

國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所

碩士學位論文

指導教授：邱 銘 心 博士

線上醫療諮詢平台之使用者標籤屬性分析研究

An Analysis of User's Social Tags of Online Health

Consultation

研究生：李 昱 滢 撰

中華民國一〇三年一月

國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所碩士論文通過簽名表

系所別：圖書資訊學研究所

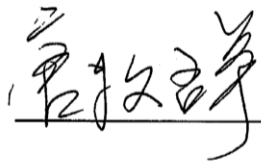
姓名：李昱滢

學號：60015003E

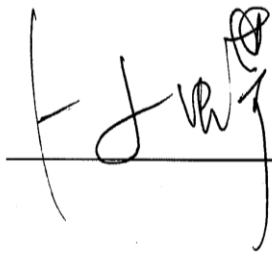
碩士論文題目：線上醫療諮詢平台之使用者標籤屬性分析研究

經審查合格，特予證明

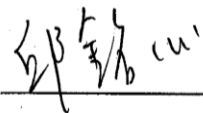
論文口試委員



國立臺灣大學圖書資訊學系專任副教授

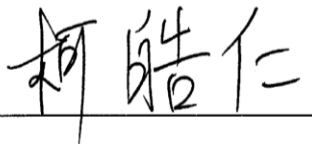


國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所專任教授



國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所專任助理教授
指導教授

所長簽章：



中華民國 103 年 1 月 23 日

本論文獲國立公共資訊圖書館 102 學年度
「獎助碩博士班學生研撰圖書資訊學位論文」
專案獎助

謝 辭

經過兩年半的研究歷程，終究輪到我寫謝辭了！回想起研究生活，碩一必須修習學分、執行計劃、準備赴美實習，碩二開始面臨勞心的論文撰寫，雖說忙得焦頭爛額，卻也慶幸的是，對於大學即是讀本科系的我而言，師大圖資所拓展我的知識領域，亦師亦友的師長們營造溫馨歡樂的學習氛圍，並且給予我樂觀開朗的信念。我想說，對於當初的選擇，我不但沒有後悔，更是非常享受這個選擇。

才短短兩年半，但要感謝的人要想念的事情太多。謝謝我的指導老師—銘心老師不但在學術上給予指導，也給予我正面樂觀的學習態度和力量；謝謝小蝶老師和牧群老師擔任口試委員，不但給予論文上的建議也在書信往來中給予我相當大的鼓勵；謝謝國資圖的獎助學金，不只讓我不乏資金的完成論文，並且予以我對於此篇論文更多的信心；謝謝吉隆老師在我剛進圖資所時給予我的鼓勵、謝謝昭珍老師在美國的協助，以及柯老師、大謝老師、美美老師平時的教導和生活上的關心，也謝謝苑菁助教、奕翔助教、芳伶學姊協助處理行政上的事物；謝謝同家的寂絹學姊、家慧學姊、焦焦、丁大師，度過一起討論研究互相幫忙的時光；謝謝偲傑學姊和大肚子義不容辭的幫忙，真的很感謝你們；Ruru、蔡欣如、王文杰，我會永遠記得 2012 那個橫跨美國各州的夏天；水肥大隊的水肥們、高中摯友們以及毛昱的朋友們，謝謝你們陪著毛昱又笑又哭；最重要的是謝謝永遠支持我、愛我的家人，雖然我不善言辭和表達，但我真的很在乎你們也愛你們！

寫謝辭，意味著我經歷了兩年半的研究歷程，更意味著我完成了這段旅途！當然，畢業不是圖資人生的結束，只是開始而已。在師大圖資所獲得的我會謹記，並且帶著繼續前進。

李昱澄 謹誌於師大圖資所

中華民國 103 年 1 月

摘要

越來越多的健康資訊尋求者透過網際網路尋求專業醫療人員的協助，以獲得豐富多元的健康醫療資訊。然而，縱使線上醫療諮詢服務再便利，專業醫療人員回答之專業醫療術語與一般民眾之自然語言產生的隔閡一直是尋求者搜尋資訊之障礙原因。此外，透過尋求者之搜尋行為亦發現其主要以一般搜尋引擎尋求健康資訊，甚少會直接從線上醫療諮詢平台查詢。

本研究之研究目的在於建立健康資訊尋求者對於線上醫療諮詢問答之知識框架，使健康資訊尋求者更容易搜尋及理解線上醫療諮詢平台之健康資訊。故透過社會性標籤有助於瞭解健康資訊尋求者對於專業醫療資訊認知的特性，讓尋求者標記線上醫療諮詢平台問答，探究尋求者提出問題的資訊以及對於問答所關心的部分，期望將研究結果作為未來發展線上醫療諮詢平台分類檢索系統之依據，提升健康資訊尋求者至線上醫療諮詢網站查詢資訊之意願。其研究方法為徵集 25 位 21 至 30 歲有健康資訊需求的線上健康資訊尋求者，以「標記線上醫療諮詢問答任務」輔以訪談法蒐集標籤，並且以由下而上之方式分析標籤內容。

研究結果發現健康資訊尋求者標記線上醫療諮詢問答之標籤內容有六大屬性，包括：「有健康問題之人物」、「問題描述」、「提出具體之問題」、「回答者之回答內容」、「健康資訊尋求者對於醫療諮詢問答內容之觀點」以及「健康資訊尋求者閱讀醫療資訊問答前後之情緒反應」。關於線上醫療諮詢問題的標籤內容，健康資訊尋求者會描述「有健康問題之人物」以及「問題描述」，並且「提出具體之問題」希望能獲得解答；「回答者之回答內容」指的是在回答的標籤內容提及專業醫療人員提供的健康資訊；「健康資訊尋求者對於醫療諮詢問答內容之觀點」和「健康資訊尋求者閱讀醫療資訊問答前後之情緒反應」則是健康資訊尋求者對於問答所關心的部分。

基於上述結果，可給予健康資訊尋求者和專業醫療人員提問與回答的建議，

以及線上醫療諮詢平台發展分類瀏覽及查詢功能之參考。健康資訊尋求者應盡可能提供詳細清楚之病症資訊，以傳達清楚明確的資訊給予專業醫療人員參考，有助於回答者對於病症的判斷和解釋；建議專業醫療人員，應於網站上詳列個人資料並註明專業學科背景和頭銜名稱等，提供健康資訊尋求者對於專業醫療人員的瞭解。在回答問題時顧及尋求者的健康情況及情境等，並且具備同理心、保持客觀態度、注重回答問題的語氣、用字遣詞、標註資訊來源、文字排版的方式以及盡可能仔細回答，提升尋求者對專業醫療人員回答內容的理解度和信任度，增加尋求者的信心以及協助其後續之醫療行為；建議線上醫療諮詢平台發展分類瀏覽及查詢功能時提供多元且直覺性之分類瀏覽方式、個人資訊篩選功能、提升檢索功能、提供相關關鍵字參考以及網頁設計以尋求健康資訊為目的應簡單明瞭且平台應注重隱私管理。期望研究結果能促進線上醫療諮詢平台之醫病關係，降低醫病互動的模糊性與不確定性，並且作為線上醫療諮詢平台發展分類瀏覽及查詢功能之實際運用，提升線上醫療諮詢平台查詢資料之便利性。

關鍵字：線上醫療諮詢平台；社會性標籤；健康問答屬性；健康資訊分類；健康資訊查詢

Abstract

In order to obtain the various health informations, more and more health information seekers (HI seekers) ask for the medical personnel services through the internet. Although the use of medical terms offers an easier way to acquire the health information, it could be difficult to be understood by the people, and eventually lead to a barrier of employing the online health consultation. On the other hand, we found that the HI seekers usually obtain their health informations by using the search engines such as Google and Yahoo, rather than the online health consultation.

The purpose of this study is to develop an ontology of health Questions and Answers (Q&A) for HI seekers so that HI seekers can acquire and to understand the health information from online health consultation easier. We investigated the cognition of health information of the HI seekers by implementing the tags in Q&A on online health consultation tasks. Data was collected based on the interview method and these tags are analyzed by bottom-up method. We recruited 25 HI seekers ranging from 21 to 30 years old, and collect the tags from the online health consultation. These tags are analyzed by bottom-up method, and to establish the foundation of the health categories as well as the searching functions. We hope that this study can also prompt the HI seekers to use online health consultation.

Based on the analysis, we found that the health Q&A of HI seekers can be classified into six categories: (1) people who have health concerns; (2) question description; (3) citing concrete question; (4) content of the answer; (5) view of the HI seekers; and (6) emotion of HI seekers. Whith tag content of question on online health consultation, the HI seekers mention “people who have health concern” and “question description”, and a “concrete question” has been proposed. “content of the answer” is

the information from medical personnel services. “View of HI seekers” and “emotion of HI seekers” are the Q&A they cared about. Besides, the tags of health Q&A from HI seekers can be classified into four categories: (1) treatment divisions, (2) demographic, (3) question description, and (4) concrete question. On the other hand, the retrieval can be classified into three categories: (1) demographic, (2) question description, and (3) concrete question.

These findings could be the suggestions of the Q&A proposed by the HI seekers and health professions. Furthermore, it can also act as an access point for developing category for browsing or classification for searching in online health consultation. HI seekers should offer the details and clear informations of the health condition; this will heal the medical personnel more specific to reply the questions. The answers should be build up the expertise information well on website, and should be focused on speak attitude, words choice, note reference, and text composition. It can also increase the intelligibility and the trust, and earn the confidence as well as the consolation from health professions for HI seekers. The suggestions developed from the browsing categories and searching function can offer the diverse health categories, and individual information filter; they also can be used to promote the search function and offer the relevance keywords. The designed website should be easy to search the health information and emphasize on privacy. As expected, the results decrease the ambiguity and uncertainty between the physician and patient. On the other hand, it also promotes the physician-patient relationship through the online health consultation. In addition, the health information category is more promising to be used in practical applications, and increases the usability of online health consultation.

