖 (2014)。圖書資訊學導論 (二版)。臺北市：五南。
- 中華民國圖書館學會 (2002)。我國圖書館員專業倫理守則。取自 <https://www.lac.org.tw/law/12>。
- 李靜霞、路錦怡 (2020)。應對新冠肺炎疫情的公共圖書館實踐與思考—以武漢圖書館為例。《圖書與情報》，(02)，28-32。
- 胡彤琦、張郁蔚 (2017)。衛生所與公共圖書館合作提供健康促進服務之探討。《教育資料與圖書館學》，54 (3)，269-304。
- 張慧銖 (2004)。何謂消費者健康資訊。《台大醫網》，(20)，4-7。取自 [https://health.ntuh.gov.tw/health/NTUH\\_e\\_Net/NTUH\\_e\\_Net\\_No20/台大醫網4-7.pdf](https://health.ntuh.gov.tw/health/NTUH_e_Net/NTUH_e_Net_No20/台大醫網4-7.pdf)
- 曾淑賢 (2010)。公共圖書館專業倫理探討。《臺北市立圖書館館訊》，27 (3)，1-23。
- 程瑩 (2020)。英美圖書館公眾健康信息服務的實踐及其啟示。《圖書館界》，(01)，26-31。
- 臺北市立圖書館 (2017)。館藏發展綱要。取自 <https://www-wws.gov.taipei/001/Upload/public/Attachment/732011135976.pdf>。
- 臺北市立圖書館 (2022a)。線上參考服務。取自 [https://tpml.gov.taipei/News\\_Content.aspx?n=B8E2F9AD8327049A&s=FE249F3CFA4A7646&sms=FB71EB81F5FC34D1](https://tpml.gov.taipei/News_Content.aspx?n=B8E2F9AD8327049A&s=FE249F3CFA4A7646&sms=FB71EB81F5FC34D1)。
- 臺北市立圖書館 (2022b)。服務據點一覽。取自 <https://tpml.gov.taipei/cp.aspx?n=1F9AED300D314011>。
- 蔡靜怡 (2015)。公共圖書館失智症照護者健康資訊服務模式之探討。未出版之碩士論文，國立臺灣大學圖書資訊學研究所，臺北市。
- Allcock, J. C. (2000). Helping public library patrons find medical information-the reference interview. *Public Library Quarterly*,

18(3/4), 21-27.

- American Library Association (2015). *Health and medical reference guidelines*. Retrieved from <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidelinesmedical>.
- Borman, C. B., & McKenzie, P. J. (2005). Trying to help without getting in their faces: Public library staff descriptions of providing consumer health information. *Reference & User Services Quarterly*, 45(2), 133-146.
- Danhoundo, G., Whistance-Smith, D., Lemoine, D., & Konkin, J. (2019). Provision of consumer health information in Alberta's Rural Public Libraries. *Health Information & Libraries Journal*, 36(1), 41-59.
- Elflein, J. (2019). Amount of time U.S. primary care physicians spent with each patient as of 2018. Retrieved from <https://www.statista.com/statistics/250219/us-physicians-opinion-about-their-compensation/>.
- Engeszer, R. J., Olmstadt, W., Daley, J., Norfolk, M., Krekeler, K., Rogers, M., . . . Williams, L. (2016). Evolution of an academic–public library partnership. *Journal of the Medical Library Association*, 104(1), 62-66.
- Flaherty, M. G., & Luther, M. E. (2011). A pilot study of health information resource use in rural public libraries in upstate New York. *Public Library Quarterly*, 30(2), 117-131.
- Kouame, G., Harris, M., & Murray, S. (2005). Consumer health information from both sides of the reference desk. *Library Trends*, 53(3), 464-479.
- Kwon, N., & Kim, K. (2009). Who goes to a library for cancer information