Keywords : Online health consultation ; Social tag ; Health Q&A attributes ; Health information category ; Health information search

目次

第一章 緒論.....	1
第一節 研究背景與動機.....	1
第二節 研究目的與問題.....	5
第三節 名詞解釋.....	6
第四節 研究範圍與限制.....	7
第二章 文獻探討.....	11
第一節 線上健康資訊尋求.....	11
第二節 健康資訊之檢索及組織.....	24
第三節 小結.....	47
第三章 研究設計與實施.....	49
第一節 研究概念.....	49
第二節 研究取向與方法.....	50
第三節 研究流程與實施.....	51
第四節 研究設計.....	54
第五節 資料整理與分析.....	63
第四章 研究結果.....	67
第一節 線上醫療諮詢問答內容標籤屬性.....	67
第二節 線上醫療諮詢問答分類標籤屬性.....	101
第三節 線上醫療諮詢問答檢索標籤屬性.....	109
第四節 綜合討論.....	115
第五章 結論與建議.....	121
第一節 結論.....	121

第二節 討論.....	124
第三節 建議.....	128
參考文獻.....	133
附件 一 使用網路健康資訊之經驗調查表.....	141
附件 二 線上醫療諮詢問答內容標籤屬性.....	144
附件 三 線上醫療諮詢之問答分類標籤屬性.....	161
附件 四 線上醫療諮詢之問答檢索標籤屬性.....	169

表目次

表 2-1-1	線上健康資訊尋求者之族群.....	14
表 2-1-2	健康資訊尋求者尋求之醫療主題.....	17
表 2-1-3	線上健康資訊對於健康資訊尋求者之影響.....	19
表 2-1-4	健康資訊尋求者尋求健康資訊後之感受.....	20
表 2-1-5	線上問答服務.....	21
表 2-1-6	醫師對於線上醫療諮詢之觀點.....	24
表 2-2-1	健康資訊尋求者搜尋失敗之原因.....	27
表 2-2-2	社會性問答服務系統之健康資訊相關需求.....	30
表 2-2-3	線上醫療諮詢問答分類.....	42
表 2-2-4	消費者健康資訊網站功能一覽.....	43
表 2-2-5	標籤類型.....	46
表 3-4-1	受試者基本資料.....	55
表 3-4-2	查詢健康問題遇到的困難.....	56
表 3-4-3	曾經查詢的就診科別.....	57
表 3-4-4	本研究截取後的問答.....	59
表 3-4-5	線上醫療諮詢問答標記表之範例.....	60
表 4-1-1	健康資訊尋求者標籤屬性.....	69
表 4-1-2	人口特性標籤屬性.....	71
表 4-1-3	病症相關描述標籤屬性.....	73
表 4-1-4	病症處理標籤屬性.....	79
表 4-1-5	健康資訊尋求者提出具體之問題標籤屬性.....	82
表 4-1-6	專業醫療人員之回答內容標籤屬性.....	87
表 4-1-7	網友之回答內容標籤屬性.....	91

表 4-1-8	健康資訊尋求者閱讀醫療問答後之觀點標籤屬性.....	91
表 4-1-9	健康資訊尋求者閱讀醫療諮詢問答前後之情緒反應標籤屬性.....	99
表 4-2-1	就診科別之分類標籤屬性.....	103
表 4-2-2	人口特性之分類標籤屬性.....	103
表 4-2-3	病症相關描述之分類標籤屬性.....	105
表 4-2-4	健康資訊尋求者提出具體問題之分類標籤屬性.....	106
表 4-2-5	分類標籤之組合方式.....	108
表 4-3-1	人口特性之檢索標籤屬性.....	110
表 4-3-2	病症相關描述之檢索標籤屬性.....	112
表 4-3-3	健康資訊尋求者提出具體之問題之檢索標籤屬性.....	113
表 4-3-4	檢索標籤之組合方式.....	115
表 5-2-1	分析健康問題脈絡之屬性.....	127

圖目次

圖 2-1-1	網路醫療諮詢網站組成要素圖.....	21
圖 2-2-1	健康資訊尋求者之資訊需求.....	28
圖 2-2-2	HEALTHTAP	32
圖 2-2-3	WEBMD	33
圖 2-2-4	MEDBROADCAST	34
圖 2-2-5	DAILYSTRENGTH	36
圖 2-2-6	PATIENTSLIKEME	37
圖 2-2-7	MEDLINEPLUS 網站.....	38
圖 2-2-8	KINGNET 國家網路醫院.....	39
圖 2-2-9	行政院衛生署健康九九網站.....	40
圖 2-2-10	YAHOO!奇摩知識+	41
圖 3-1-1	研究概念圖.....	50
圖 3-3-1	研究流程圖.....	52
圖 3-4-1	KINGNET 國家網路醫院的一則完整問答.....	58
圖 3-4-2	標記醫療諮詢問答任務進行流程.....	63
圖 4-1-1	線上醫療諮詢問答內容標籤屬性.....	68
圖 4-2-1	線上醫療諮詢問答分類標籤屬性.....	102
圖 4-4-1	線上醫療諮詢問答內容標籤屬性分布圖.....	116
圖 4-4-2	線上醫療諮詢之問答分類標籤屬性分布圖.....	118
圖 4-4-3	線上醫療諮詢問答內容標籤屬性分布圖.....	120

第一章 緒論

隨著網際網路的普及化，越來越多的健康資訊尋求者透過線上醫療諮詢平台、健康相關論壇及社群網站尋求專業醫療人員或網友們的協助，以獲得豐富多元的健康醫療資訊。本研究目的在於使健康資訊尋求者更容易搜尋及理解線上醫療諮詢平台之健康資訊，欲透過尋求者標記線上醫療諮詢平台之標籤屬性內容，探究尋求者提出問題的資訊以及對於問答所關注的部分，建立健康資訊尋求者對於線上醫療諮詢問答之知識框架，期望將研究結果作為未來發展線上醫療諮詢平台分類檢索系統之依據，提升健康資訊尋求者至線上醫療諮詢網站查詢資訊之意願。本章節將分別敘述研究背景與動機、研究目的與問題、名詞解釋、研究範圍與限制以及預期貢獻。

第一節 研究背景與動機

2002年Pew Research Center's Internet & American Life Project研究調查顯示，網路資源已成為美國成人搜尋健康資訊的重要來源。近年來，隨著網際網路及行動裝置的快速發展，更有逾八成的患者和照護者在網路上發問及回答健康資訊問題（Fox & Brenner, 2012）。2007年行政院研究發展考核委員會數位落差調查報告中，提及臺灣網路使用者曾利用網路搜尋醫療健康相關資訊佔76.2%（行政院研究發展考核委員會，2007），而2010年則有48.8%，其中12.4%為經常，36.4%則是偶爾（行政院研究發展考核委員會，2010）；2012年兒童福利聯盟於家長醫療習慣及態度調查報告顯示，逾七成孩童家長由網路獲得醫療資訊（兒童福利聯盟，2012）。由國內外其相關研究皆可顯示，網路資源已經成為健康資訊尋求者瀏覽、搜尋、瞭解以及獲得相關健康資訊的主要方式。

健康相關議題之網路資源來自消費者健康資訊(Consumer Health Information,

簡稱 CHI) 網站，提供一般民眾相關且合適的醫學主題資訊，其資訊涵蓋的範圍相當廣泛，包括：健康與疾病預防資訊、醫療、復原與照護資訊、藥物資訊、醫療提供者資訊以及保險資訊(卓玉聰、林千鈺，2004)，能使民眾瞭解身體狀況。目前國內外消費者健康資訊網站分為兩種經營型態，一種為靜態傳遞健康資訊之消費者健康資訊網站，另一種則為由網站成員以互動的方式於線上討論健康資訊，即是線上健康問答。線上問答平台提供資訊尋求者描述完整問題，並且藉由同儕或專家回應資訊尋求者之問題，其益處在於能節省使用者檢索的時間與精力(Harper, Raban, Rafaeli, & Konstan, 2008; Shah, Oh, & Oh, 2009)。近年來與健康資訊相關之線上問答平台，不論是同儕式(peer-to-peer)討論的社會性問答平台(Socail Q&A)，或是健康資訊尋求者與專業醫療人員一問一答之線上醫療諮詢(Online Health Consultation)在國內外皆相當盛行。健康資訊尋求者透過線上諮詢或社群討論的方式，尋求相同情境、症狀之網友們或專業醫療人員之協助，以獲得豐富多元的健康醫療資訊。

然而，隨著健康資訊尋求者之不同需求，使用的線上問答平台亦不相同。Fox 和 Brenner (2012) 認為正確的醫療診斷和藥物資訊等資訊來源應來自於專業的醫護人員，而情感的支持則是來自於朋友、家人或同儕，故兩者雖皆是線上問答服務，但依據健康資訊尋求者之動機需求不同，選擇與使用之平台亦有差異。Zhang (2010) 歸納健康資訊尋求者尋求健康資訊之動機有認知、社會及情緒三種，第一種為認知動機是健康資訊尋求者對於疾病認知的缺乏，其認為醫療人員提供之醫療資訊過於缺乏，或者是學生對於作業上的需求；第二種社會動機則是健康資訊尋求者缺乏社會支援或經濟能力就醫；而第三種情緒動機的原因包括，健康資訊尋求者對於目前掌握之診斷資訊存疑、出自於關心朋友或家人的健康狀況，以及發洩心煩的負面情緒等，皆是健康資訊尋求者上網提問之動機。而健康資訊尋求者在閱讀完線上健康資訊後對於其行為和情緒會造成的影響，其中行為影響包括：對於健康治療的決定、改變維持自身健康或是協助照護的方式、諮詢