- in the e-health era? A secondary data analysis of the Health Information National Trends Survey(HINTS). *Library & Information Science Research*, 31(3), 192-200.
- Linnan, L. A., Wildemuth, B. M., Gollop, C., Hull, P., Silbajoris, C., & Monnig, R. (2004). Public librarians as a resource for promoting health: results from the Health for Everyone in Libraries Project (HELP) librarian survey. *Health Promotion Practice*, 5(2), 182-190.
- Luo, L. (2015). Consumer health reference interview: Ideas for public librarians. *Public Library Quarterly*, 34(4), 328-353.
- Luo, L., & Park, V. T. (2013). Preparing public librarians for consumer health information service: A nationwide study. *Library & Information Science Research*, 35(4), 310-317.
- McMenemy, D., Poulter, A., & Burton, P. F. (2007). *A handbook of ethical practice: a practical guide to dealing with ethical issues in information and library work*. Oxford: Chandos Publishing.
- Mortensen, H. A., & Nielsen, G. S. (2007). Guidelines for library services to persons with dementia. *IFLA Professional Reports*:104. Retrieved from <http://www.ifla.org/publications/ifla-professional-reports-104>
- Noh, Y. (2015). A study comparing public and medical librarians' perceptions of the role and duties of health information-providing librarians. *Health Information and Libraries Journal*, 32(4), 300-321. doi:10.1111/hir.12122
- Rubenstein, E. L. (2018). "I Want to Provide Patrons with Good Information": Public library staff as health information facilitators. *The Library Quarterly*, 88(2), 125-141.
- Williams, R. D. (2016). "We're not allowed": Public librarians'



- perspectives on providing health information to library users experiencing homelessness. *Proceedings of the Association for Information Science and Technology*, 53(1), 1-10.
- Yi, Y. J. (2015). Health literacy and health information behavior of Florida public library users: A mixed methods study. *Journal of Librarianship and Information Science*, 47(1), 17-29.
- Yi, Y. J., & You, S. (2015). Understanding the librarian/user gap in perception of health information services: A phenomenographic approach. *Journal of Librarianship and Information Science*, 47(4), 356-367.

## **A Study on Health Information Services Provided by the Librarians of Taipei Public Library**

Chien-Chung Chen

Section Assistant, Taipei Public Library Huludu Branch

Hao-Ren Ke (Corresponding author)

E-mail: clavenke@ntnu.edu.tw

Professor, Graduate Institute of Library & Information Studies

National Taiwan Normal University

### ***SUMMARY***

#### **Introduction**

Advances in health technology and the abundance of online health information enables library users to acquire health information on their own. This in turn changes how librarians provide health information services. The health information services offered by librarians include purchasing relevant information sources; collecting information from online or other external sources; and arranging health-related book exhibitions, seminars, courses, and reference services. In practice, Taipei Public Library imposes a constraint policy on the delivery of medical consultation services by its branch libraries. This causes misunderstandings among public librarians, resulting in library users becoming uncertain about the availability of health information services at libraries. To address this problem, the present study examined the current health information services provided by the librarians of Taipei Public Library and pursued the research objectives of (a) understanding the

current health information services provided by public librarians; (b) exploring the people receiving health information services offered by librarians and the themes of their information needs; (c) examining the code of ethics for librarians who provide health information services; (d) understanding the preferences of librarians with respect to using health information sources; (e) investigating the obstacles that librarians encounter when providing health information services; and (f) examining the professional training that librarians undergo to provide health information services.

## **Methods**

Semi-structured interviews were conducted for 16 participants, who were recruited through purposive sampling and recommendations. The participants were librarians from 11 branches of the Taipei Public Library; of the 11 branches, five are dedicated to health-related book collections, and the other six each manage a senior citizen learning center. The interview outline for the semi-structured interviews was created in accordance with the aforementioned research objectives and the questionnaires used by Flaherty and Luther (2011), Yi and You (2015), and Danhoundo et al. (2019).

## **Results**

On the basis of the research objectives, the six key results are as follows:

- 1. The types of health information services provided by librarians were divided into book-related and periodical-related guides, book exhibitions with specific themes, Internet search for health information, health information websites, and the hosting of**

**health seminars, courses, and video-viewing activities.**

## **2. People receiving health information services offered by librarians and the themes of their information needs**

The present study discovered that most recipients of health information services were older adults. Three themes pertaining to their information needs were identified, namely Internet operation, information needs of age groups, and information needs of caregivers. The service recipients might exhibit some of the six characteristics, as follows. (1) They wanted prompt answers to their questions, and these answers did not need to be highly technical or formal. (2) They tended to only enquire about the availability of relevant health information. (3) They only brought up their health information needs after multiple interactions with librarians. (4) They might be uncertain about their health needs. (5) They visited a hospital directly if they experienced health problems. (6) They confided in librarians about their health problems.