醫師新問題以及從專業醫師獲得其他不同意見、改變對飲食、運動、壓力管理的想法、改變對於慢性疾病情況或管理疼痛的處理方式，以及決定是否給予醫師進一步檢查；對於心境上則有正負面影響，正面影響包括：能安心選擇適當的健康照護、有信心向醫師提出新問題、使心靈得以獲得安慰以及減輕負擔、渴望分享新的健康醫療知識給他人；而負面情緒則是來自健康資訊尋求者對於線上健康資訊的數量過於雜亂，以及缺少嚴謹的圖表訊息而感到不知所措、挫折、困惑以及害怕 (Fox, 2006)。

社會性問答平台之回答者來自四面八方之網友們，內容品質往往遭到質疑，許多相關研究探討社會性問答平台之回答內容引用來源、制定評估回答內容之準則、探討回答者之素質等議題 (何宜融, 2011; Oh, Yi, & Worrall, 2012)。醫學知識具備相當程度之專業性，研究者觀察臺灣目前之線上問答平台大都有專業醫療人員進駐於平台中，依此推論若以健康資訊尋求者之認知動機而言，大多數的健康資訊尋求者仍會選擇相信具有專業之醫師尋求協助。然而，縱使線上醫療諮詢問答服務再便利，由專業醫師回答之專業醫療術語和健康資訊尋求者自然描述語言的隔閡，一直是健康資訊尋求者搜尋資訊之障礙原因 (Boden, 2009; Zhang, J., Wolfram, Wang, Hong, & Gills, 2008)。近年來為提升健康資訊檢索系統檢索之功能，許多學者應用社會性標籤 (Social Tag) 發掘健康資訊尋求者對專業醫療人員和其他患者之間的溝通問題，以利未來結合自然語言和專業術語 (Mahoui, Jones, Meyerhoff, & Ahmed, 2011; Smith & Wicks, 2008; Durieux & Kerdelhué, 2009)。除了上述醫療專業詞彙不易使健康資訊尋求者理解外，研究者觀察國內線上醫療諮詢問答平台之分類瀏覽方式大多以就診科別分類是常見的分類方式，相較於國外線上醫療諮詢網站類別明顯不足夠。

健康資訊尋求者主要以一般搜尋引擎尋求健康資訊，甚少會直接從 CHI 網站進入查詢健康資訊 (Fox, 2006; Efthimiadis, 2009; Sillence, Briggs, Fishwick, & Harris, 2004; Eysenbach & Kohler, 2002; 許婉甄等人, 2011)，若是希望健康資訊

尋求者能夠直接於 CHI 網站尋求資訊必定需要使分類檢索更加便利。瞭解使用者之資訊需求往往是系統設計時之重要課題，許多研究者以使用者為中心的角度觀察使用者和系統之間的互動，其觀察的項目包括：瞭解使用者之認知、透過特殊情境和問題脈絡瞭解使用者之資訊需求，以及使用者和系統之間的互動（Wilson, 1999；Courtright, 2008；Kelly, 2006）。而在透過問題脈絡瞭解資訊需求方面，每位健康資訊尋求者的提問（Query）都代表著不同健康資訊尋求者之不同需求，其關乎的不只是健康資訊尋求者的健康情形，也關乎到健康資訊尋求者本身處在的社會情形。此外，由於醫療資訊議題具有專業特性，普遍健康資訊尋求者缺乏醫療領域知識，所以很難知道他們的需求以及觀點關聯性（Boden, 2009）。

綜合以上探討，健康資訊尋求者透過網路尋求健康資訊已經成為常態，且健康資訊隨著尋求者不同的動機、年齡層、族群，以及健康階段等情況會有不同的資訊需求，而這些健康資訊亦會影響其往後的醫療行為以及情緒反應。然而，在查詢健康資訊的過程中，健康資訊尋求者經常因為對於醫療概念不足夠、輸入之檢索詞彙無法和專業醫療術語結合，以及不熟悉檢索詞彙輸入之技巧感到挫折，阻礙其使用 CHI 網站之意願，故造成健康資訊尋求者直接使用搜尋引擎搜尋輸入自然語言尋求健康資訊，只有少數的尋求者從特定的 CHI 網站或特定來源搜尋健康資訊。此外，經由研究者發現目前臺灣之線上醫療諮詢網站以健康資訊尋求者提問、專業醫療人員回答的方式運行的比例較高，且常見的分類方式以科別為主，相較於國外之醫療諮詢或是社會性問答服務之分類方式缺乏多元性。基於上述理由，本研究目的在於使健康資訊尋求者更容易搜尋及理解線上醫療諮詢平台之健康資訊，以使用者為中心的觀點以及社會性標籤有助於組織內容、分享、探索主題之特性，選擇健康資訊尋求者提問、專業醫療人員回答為主之線上醫療諮詢平台作為研究平台，欲蒐集健康資訊尋求者標記平台上問與答之標籤，並且以由下而上之方式歸納健康資訊尋求者產生之標籤內容，瞭解其對於健康問題之

資訊需求、對於健康問答之觀點（包括：其對專業醫療人員和其他患者之間的溝通問題、對於健康資訊尋求者之行為影響、對於網站之觀點）、在查詢健康問題的過程中影響健康資訊尋求者之情緒來源和閱讀問答前後的情緒反應，以及其分類檢索的方式，期望將研究結果作為未來發展線上醫療諮詢平台分類檢索系統之依據，提升健康資訊尋求者至線上醫療諮詢網站查詢資訊之意願。其中為了蒐集健康資訊尋求者對於問答廣泛且多元之認知，以 Xu, Z., Fu, Y., Mao, J., & Su, D. (2006) 提出之「以內容為基礎之標籤」、「以脈絡為基礎之標籤」、「屬性標籤」、「主觀標籤」，以及「組織標籤」五大標籤類型為基礎，設計任務讓健康資訊尋求者標記臺灣具有公信力之線上醫療諮詢網站「KingNet 國家網路醫院—免費醫療諮詢」上之問答。

第二節 研究目的與問題

本研究之研究目的在於使健康資訊尋求者更容易搜尋及理解線上醫療諮詢平台之健康資訊，欲透過尋求者標記線上醫療諮詢平台之標籤屬性內容，探究尋求者提出問題的資訊以及對於問答所著重和在意的部分，建立健康資訊尋求者對於線上醫療諮詢問答之知識框架，期望將研究結果作為未來發展線上醫療諮詢平台分類檢索系統之依據，提升健康資訊尋求者至線上醫療諮詢網站查詢資訊之意願。本研究具體目的為：

- 一、 瞭解健康資訊尋求者標記線上醫療諮詢問答之標籤內容。
- 二、 瞭解以健康資訊尋求者為中心之線上醫療諮詢問答分類檢索方式。

為了達成上述研究目的，提出以下研究問題：

- 一、 健康資訊尋求者如何標記線上醫療諮詢問答之標籤內容？

(一) 線上醫療諮詢之問答特性分析：

1. 健康資訊尋求者如何描述醫療諮詢問題？
2. 健康資訊尋求者欲從線上醫療諮詢問答中獲得什麼？

3. 健康資訊尋求者認為專業醫療人員提供何種資訊？
 - (二) 健康資訊尋求者對於醫療諮詢問答內容之觀點為何？
 - (三) 影響健康資訊尋求者之情緒來源？以及其閱讀醫療資訊問答前後之情緒反應為何？
- 二、 健康資訊尋求者對於線上醫療諮詢問答的理想分類檢索方式為何？
 - (一) 健康資訊尋求者尋求線上醫療諮詢問答使用之分類詞彙特性為何？
 - (二) 健康資訊尋求者檢索線上醫療諮詢問答時使用之檢索詞彙特性為何？

第三節 名詞解釋

本研究以瞭解「健康資訊尋求者標記線上醫療諮詢問答之標籤內容」為主題，為幫助瞭解論文之用詞，以下針對「線上醫療諮詢」、「社會性標籤」、「標記」，以及「線上健康資訊尋求」四個名詞進行解釋及定義。

一、 線上醫療諮詢 (Online Health Consultation)

不同於使用者於搜尋引擎以關鍵字檢索資訊的方式，線上醫療諮詢指的是健康資訊尋求者對於健康狀況、藥物、醫療資訊等健康層面提出疑問，並且由專業的醫療人員透過網路回答問題。臺灣大多數讓健康資訊尋求者問問題的醫療網站，由專業醫療人員回應之線上醫療諮詢問答服務，例如：KingNet 國家網路醫院¹、行政院衛生署健康九九網站²、康健雜誌³、5151 線上健康照護網⁴、春暉健康樂活家⁵等。

二、 社會性標籤 (Social Tag)

¹ <http://hospital.kingnet.com.tw/free/outpatient.html>

² <http://health99.hpa.gov.tw/Article/Articleqa.aspx>

³ <http://www.commonhealth.com.tw/doctor/index.action>

⁴ <http://www.5151.tw/cons.php>

⁵ <http://www.healthcare.com.tw/healthcare-front/OnlineDiagnosisMain.control>

社會性標籤如同簡單的詮釋資料，可賦予資源定義或說明備註，其特色在於使用者可以使用任何詞彙作為標籤，被用來描述以網路為基礎之資源，目的在於組織、分享及探索資源。本研究透過社會性標籤有助於組織內容、分享及探索主題，故以設計標記線上醫療諮詢問答任務讓健康資訊尋求者對線上醫療諮詢問答標記蒐集標籤內容，作為瞭解線上醫療諮詢問答之標籤屬性的基礎。

三、 標記 (Tagging)

標記是指使用者對某項資源進行描述、組織或歸類以及選擇或產生標籤的過程 (卜小蝶、張淇龍, 2009)。本研究設計標記線上醫療諮詢問答任務讓健康資訊尋求者對線上醫療諮詢問答標記蒐集標籤內容，即是健康資訊尋求者針對研究者提供之線上醫療諮詢問答進行描述和組織，產生欲蒐集之標籤內容之過程。

四、 線上健康資訊尋求 (Online Health Information Seeking)

健康資訊尋求的管道有健康醫療手冊、報紙、雜誌等紙本資源，電視、廣播等影音資源，或是與醫療專業人員對話、親朋好友以及相同疾病之患者的資訊傳遞。(許慧欣, 1999; 張淳茜, 2000; Macht, & Gerlich, 2003)，而近年來由於隨著網際網路的快速發展，健康資訊尋求者亦透過網際網路獲得健康資訊，稱為線上健康資訊。本研究探究主題即是以線上醫療諮詢為核心主軸，故研究對象主要是透過網際網路尋求健康資訊之線上健康資訊尋求者。線上健康資訊尋求者包含線上患者 (e-patients) 和線上照護者 (e-caregivers)，Fox (2008) 將其定義為於線上尋求及分享健康資訊的使用者。

第四節 研究範圍與限制

本研究以 21~30 歲之線上健康資訊尋求者為研究對象，並利用線上醫療諮詢平台「KingNet 國家網路醫院—免費醫療諮詢」作為給予受試者標記問答之線

上醫療諮詢問答來源，並依照研究目的和研究問題設計線上醫療諮詢問答標記表蒐集資料，目的在於瞭解健康資訊尋求者標記線上醫療諮詢問答之標籤內容，探討線上醫療諮詢問答之標籤屬性。囿於研究場域與研究取樣，本研究有其研究範圍與限制。

一、 研究範圍

- (一) 本研究以「KingNet 國家網路醫院－免費醫療諮詢」為截取線上醫療諮詢問答之平台，主要因其創立多年，於 1998 年 10 月成立，提供健康資訊尋求者和醫師快速、便利且具有隱匿性的溝通，其主要醫師團隊由全國各大醫院診所義務回答問題，目前義診醫師人數已達 1,402 人。此外，於建立網站以來，曾多次獲得經濟部、衛生署等政府部門多項醫療網站優良獎項，並且曾是 Alexa 流量監測健康類之冠，是臺灣具有代表性的線上醫療諮詢平台。本研究截取其諮詢問答讓受試者標記問答內容以蒐集資料，探討其標籤內容。因此有關健康資訊尋求行為、內容品質、可信度等議題皆不在主要研究範圍之內。
- (二) 「KingNet 國家網路醫院－免費醫療諮詢」共有一般門診、特別門診、中醫門診以及兒童門診四個門診類別。然而，因醫療知識具有專業性，特殊疾病等乃非一般常人通曉之知識，為避免受試者醫療知識不足而影響標籤品質，故本研究選擇「一般門診」中 36 個常見科別作為截取問答之對象。
- (三) 本研究主要探討線上醫療諮詢問答之標籤屬性，故截取予受試者標記之問答內容，是以一則完整的提問與回答為單位。
- (四) 本研究依據財團法人臺灣網路資訊中心之「臺灣寬頻網路使用調查報告」以及行政院研究發展考核委員會之「個人家戶數位落差調查報告」顯示，12 歲以上、44 歲以下為主要的網路社群服務使用族群以及 21~30 歲之間的網路族群有 57.7% 會透過網路搜尋醫療健康資訊，因此本研究以此範圍族群為限定條件，將研究對象界定於 21~30 歲，且近一個月內曾上網搜

尋健康問答之健康資訊尋求者，其他健康資訊尋求者皆不在研究範圍內。

二、 研究限制

- (一) 本研究對象為年齡層介於 21~30 歲，且近一個月內曾上網搜尋健康問答之健康資訊尋求者，因此本研究結果只適用於相同性質或年齡層的族群，並不代表全體健康資訊尋求者。
- (二) 基於研究的時間限制以及網路平台快速的資訊更新，無法蒐集所有問答為研究樣本。因此，本研究於 2013 年 3 月至 2013 年 4 月間由研究者隨機截取 KingNet 國家網路醫院－免費醫療諮詢「一般門診」中 36 個科別之問答，每一科別 9 則問答，共 270 筆諮詢問答作為本研究之指定資料庫的內容，於研究截取時間外產生的問答將不在研究範圍內，故可能造成整體研究樣本蒐集上的限制。
- (三) 本研究設計標記線上醫療諮詢問答任務蒐集資料，受試者於任務中必須標記 10 則問答，其中 5 則為研究者於任務前隨機從指定問答資料庫選擇，其餘 5 則則為事先告知受試者請之選擇自身或親朋好友曾經經歷之病症問答。然而，因健康問題涉及個人隱私問題，研究者並無法掌控由受試者選擇之 5 則問答為一般門診中何種類型之問答，故可能造成整體研究樣本蒐集上的限制。
- (四) 本研究透過健康資訊尋求者重新組織線上醫療諮詢問答內容之標籤，瞭解其對於線上醫療諮詢問答的脈絡認知，亦即是藉由健康資訊尋求者傳達之認知，探究線上醫療諮詢問答之標籤屬性，其包括健康資訊尋求者傳達之健康資訊需求、其對於問答的觀點、閱讀問答前後的情緒反應，以及分類檢索的方式。其資料分析以標籤內容輔以半結構式訪談內容歸納之，主要以標籤內容之表徵為分析依據，其餘尋求健康資訊行為並不在此研究範圍內。



第二章 文獻探討

本研究目的在於使健康資訊尋求者更容易搜尋及理解線上醫療諮詢平台之健康資訊，透過健康資訊尋求者標記線上醫療諮詢問答之標籤內容，探究線上醫療諮詢問答之標籤屬性，其包括健康資訊尋求者傳達之健康資訊需求、其對於問答的觀點、閱讀問答前後的情緒反應，以及分類檢索的方式，從中瞭解健康資訊尋求者提出問題的資訊以及對於問答所著重和在意的部分，期望將研究結果作為未來發展線上醫療諮詢平台分類檢索系統之依據，提升健康資訊尋求者至線上醫療諮詢網站查詢資訊之意願。因此本章分為三節，第一節為線上健康資訊尋求，第二節為健康資訊之檢索及組織，第三節則是文獻探討之小結。

第一節 線上健康資訊尋求

本節分為線上健康資訊以及醫療諮詢服務兩部分探討，其目的在於瞭解消費者健康資訊的意涵、線上健康資訊尋求者以及其資訊需求、線上健康資訊之獲得及影響、線上醫療諮詢服務組成之要素，以及諮詢醫師的態度。

一、 線上健康資訊

健康不僅僅是身體沒有疾病，還需要包括健全的心理以及社會適應的完滿狀態（World Health Organization, 1946）。Pew Research Center's Internet & American Life Project 從 2000 年起至今持續對於美國民眾使用線上健康資訊情形一系列的調查報告，其主題涵蓋線上健康資訊尋求者之搜尋行為，包括：照護者以及患者對於網路健康資訊之選擇、障礙者使用網路之情形、線上健康醫療之主題、健康醫療社群之互動、科技對於線上健康資訊尋求者之影響，而科技對於線上健康資訊尋求者之影響包含網際網路、頻寬以及行動通訊等，可見得消費者健康資訊之議題近年來受到關注。

(一) 消費者健康資訊 (Consumer Health Information, 簡稱 CHI) 之意涵

1996 年 Deering 和 Harris 將患者資訊 (patient information) 分為：1. 醫療指導：醫學治療指引；2. 決策支援資訊：描述治療選擇以及其結果；3. 病歷：患者病歷已被視為 CHI 之一部分；4. 健康教育：藉由增進對健康危害的認知、態度、技巧和行為，促進健康資訊；5. 自我照護：涵蓋如何解釋症狀、如何照護他人和家人，以及如何尋求同儕支援團體；6. 醫療資訊品質：協助消費者選擇合適之醫療資訊；7. 替代醫療：非傳統治療疾病之途徑。然而，CHI 是提供患者及其眷屬有關健康及醫療主題的資訊 (Rees et al., 1996)，尋求者主要尋求個人健康需求、藥物治療以及公共衛生，以達到健康、自我照護、治療和管理健康問題，以及為減輕疾病和促進健康的實踐，調整個人和制度之行為，比起患者資訊之範圍 CHI 更加廣泛。卓玉聰、林千鈺 (2004) 將 CHI 涵蓋之內容範圍歸納如下：1. 健康與疾病預防資訊，包括：保健資訊、疾病資訊、疾病預防資訊、健康 (保健) 食品；2. 醫療、復原與照護資訊，包括：病徵、治療方式、復原情形、病歷摘要資料或診斷證明、照護資訊；3. 藥物資訊，包括：需處方籤之藥物、不需處方籤之藥物；4. 醫療提供者資訊，包括：醫師資歷、醫院簡介與評鑑訊息、門診及住院相關訊息、醫療糾紛與申訴管道、醫療倫理宣告；5. 保險資訊，包括：健保給付、各式保健請領規則。

以往健康資訊尋求者以健康醫療手冊、報紙、雜誌等紙本資源，電視、廣播等影音資源，或是與醫療專業人員對話、親朋好友以及相同疾病之患者的資訊傳遞，為主要獲得健康資訊的管道 (許慧欣, 1999; 張淳茜, 2000; Macht, & Gerlich, 2003)。然而，隨著網際網路的快速發展，健康資訊尋求者獲取健康資訊的途徑也隨之改變。2009 年 Stvilia 等人調查健康消費者取得健康資訊之途徑，其有 74% 之健康消費者透過一般搜尋引擎獲得健康資訊，其他途徑為：詢問家人和朋友佔 12%、網頁目錄或入口佔 9%、電視佔 9%、醫師佔 4%、紙本的期刊和書籍佔 3%。更有許多調查研究顯示網際網路已成為健康資訊尋求者的主要途徑。Fox