## **3. Code of ethics for librarians during provision of health information services**

The code of ethics governing the delivery of health information services by librarians comprised three dimensions, namely professional conduct, moral responsibility, and legal responsibility. The dimensions are detailed as follows:

### **(1) Professional conduct**

Librarians who provide health information services should adhere to various standards of professional conduct; specifically, they should (a) confirm the proper use of technical terms or jargons to ensure the acquisition of accurate information, (b) guide library users to acquire

reliable health information, (c) stop providing reference services if the service recipient displays signs of impatience or emotional instability, (d) provide reference services at suitable venues to provide comfortable experiences for service recipients, and (e) guide service receivers to speak about their information needs while avoiding actions that could be construed as discriminatory.

### (2) Moral responsibility

Librarians must uphold various moral principles when providing health information services. Specifically, (a) they must ensure the confidentiality of service receivers and must not disclose or openly discuss their health conditions, (b) they must respect the privacy of service recipients and must not force them to disclose their health needs, and (c) they must not provide medical treatment or diagnosis services to service recipients.

### (3) Legal responsibility

When librarians are providing health information, they should protect their own rights and those of service receivers to prevent disputes. Librarians should act with caution in various situations. Specifically, (a) librarians should not recommend physicians or medicine to service recipients. (b) When librarians are providing health information, they should provide their sources and the publication date of the information that they provided. (c) Librarians should not provide formal guarantees about the accuracy of health information. (d) Librarians should remind lecturers to speak and behave appropriately when they are hosting seminars.



**4. The most common information sources used by librarians were library collections, the Google search engine, online periodicals, governmental health websites, online databases, and audiovisual data.**

**5. Librarians encountered the following obstacles when providing health information services**

- (1) Librarians lacked professional health care knowledge to provide quality health information services.
- (2) Librarians had difficulties understanding the technical terms used by service recipients.
- (3) Librarians were preoccupied with desk services, which limited their ability to provide health information services.
- (4) Librarians found it difficult to determine the needs of service recipients because these recipients tended to simplify their health conditions or provide insufficient information.
- (5) Librarians found it difficult to determine the adequacy and correctness of information sources.
- (6) The incorrect information provided by service recipients caused librarians to misunderstand the conditions of these recipients.

**6. Professional training that librarians underwent**

The interviewed librarians had differing views on the professional training that librarians should undergo for the delivery of health information services. They were classified into four groups on the basis of their intention to participate in training, namely those who were willing to participate, those who were unwilling to participate, those who were

willing to participate under specific conditions, and those who had no opinions regarding this topic.

The librarians hoped to receive training with the following characteristics: health courses related to their jobs, the common diseases inquired about by service receivers, easily comprehensible course content, and course content related to their own health conditions.

Compared with other types of training, the librarians were more willing to receive training delivered online.

## **Conclusions and Recommendations**

### **1. Conclusions**

This study draws the following conclusions:

- (1) Because the Taipei Public Library branches differ in terms of their management policy, librarians can provide a variety of health information services.
- (2) Health information service recipients are mostly older adults. They mostly want to know the names of their diseases and prefer to receive a small amount of information that is highly comprehensible.
- (3) Librarians should understand and comply with the relevant ethical principles when they are providing health information services.
- (4) Librarians mainly use the most readily accessible information sources.
- (5) Service recipients generally do not demand highly technical health information. Therefore, librarians should be sufficiently equipped

to answer their questions.

- (6) Librarians exhibit a low willingness to participate in professional training. Nevertheless, they should participate in practical training to enhance their ability.

## 2. Future research directions

- (1) Future studies can expand their research scope to libraries at various levels to facilitate the comprehensive inspection of health information services provided by all librarians.
- (2) Future studies can examine the perspective of service recipients by conducting quantitative research to explore their attitude towards librarians providing health information services.