和 Brenner (2012) 調查家庭照護者搜尋健康資訊之行為研究顯示，88%的照護者曾在線上尋求健康資訊，更有 79%的照護者從網路上獲得健康資訊；2011 年則有 80%的網路使用者於線上搜尋健康資訊 (Fox, 2011)。此外，2007 年行政院研究發展考核委員會數位落差調查報告中，提及臺灣網路使用者曾利用網路搜尋醫療健康相關資訊佔 76.2%，而 2010 年則有 48.8% (12.4%經常，36.4%偶爾)。除此之外，近年來通訊業的快速發展，在擁有智慧型手機者中，有 31%的人會藉由手機尋找健康資訊，其中使用族群以女性、年齡層於 18~49 歲、教育程度以大專院校為主 (Fox & Duggan, 2012)。

近年來，學術研究上對於 CHI 學的探討也相當多，以消費者或患者的角度探討健康資訊學，著重於消費者管理自身健康之資訊結構以及過程，其學科領域跨足護理學、公共健康、促進健康、健康教育、圖書館學以及傳播學。透過健康資訊素養、消費者查詢之自然語言、個人健康紀錄、線上檢索策略和其資源等研究議題，分析消費者的健康資訊需求、透過健康資訊系統瞭解健康資訊尋求者偏好，以及其取用線上資源之情形 (Eysenbach, 2000; Ketchum, 2005)。本研究欲透過健康資訊尋求者標記線上醫療諮詢問答之標籤內容，探討健康資訊尋求者傳達之健康資訊需求、其對於問答的觀點、閱讀問答前後的情緒反應，以及分類檢索的方式，從中瞭解健康資訊尋求者提出問題的資訊以及對於問答所關注的部分，主要和線上健康資訊尋求相關，故接下來繼續探討線上健康資訊尋求者以及健康資訊資源之特性。

(二) 線上健康資訊尋求者以及其資訊需求

健康資訊之使用者可稱為健康消費者 (health consumer) 或健康資訊尋求者 (health seeker)，其尋求資訊的人可能為患者本身、患者的親友或是一般的民眾，也就是消費者、照護者 (caregiver) 或是線上患者 (e-patient) (Sorensen, 2005; Fox, 2006)。線上健康資訊尋求者包含線上患者 (e-patients) 和線上照護者 (e-caregivers)，Fox (2008) 將其定義為於線上尋求及分享健康資訊的使用者，

主要之族群有：照護者、女性、白人、主要年齡層於 18~49 歲之間、教育程度達大學、收入較高者、患有慢性病症之患者、障礙者、面臨醫療危機之患者或眷屬、朋友、家庭富裕者、無線網路之使用者（如表 2-1-1），其中照護者指的是協助照顧年長者、年幼者或障礙者的個人需求、處理雜務、管理經濟、安排戶外服務等，障礙者則包含身體和心理障礙。

表2-1-1 線上健康資訊尋求者之族群

主要族群	參考來源
照護者— 曾為患者之父母、孩童、朋友或他人等	Atkinson, Saperstein, & Pleis, 2009; Fox, 2009 ; Fox & Brenner,2012
女性	Fox, 2011 ; 行政院研究發展考核委員會, 2010 ; Atkinson, Saperstein, & Pleis, 2009;
白人	Fox, 2011
主要年齡層於 18~49 歲之間	Fox, 2011 ; 行政院研究發展考核委員會, 2010 ; Higgins 等人, 2011
教育程度達大學學歷	Wangberg 等人, 2008; Kummervold 等人, 2008 ; Fox, 2011
收入較高者	Wangberg 等人, 2008; Kummervold 等人, 2008 ; Fox, 2011
患有慢性病症之患者	Fox, 2011
障礙者，包括身體和心理障礙	Fox, 2011
面臨醫療危機之患者或眷屬、朋友	Fox, 2011 ; Fox, 2006
家庭富裕者	Fox, 2011 ;
無線網路之使用者	Fox, 2011

資料來源：本研究整理

資訊需求是當一個人意識到自己在知識方面產生某些問題，想要解決這些問題時會產生資訊需求（Belkin, 1978）。瞭解健康資訊尋求者於尋求健康資訊及提問的動機，有助於有效的定義相似問題、找到相關問答以及推薦潛在的問答（Chen, Zhang & Levene, 2012）。以下將探討健康資訊尋求者尋求其資訊之動機以及瞭解健康資訊尋求者之資訊需求。

健康資訊尋求者的動機不單只對於醫療疾病等資訊的充實，Zhang (2010) 藉由分析健康資訊需求者於網路上提問的內容，歸納出認知、社會及情緒三種於線上發問的動機。認知動機是健康資訊尋求者對於疾病認知的缺乏，其認為醫療人員提供之醫療資訊過於缺乏，另一種情形則是學生對於作業上的需求；社會動機則是健康資訊尋求者缺乏社會支援或經濟能力就醫；情緒動機的原因包括，患者對於目前掌握之診斷資訊存疑、出自於關心朋友或家人的健康狀況，以及發洩心煩的負面情緒等，皆是健康資訊需求者上網提問之動機。Chen, Zhang 和 Levene (2012) 將社會性問答服務系統上提問者的問題根據使用者動機分成三大類，包括：主觀、客觀和社會性。其中主觀的問題會得到個人意見、建議或經驗；客觀的問題容易得到事實型的答案；社會性的問題並不是在尋求資訊，而是和其他使用者有社會性互動。除此之外，青少年使用網路健康資訊為的是個人問題，年輕人和中年人會為喜愛的人尋求健康資訊 (Andreassen et al., 2008)，而照護者較一般的網路使用者更容易使用健康資訊，且於線上和現實生活中都和身邊的同儕及家人保持著高度健康資訊交流，也是個積極的健康照護消費者 (Fox & Brenner, 2012)；許婉甄、陳素鳳、何青蓉 (2011) 認為大學生尋求健康資訊之動機主要為為了預防或保養自己的身體狀況以及作為改善家人身體狀況之參考；林千鈺 (2006) 研究發現大學生之使用動機為家人及家族健康問題、新聞或熱門話題、身體不適、就醫前做功課、就醫後查找相關資訊、同學朋友的健康問題、平日興趣及習慣以及課業或工作上的需求等。

健康資訊尋求者依據不同的動機有不同的健康需求、不同健康資訊尋求者有不同的資訊來源，此外在不同的健康階段其資訊需求亦不相同 (Macht, & Gerlich, 2003)。Fox 和 Jones (2009) 以電訪調查全美民眾搜尋健康資訊的內容，包括：特殊疾病及藥物問題、藥物治療和過程、處方和成藥、選擇治療方式或藥品以及沮喪、焦慮、壓力或心理健康議題；Brawn (2005) 調查健康資訊尋求者於消費者健康圖書館尋求之醫療資訊需求，包括：疾病症狀、瀏覽健康照護系統、欲分

享醫療資訊給予他人、醫療檢驗，以及醫師的推薦及評估；Macht 和 Gerlich(2003)認為健康資訊尋求者之資訊需求情境，包括：非特殊疾病之資訊需求、造成疾病的原因、治療期間的相關問題、疾病的演化、處理疾病之方式、經驗知識；譚健民(2003)則以自身經驗發掘健康資訊尋求者常於網路醫療諮詢詢問疾病症狀、評估健康風險、獲得醫師建議、規劃疾病健康、輔助主治醫師之病情分析以及解說檢驗報告等六項資訊。

健康資訊尋求者常搜尋之主題也非常多元，也依不同年齡層、不同族群有所不同。Fox 和 Brenner(2012)調查顯示全美的照護者尋求之醫療主題相當廣泛，從治療、醫院評估到臨終決定皆有；許婉甄等人(2011)等人研究發現大學生以美容、減重、健身等主題為主要資訊需求；林千鈺(2006)研究發現大學生有運動、瘦身與美容、飲食與營養、特殊疾病的健康資訊需求；Fox(2011)整合 2002~2010 Pew Research Center's Internet & American Life Project 一系列的研究，歸納健康資訊尋求者常搜尋之主題、主要尋求之族群，以及健康資訊尋求者查詢之比例(如表 2-1-2 所示)。其中食物安全、藥物安全、懷孕生產、記憶衰退、醫療實驗結果、慢性病照護、老年人及障礙者之長期照護與臨終決定是 2011 年新增的醫療主題。其健康資訊尋求者尋求之醫療主題代表著健康資訊尋求者之資訊需求。

表2-1-2 健康資訊尋求者尋求之醫療主題

主題	查詢比例 (%)
特殊疾病或醫療問題	66
醫療治療或程序	56
醫師或其他健康專業	44
醫院或其他醫療機構	36
健康安全 (隱私安全和醫療保險)	33
食物安全	29
藥物安全	24
環境健康危害	22
懷孕生產	19
記憶衰退	17
醫療實驗結果	16
慢性病照護	14
老年人及障礙者之長期照護	12
臨終決定	7
其他健康議題	28

資料來源：Fox, S. (2011). Health topics. Retrieved from <http://pewinternet.org/Reports/2011/HealthTopics.aspx>