### **ROMANIZED & TRANSLATED REFERENCE FOR ORIGINAL TEXT**

王梅玲、謝寶媛 (2014)。《圖書資訊學導論 (二版)》。臺北市：五南。

【Wang, Mei-Ling, Hsieh, Pao-Nuan (2014). *Introduction to Library and Information Science (Second Edition)*. Taipei: Wu-Nan. (in Chinese)】

中華民國圖書館學會 (2002)。我國圖書館員專業倫理守則。取自 <https://www.lac.org.tw/law/12>。

【Library Association of the Republic of China (Taiwan) (2002). *Woguo tushuguan yuan jhuanyeh lunli shouze*. Retrieved from <https://www.lac.org.tw/law/12> (in Chinese)】

李靜霞、路錦怡 (2020)。應對新冠肺炎疫情的公共圖書館實踐與思考—以武漢圖書館為例。《圖書與情報》，(02)，28-32。

【Li, Jing-Xia, Lu Jin-Yi (2020). Practice and Thinking of Public Libraries in Response to COVID-19--Take Wuhan Library as an Example. *Library and Information*, (02), 28-32. (in Chinese)】

胡彤琦、張郁蔚 (2017)。衛生所與公共圖書館合作提供健康促進服務之探討。《教育資料與圖書館學》，54 (3)，269-304。

【Hu, Tung-Chi, Chang Yu-Wei (2017). Exploring Collaborative Health Promotion Services between Public Health Centers and Public Libraries. *Journal of Educational Media & Library Sciences*, 54(3), 269-304. (in Chinese)】

張慧銖 (2004)。何謂消費者健康資訊。《台大醫網》，(20)，4-7。取自  
[https://health.ntuh.gov.tw/health/NTUH\\_e\\_Net/NTUH\\_e\\_Net\\_No20/台大醫網4-7.pdf](https://health.ntuh.gov.tw/health/NTUH_e_Net/NTUH_e_Net_No20/台大醫網4-7.pdf)

【Chang Huei-Chu (2004). What is Consumer Health Information. *National Taiwan University Hospital Health Network*. Retrieved from [https://health.ntuh.gov.tw/health/NTUH\\_e\\_Net/NTUH\\_e\\_Net\\_No20/台大醫網4-7.pdf](https://health.ntuh.gov.tw/health/NTUH_e_Net/NTUH_e_Net_No20/台大醫網4-7.pdf) (in Chinese)】

曾淑賢 (2010)。公共圖書館專業倫理探討。《臺北市立圖書館館訊》，27 (3)，1-23。

【Tseng Shu-Hsien (2010). Exploration on Professional Ethics of Public Library. *Bulletin of the Taipei Public Library*. 27(3), 1-23 (in Chinese)】

程瑩 (2020)。英美圖書館公眾健康信息服務的實踐及其啟示。《圖書館界》，(01)，26-31。

【Cheng Ying (2020). The Practice and Enlightenment of Public Health Information Service in British and American. *Library World*, (01), 26-31 (in Chinese)】

臺北市立圖書館 (2017)。館藏發展綱要。取自 [https://www-  
ws.gov.taipei/001/Upload/public/Attachment/732011135976.pdf](https://www-<br/>ws.gov.taipei/001/Upload/public/Attachment/732011135976.pdf)。

【Taipei Public Library (2017). Guantsang fajhan gangyao. Retrieved from <https://www->

ws.gov.taipei/001/Upload/public/Attachment/732011135976.pdf (in Chinese)】

臺北市立圖書館 (2022a)。線上參考服務。取自

[https://tpml.gov.taipei/News\\_Content.aspx?n=B8E2F9AD8327049A&s=FE249F3CFA4A7646&sms=FB71EB81F5FC34D1](https://tpml.gov.taipei/News_Content.aspx?n=B8E2F9AD8327049A&s=FE249F3CFA4A7646&sms=FB71EB81F5FC34D1)。

【Taipei Public Library (2022a). Sianshang tsankao fuwu. Retrieved from

[https://tpml.gov.taipei/News\\_Content.aspx?n=B8E2F9AD8327049A&s=FE249F3CFA4A7646&sms=FB71EB81F5FC34D1](https://tpml.gov.taipei/News_Content.aspx?n=B8E2F9AD8327049A&s=FE249F3CFA4A7646&sms=FB71EB81F5FC34D1) (in Chinese)】