資訊需求會依健康資訊尋求者之健康情況而有不同, Macht 和 Gerlich(2003) 以訪談方式將帕金森症患者之資訊需求分為診斷前、診斷期間、診斷後; Zhang (2010) 分析線上健康資訊尋求者之問答內容, 將其健康狀況細分為 1. 健康階段、2. 提問者認為自己可能生病了、3. 就醫前、4. 診斷後或自我診斷確定生病、5. 治療 (或手術) 前、6. 正在治療階段、7. 接受治療 (或手術) 後以及 8. 慢性病 (或是終身疾病) 八個階段。而 Chiu 和 Wu (2012) 以 Zhang (2010) 提出之健康八階段為基礎, 發現第一階段和第二階段之健康資訊尋求者最常於網路上提問, 而第三階段之健康資訊尋求者則最少提問; 第二階段之健康資訊尋求者最常描述自身之症狀; 第五階段之健康資訊尋求者最常尋求診所和醫師之推薦、治療之安全及效益以及經驗分享; 第五階段和第八階段之健康資訊尋求者尋求診斷資訊而不是尋求其他患者之經驗; 第五階段和第六階段之健康資訊尋求者尋求診斷資訊而不是資訊之解釋。

(三) 線上健康資訊之獲得及影響

近十年來，CHI 線上問答網站於國內外發展快速，其網站經營者的型態可分為：組織經營的網站、醫師個人經營的網頁、健康倡者、照護者或是自救者經營之部落格以及群眾相互交換健康資訊的社會性問答平台(Hu & Sundar, 2010)。臺灣 CHI 網站之建立者可分為個人、一般醫院、疾病導向之協會、政府健康管理局、商業合作廠商五大類，其中又以醫院網站為大宗。其中個人網頁經營者為醫師、醫療相關科系之學生或醫療相關之從業人員，除了資訊內容的傳達外，亦會透過 E-mail 提供醫療諮詢服務，最常見的問題內容為性相關之疾病、泌尿問題、女性疾病、孩童疾病等；學術醫療中心和實習醫院皆會提供 CHI 網站，其資訊內容著重於醫療中心和實習醫院的管理和運行，其目的並非給予患者健康資訊；疾病協會成立之 CHI 網站以平易近人的敘述文字提供給大眾參考(Wu, Li, & Jian, 2000)。

除了靜態傳遞健康資訊之 CHI 網站之外，線上醫療諮詢網站提供健康資訊尋求者對於健康狀況、藥物、醫療資訊等健康層面進行提問，並且有專業的醫療人員透過網路回答問題(WebHealthCenter, 2012)。此外，在社會性問答服務系統(Social Q & A)中的同儕式討論(peer-to-peer)主要透過親朋好友或是相同疾病之患者互相傳遞資訊，亦即系統中提問者及回答者皆由一般民眾擔任，並且集結眾人智慧解答疑問，問答的過程皆由使用者自願參與，任何人皆可於平台中接受及分享知識(Shah et al., 2009)。臺灣線上醫療問答服務平台則是以線上醫療諮詢網站居多，包括：KingNet 國家網路醫院—免費醫療諮詢、行政院衛生署健康九九網站、臺灣 e 院、康健雜誌、5151 線上健康照護網、春暉健康樂活家、市民醫療保健網；醫療保健之社會性問答服務系統則是以 Yahoo!奇摩知識+中的醫療保健類別最具代表性。

網路上充斥著 CHI 網站，健康資訊來源相對的多元，Higgins 等人(2011)透過文獻整合健康資訊尋求者選擇健康網站的五項要點，包括：網站的易用性、

具有知識性的來源、建議是否由專家提供、建議是否具公正性以及提供建議者的動機。此外，在尋求健康資訊的過程中，會使用兩個或以上的健康網站(Fox, 2006)。Fox (2006) 調查線上健康資訊對於健康資訊尋求者之行為影響包括：對於健康治療的決定、改變維持自身健康或是協助照護的方式、諮詢醫師新問題以及從專業醫師獲得其他不同意見、改變對飲食、運動、壓力管理的想法、改變對於慢性疾病情況或管理疼痛的處理方式，以及決定是否給予醫師進一步檢查；對於心境上則有正負面影響，正面影響包括：能安心選擇適當的健康照護、有信心向醫師提出新問題、使心靈得以獲得安慰以及減輕負擔、渴望分享新的健康醫療知識給他人；而負面情緒則是來自健康資訊尋求者對於線上健康資訊的數量過於雜亂，以及缺少嚴謹的圖表訊息而感到不知所措、挫折、困惑以及害怕。

表2-1-3 線上健康資訊對於健康資訊尋求者之影響

線上健康資訊的影響	比例 (%)
影響健康治療的決定	58
改變對於維持自身健康或是協助照護的方式	55
諮詢醫師新問題以及從專業醫師獲得其他不同意見	54
改變對於飲食、運動、壓力管理的想法	44
改變對於慢性疾病情況或管理疼痛的處理方式	39
影響決定是否給予醫師進一步檢查	35

資料來源：Fox, S. (2006) .Online health search. Retrieved from

<http://www.pewinternet.org/Reports/2006/Online-Health-Search-2006.aspx>

表2-1-4 健康資訊尋求者尋求健康資訊後之感受

感受	比例 (%)
安心	74
使之具有信心	56
減輕負擔及安慰心靈	56
分享	51
不知所措	25
挫折	22
困惑	18
害怕	10

資料來源：Fox, S. (2006) .Online Health Search. Retrieved from

<http://www.pewinternet.org/Reports/2006/Online-Health-Search-2006.aspx>

二、 醫療諮詢服務

Web 2.0 網站創造使用者產生內容的機會，促進資訊分享以及多媒體的應用。健康 2.0 基於 Web 2.0 之上近年來快速發展，指的是 CHI 網站不再侷限於單方面的傳遞訊息，導入 Twitter、Facebook、Youtube 等社群功能，增加網站與健康資訊尋求者之互動性 (Marton, 2011)。CHI 網站中的社群平台，增加健康資訊尋求者與健康資訊尋求者之間或健康資訊尋求者與醫師之間交流、討論之機會，透過網際網路互相討論健康資訊，將會加速其傳遞的效果、擴大社會網絡以及使健康問題更加清晰 (Fox, 2009)。觀察臺灣目前之線上健康諮詢服務型態而言，大部分是由健康資訊尋求者提問、由專業醫療人員回答為主軸之網站，故以下將探討線上醫療諮詢服務組成之要素以及醫師對於線上醫療諮詢服務之態度。

(一) 線上醫療諮詢

不同於使用者於搜尋引擎以關鍵字檢索資訊的方式，線上問答服務指的是資訊尋求者可以以完整問題自由發問，並且藉由同儕或專家回應資訊尋求者之問題，其問題範圍依據各類網站類型而定，主題相當廣泛 (Harper, Raban, Rafaeli, & Konstan, 2008 ; Shah, etal., 2009)。線上問答服務包括三種，一為數位參考服務、專家服務以及社會性問答服務，其提問者皆為網路使用者，而回答者則分別為圖

書館員、學科專家以及社群使用者（如表 2-1-5）。

表2-1-5 線上問答服務

線上問答服務類型	意涵
數位參考服務 Digital reference service	以人作為中介者，於數位環境中提供參考諮詢問題，為傳統參考服務的延伸。
專家服務 Expert Q&A	專家服務可分為付費及免費兩種類型，諮詢對象為商業或非商業組織，包括：學科專家、組織、學校、合作方、個人等受過訓練者。
社會性問答服務 Social Q&A	以社群為基礎，社群成員於線上公開發問及回答問題，透過社群成員提供解答、分享資訊和知識，聚集眾人之智慧解決問題。

資料來源：Shah, C., Oh, S., Oh, J. S. (2009). Research agenda for social Q&A. *Library & Information Science Research*, 31(4), 205-209.

線上醫療諮詢服務為線上問答服務之一環，可視為線上問答服務中的專家服務。其應具備有三個組成份子才具有完整性，包括：網站經營者、健康資訊尋求者以及諮詢醫師。網站經營者必需提供良好的平台服務，其必須要滿足健康資訊尋求者的需求以及維持諮詢醫師線上諮詢的意願。在三者之間緊密的合作與互動之下使線上醫療諮詢服務得以運行（譚健民，2003）。

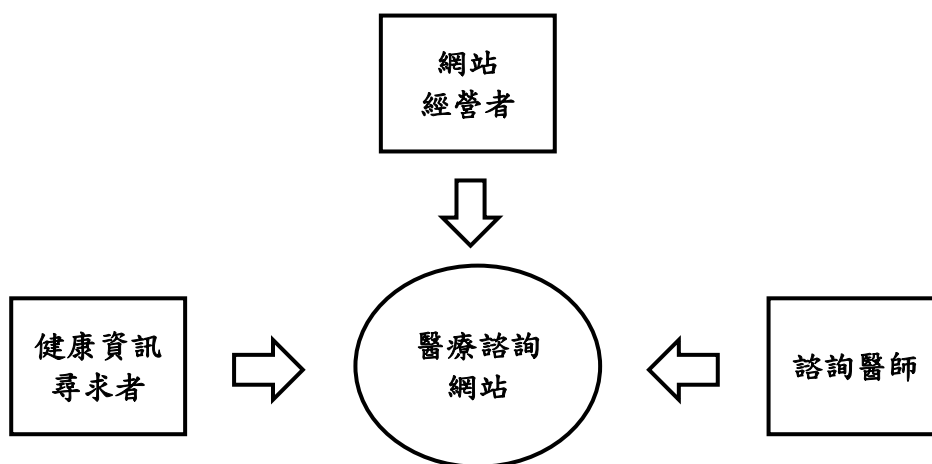


圖2-1-1 網路醫療諮詢網站組成要素圖

資料來源：本研究整理

Andersen 和 Medaglia (2009) 將線上健康諮詢網站分為線上醫療諮詢、患

者線上社群、專業醫療線上社群，以及以患者為主之線上社群。其線上醫療諮詢常為患者和醫師一對一的線上醫療諮詢，可以線上預約看診、轉診或是重新預約新診，能詢問醫師醫療問題，醫師也能於線上回應問題；患者線上社群之主要成員由患者組成，成員之間的互動為提出健康問題及回答問題，其可能互動對象可能為其他患者或專業醫療人員，例如：Facebook 上的健康資訊社團；專業醫療線上社群其成員包括患者和專業醫療人員，由專業醫療人員提供內容和探討議題，其由國家政府或公共當局支付運行之線上社群，目的在於提升患者照顧自身健康之能力以及確保門診治療之一致性；以患者為主之線上社群則為專業醫療人員長駐於線上諮詢，保障線上醫療諮詢內容品質。其相較於專業醫療線上社群，內容是以使用者為導向且非結構化之溝通方式進行。