臺北市立圖書館 (2022b)。服務據點一覽。取自

<https://tpml.gov.taipei/cp.aspx?n=1F9AED300D314011>。

【Taipei Public Library (2022b). Fuwu jyudian yilan. Retrieved from

<https://tpml.gov.taipei/cp.aspx?n=1F9AED300D314011> (in Chinese)】

蔡靜怡 (2015)。公共圖書館失智症照護者健康資訊服務模式之探討。未出版之碩士論文，國立臺灣大學圖書資訊學研究所，臺北市。

【Tsai Ching-Yi (2015). *A Study of Public Library Consumer Health Information Service Model for Dementia Caregivers*. Unpublished master thesis. Graduate Institute of Library and Information Science, National Taiwan University, Taipei. (in Chinese)】

Allcock, J. C. (2000). Helping public library patrons find medical information-the reference interview. *Public Library Quarterly*, 18(3/4), 21-27.

American Library Association (2015). *Health and medical reference guidelines*. Retrieved from

<http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidelinesmedical>.

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

133-146.

- Danhoundo, G., Whistance-Smith, D., Lemoine, D., & Konkin, J. (2019). Provision of consumer health information in Alberta's Rural Public Libraries. *Health Information & Libraries Journal*, 36(1), 41-59.
- Elflein, J. (2019). Amount of time U.S. primary care physicians spent with each patient as of 2018. Retrieved from <https://www.statista.com/statistics/250219/us-physicians-opinion-about-their-compensation/>.
- Engeszer, R. J., Olmstadt, W., Daley, J., Norfolk, M., Krekeler, K., Rogers, M., . . . Williams, L. (2016). Evolution of an academic–public library partnership. *Journal of the Medical Library Association*, 104(1), 62-66.
- Flaherty, M. G., & Luther, M. E. (2011). A pilot study of health information resource use in rural public libraries in upstate New York. *Public Library Quarterly*, 30(2), 117-131.
- Kouame, G., Harris, M., & Murray, S. (2005). Consumer health information from both sides of the reference desk. *Library Trends*, 53(3), 464-479.
- Kwon, N., & Kim, K. (2009). Who goes to a library for cancer information in the e-health era? A secondary data analysis of the Health Information National Trends Survey(HINTS). *Library & Information Science Research*, 31(3), 192-200.
- Linnan, L. A., Wildemuth, B. M., Gollop, C., Hull, P., Silbajoris, C., & Monnig, R. (2004). Public librarians as a resource for promoting health: results from the Health for Everyone in Libraries Project (HELP) librarian survey. *Health Promotion Practice*, 5(2), 182-190.
- Luo, L. (2015). Consumer health reference interview: Ideas for public librarians. *Public Library Quarterly*, 34(4), 328-353.
- Luo, L., & Park, V. T. (2013). Preparing public librarians for consumer health information service: A nationwide study. *Library &*



*Information Science Research*, 35(4), 310-317.

- McMenemy, D., Poulter, A., & Burton, P. F. (2007). *A handbook of ethical practice: a practical guide to dealing with ethical issues in information and library work*. Oxford: Chandos Publishing.
- Mortensen, H. A., & Nielsen, G. S. (2007). Guidelines for library services to persons with dementia. *IFLA Professional Reports*:104. Retrieved from <http://www.ifla.org/publications/ifla-professional-reports-104>
- Noh, Y. (2015). A study comparing public and medical librarians' perceptions of the role and duties of health information-providing librarians. *Health Information and Libraries Journal*, 32(4), 300-321. doi:10.1111/hir.12122
- Rubenstein, E. L. (2018). "I Want to Provide Patrons with Good Information": Public library staff as health information facilitators. *The Library Quarterly*, 88(2), 125-141.
- Williams, R. D. (2016). "We're not allowed": Public librarians' perspectives on providing health information to library users experiencing homelessness. *Proceedings of the Association for Information Science and Technology*, 53(1), 1-10.
- Yi, Y. J. (2015). Health literacy and health information behavior of Florida public library users: A mixed methods study. *Journal of Librarianship and Information Science*, 47(1), 17-29.
- Yi, Y. J., & You, S. (2015). Understanding the librarian/user gap in perception of health information services: A phenomenographic approach. *Journal of Librarianship and Information Science*, 47(4), 356-367.