健康資訊尋求者透過線上醫療諮詢服務向專家提問及分享資訊，增加就醫前對於醫療資訊之透明度和充分度，使得增加最終醫療決定之效益以及降低醫療成本（張葉，2012）。臺灣大多數之 CHI 網站為健康資訊尋求者提問，由專業醫療人員回應之線上醫療諮詢問答服務，例如：KingNet 國家網路醫院、行政院衛生署健康九九網站、康健雜誌、5151 線上健康照護網、春暉健康樂活家等。

（二）諮詢醫師之態度

醫師和患者的關係隨著醫療情形、社會情境，以及網際網路的普及化而改變（Kaba & Sooriakumaran, 2007）。Szasz 和 Hollender（1956）將醫病關係分成三個類型，其一為主動—被動模式，由醫師主動決定患者的醫治方式，患者被動的接受醫師的決定；其二為醫師扮演提供專業指導的角色，告訴患者該做什麼，由患者為執行者的指導—合作模式；其三為醫師和患者能夠共同參與醫療行為，其任何決定皆是雙方認同的共識，稱之為共同參與模式。網際網路發達的時代，患者已不再是處於被動的接收醫師的決定，線上健康資訊對於患者之使用需求已相當明確，然而醫療諮詢網站組成之要素除了健康資訊尋求者亦包括醫療人員。透過文獻探討瞭解醫療人員對於線上健康資訊及醫療諮詢之經驗、觀點、態度以及

使用時面臨的障礙及困難。

愈來愈多健康資訊尋求者於網路上尋求醫療諮詢，大部分的醫師認為其學科背景足夠為患者解釋健康資訊 (Ahmad, Hudak, Bercovitz, Hollenberg, & Levinson, 2006)、同意健康資訊尋求者獲得正確的健康資訊有助於維持與促進健康，以及預防、治療與控制疾病、願意為健康資訊尋求者撰寫衛教文章、提供醫療諮詢服務與願意回答重複的問題 (鄭維理, 2006)。其醫師亦認為利用線上健康資訊能提升患者和醫師之間的溝通和醫療教育，節省就診時間、有能力理解不熟悉的醫療概念、醫療過程或是藥物治療，並且亦能有效降低患者之焦慮、使之信服醫師的判斷，適合指引患者以及給予情感支持 (Coberly, Boren, Davis, McConnell, Chitima-Matsiga, Ge, Logan, Steinmann, Hodge, 2010; Colledge, Car, Donnelly, & Majeed, 2008; McMullen, 2006; 郭峰淵等人, 2007)。

然而，亦有諮詢醫師察覺各類型的健康資訊尋求者，包括：帶有困惑、沮喪、焦慮、擔憂、緊張、恐慌、不知所措等負面情緒之健康資訊尋求者，醫師歸咎其情緒來源為缺乏評估以及解釋網路上大量健康資訊之能力，故透過醫療諮詢澄清其概念。亦有健康資訊尋求者尋求資訊為了自學、就醫前試探醫療情境、自我診斷或檢驗醫療資訊提供者之資訊等，導致患者堅持自己的自我診療，造成醫師與患者溝通之阻礙，而延誤診療時間 (Ahmad et al., 2006)。

郭峰淵等人 (2007) 認為體制和制度政策、線上諮詢系統造成諮詢的限制、以及醫師的個人特質會影響醫師對於線上醫療諮詢的態度。醫院對於線上諮詢的支持程度、研究型醫院要求醫師必須做研究以及發表論文，使得醫師沒有多餘的時間回答線上諮詢、缺乏法律保護醫師的智慧財產權以及醫療糾紛、提問之問題有太多不確定性，難以判斷病情、以及問題包含多個層面，常常並非一個門診就能解決，產生醫學專業分科的問題等，都會影響醫師對於線上諮詢之意願。除此之外，大多數醫師不認為透過線上諮詢的文字互動，即可解決民眾的問題。醫師認為線上諮詢無法滿足需即時溝通的醫療諮詢過程以及望聞問切的社會文化場

域，並增加了醫病互動的模糊性與不確定性缺乏互動與即時性。再者，醫師的個人特質包括電腦使用技能以及對個人工作重心的認知，皆會是醫師面臨的障礙及困難。

表2-1-6 醫師對於線上醫療諮詢之觀點

正面	負面
本身學科背景足以解釋健康資訊	缺乏法律保障
願意為健康資訊尋求者撰寫衛教文章	增加醫師負擔
提供醫療諮詢服務	時間擠壓限制
願意回答重複的問題	缺乏即時性
促進健康資訊尋求者獲取健康資訊	缺乏數位技能
提升健康資訊尋求者和醫師之間的溝通	提問之問題不明確
節省就診時間	增加與健康資訊尋求者之溝通障礙
降低患者之焦慮	增加醫療糾紛風險
使之信服醫師的判斷	缺乏互動，增加資訊之模糊性與不確定性
給予情感支持	健康資訊尋求者缺乏評估健康資訊之能力
協助健康資訊尋求者理解不熟悉的醫療概念、醫療過程或是藥物治療	

資料來源：本研究整理

Ahmad 等人（2006）認為面對與日俱增的線上健康資訊尋求者，醫師應意識到網際網路使得患者容易取得醫療專業知識，必須提升醫師對於患者查詢健康資訊行為之瞭解。此外，受於時間有限的壓力，對於醫師負擔增重，應給予激勵機制，促進醫師擔任諮詢角色。醫師也可以推薦患者可信賴的健康資訊網站、要求患者後續看診以及解釋健康資訊等，以提升患者正確的使用線上健康資訊，達到補充醫師和患者之間的溝通。

第二節 健康資訊之檢索及組織

CHI 網站是提供健康資訊尋求者尋求健康資訊之主要管道。然而，儘管網路上有豐富的健康資訊，但健康資訊尋求者於其檢索及瀏覽上仍遭遇許多問題（Arora, Hesse, Rimer, Viswanath, Clayman, & Croyle, 2007）。本節透過現今健康資訊

尋求者對於健康資訊檢索及描述問答行為、觀察消費者健康資訊網站之檢索、瀏覽功能，瞭解健康資訊尋求者應用平台的情形，以及探討健康資訊在社會性標籤之應用，有助於本研究之研究發展。

一、 健康資訊檢索及描述問答行為

健康資訊尋求者之健康的狀態、年齡會影響其健康資訊尋找、動機以及其搜尋的經驗(Higgins et al., 2011; Lorence, Park, & Fox, 2006)。Higgins 等人(2011)歸納 2006~2012 年間「健康消費者與專業醫療人員對於成人健康資訊尋求行為的觀點」的英文文獻，將健康資訊尋求行為的研究歸類為以下幾類，包括：線上健康資訊的取得及使用、使用者的動機、如何進行搜尋健康資訊及搜尋健康資訊時遇到的障礙、健康資訊品質的評估以及資訊來源的利用。除此之外亦有使用者對於線上健康資訊信任的議題，以及公共健康組織的特別需求等。本研究已於文獻探討第一節探討健康資訊尋求者取得資訊之動機、途徑、其資訊需求以及健康資訊對其之影響，而健康資訊品質之信任及評估議題不在本研究之範疇。故以下將探討健康資訊尋求者如何進行搜尋健康資訊，及搜尋健康資訊時遇到的障礙。

(一) 健康資訊尋求者之檢索行為

大量的健康資訊尋求者於線上尋求資訊，然而健康資訊尋求者不盡然能搜尋到其欲查詢之資訊，因此欲使 CHI 網站有效的被查詢，必須先瞭解健康資訊尋求者如何進行健康資訊之搜尋。

大部分的健康資訊尋求者使用一般搜尋引擎搜尋健康資訊和醫療建議，只有少數的健康資訊尋求者從特定的 CHI 網站或特定來源搜尋健康資訊(Fox, 2006)。Efthimiadis (2009) 研究發現有 80% 的大學生直接使用搜尋引擎搜尋健康資訊，其餘則是透過學校網站、非營利專業組織或政府機構得到健康資訊；Sillence, Briggs, Fishwick, 和 Harris (2004) 則發現研究的參與者中，只有少數的更年期的患者使用健康網站為搜尋之入口；Eysenbach 和 Kohler (2002) 亦有相同之研究結果；許婉甄等人(2011)以訪談方式瞭解大學生之網路健康資訊的檢索方式，

分為固定網頁與非固定網頁。其中固定網頁是因習慣性瀏覽健康知識或尋找適合的保養品，並不是解決實際的健康疾病問題。而非固定管道則是在解決當前關切的健康問題，才會進行網路健康資訊檢索。

雖然健康資訊尋求者使用一般搜尋引擎尋求健康資訊是被認同的，但使用專業 CHI 網站亦是健康資訊尋求者的另一項健康資訊獲得的管道，且和一般搜尋引擎不同的是，CHI 網站通常提供多種檢索及瀏覽的方式。Zhang 等人 (2012) 設計三個任務透過檢索詞彙之特徵 (檢索詞彙之數量)、詞彙檢索之內容、瀏覽的資源類型、瀏覽相關資訊等，觀察健康資訊尋求者使用 MedlinePlus 之檢索瀏覽行為。在檢索行為部份，研究發現越複雜的任務，健康資訊尋求者之檢索詞彙數量越多；檢索詞彙可分為有意義的關鍵字、介係詞和操作語三大類；第一次的檢索詞彙代表著健康資訊檢索者對於問題的理解，隨著知識的增加會重新調整檢索詞彙，其檢索詞彙趨向越來越專業化或普遍化、增加或刪除原先的主題概念、使用同義詞代替原檢索詞彙；Herskovic 等人 (2007) 透過觀察健康資訊尋求者使用 PubMed 檢索及瀏覽，瞭解檢索語之長度、檢索之主題以及布林邏輯的操作使用，其結果顯示 PubMed 之使用者檢索詞彙簡潔，但一個問題中會有多個檢索語，其檢索語多元且主題範圍相當廣闊，且並非侷限於一個醫療領域。此外，亦將使用者之檢索語對應至 MeSH 主題表，其檢索主題排名為：化學品及藥物、疾病、生物科學、解剖等主題。單就以檢索詞彙分析而言，Zhang 等人 (2008) 分析健康資訊尋求者檢索詞彙發現檢索詞彙著重於症狀、醫療協助、疾病的原因、保健食品、藥物診療、醫療測驗結果等；Spink 等人 (2004) 透過不同的搜尋引擎分析醫療健康問題，查詢最多的五類醫療主題為一般疾病、體重議題、生殖健康、青春期、懷孕議題以及人際關係等問題；此外，歸納健康資訊尋求者之檢索詞彙長度相當簡短，多位學者以 Log 方式觀察健康資訊尋求者於一般搜尋引擎之檢索詞彙平均長度為 1-3 個字詞 (White et al., 2008 ; Spink et al., 2004 ; Zeng et al., 2002)。

許多健康資訊尋求者在尋求健康資訊的經驗中感到困惑及挫折 (Arora et al., 2007), 其原因大致可歸納為三個層面：一為健康資訊尋求者對於醫療概念不足夠；二為其輸入之檢索詞彙無法和專業醫療術語結合；三則為檢索詞彙輸入之技巧。由於醫療知識的不足夠，健康資訊尋求者依據有限的知識對於自身健康狀況進行判斷，此種行為將會侷限其搜尋資料的範圍和策略，也可能因此導致搜尋困難或是偏離醫療主題 (Hong et al., 2002)；健康資訊尋求者的檢索詞彙查詢不到所需的健康資訊，其原因為健康資訊尋求者使用自然語言搜尋健康資訊，和專業醫療用語產生隔閡 (Boden, 2009；Zhang et al., 2008)；而輸入檢索詞彙之技巧也是造成其搜尋失敗的重要原因，舉例來說：Smith 和 Wicks (2008) 蒐集 PatientsLikeMe 使用者產生之標籤，分析其檢索失敗之原因，包括零碎的字詞、複合概念的字詞、拼錯字、時間特性、模糊之詞彙、俚語或是病症或徵狀錯誤的配對；McCray 和 Tse (2003) 利用紀錄檔分析的方法，分析消費者於兩個 NLM 消費者健康網站 (ClinicalTrials.gov 和 MedlinePlus) 上檢索之 4,700 則檢索問題，欲瞭解導致檢索結果失敗之檢索問題的種類，其研究結果發現其種類包括：拼錯字、縮寫、標點符號、把字串在一起、不適當的斷詞、搜尋操作語 (例如：and、or、not 等)、毫無排序的詞彙、捨去字、省略字、口語話詞彙、字首縮寫、網址連結、非英語的語言、出版者以及未知的等。

表2-2-1 健康資訊尋求者搜尋失敗之原因

原因	發生情形
缺乏醫療學科概念	對於自身健康狀況未知之情況下
使用者語言和專業術語之不同	使用自然語言輸入檢索詞彙
輸入檢索詞彙之技巧	拼錯字、縮寫、標點符號、把字串在一起、不適當的斷詞、搜尋操作語、毫無排序的詞彙、捨去字、省略字、口語話詞彙、字首縮寫、網址連結、非英語的語言、出版者以及未知的

資料來源：本研究整理

Zhang 等人 (2012) 認為健康資訊尋求者缺乏醫療學科背景、不熟悉醫療概

念及醫療專業術語，會導致檢索詞彙的局限，阻礙其使用 CHI 網站之意願。故透過系統展示詞彙相關性、推薦相關健康醫療情境、增加進階搜尋的層面、良好的網站分類架構，以及鼓勵搜尋結果的評估，皆能提供健康資訊尋求者做選擇，協助健康資訊尋求者瞭解醫療認知概念。唐牧群、洪承理（2012）設計以 MeSH 做為 PubMed 搜尋詞彙建議工具的介面，發現提供使用者大量建議相關詞彙，能提升使用者改變檢索詞彙的機率。

（二）消費者健康資訊問答描述

分析健康資訊問答的描述亦可得知健康資訊尋求者之資訊需求，以下將探討健康資訊尋求者於線上醫療問答服務系統之描述問答研究結果。

Zeng 和 Crowell（2006）將消費者健康內容依據健康尋求者之需求分為三個階層、八個類別（如圖 2-2-1 所示）。其將資訊分為與健康是否相關、將健康相關之資訊分為疾病、醫療程序以及藥物治療，再將疾病分為病因、診斷以及治療。

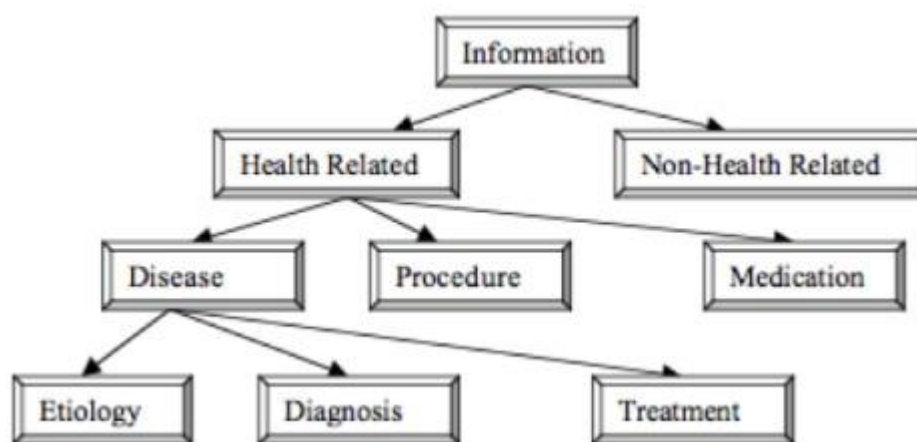


圖2-2-1 健康資訊尋求者之資訊需求

資料來源：Zeng, Q. T., & Crowell, J. (2006). Semantic classification of consumer health content. Retrieved from http://www.mednetcongress.org/fullpapers/MEDNET-57_zengqing A1_e.pdf

Zhang 和 Fu（2011）藉由分析 Yahoo 奇摩知識+醫療保健類別上的問答，

驗證健康資訊尋求者所需之資訊類型、表達資訊需求之特性，以及其期望之結果。結果發現健康資訊尋求者所需之資訊類型，包括：疾病（特殊疾病、主要症狀、原因、診斷、治療以及醫療結果）、藥物或保健食品、生活方式、節食和運動、詢問其他健康尋求者相同之情境、醫療資訊來源以及其他；健康資訊尋求者表達資訊需求之特性包含描述詞彙層面以及問題層面，描述詞彙容易出現不適當的詞彙，例如：錯字、兩個片語結合，或是縮寫導致系統不能理解或是使用者和使用者之間的誤解，或是健康資訊尋求者無法描述當下情境。而問題層面則是有 75% 的提問中只包含了一個醫療概念、18% 則包含兩個、7% 則包含 3-5 個；健康資訊尋求者期望的答案有三種面向，第一為資訊之品質、第二為個人或情境有關的資訊、第三則為回答者之態度；有些問答會出現關於時間的描述，例如：「急」。這些問題是較急迫性的問題，不能像其他問題一樣等待最適合的答案出現，或許會限定幾小時之內或幾天之內就需要解決，若超出時間回應則就無效用了。然而，現今社會性問答系統問題一般的排序法是以提問的時間先後為順序排列，並沒有將較緊急的問題歸類，以便有效的使回答者注意此類問題，在最短的時間內提供答案。此外，關於時間的問題描述常出現的詞彙包括：幫助、需要、盡快、明天、害怕、癌症、醫師等，求助、日期以及負面情緒等詞彙 (Liu et al., 2009)；Chiu 和 Wu (2012) 隨機抽樣 Yahoo 奇摩知識+醫療保健類別之 440 則問答，以 Zhang (2010) 健康資訊尋求者之八階段判別使用者之健康階段，透過資訊尋求過程理論「行動 Action」、「認知 Cognition」、「情緒 Emotion」三個層面建構 ACE (Action - Cognition - Emotion) 模型，並且以內容分析法和紮根理論探討健康資訊尋求者如何描述問答需求，其中情緒層面以「明確」、「急迫」和「問題描述長度」，著重於反應 CHI 問題認知及情感層面的特性。研究結果發現，其健康資訊尋求者的健康狀態並非皆是處於生病的階段，大部分皆處於第一階段—健康狀態佔 31%。而其「行動」層面的歸納，包括：直接描述問題、描述症狀、描述問題情境、表達情緒，以及提供誘因和利益；「認知」層面包括：尋求解釋、尋求治療資訊、

尋求參考診所、醫師、醫院、尋求病因、請求經驗分享、尋求有關治療的其他資訊，如：醫療費用、醫療地點等、諮詢治療的安全和效益、尋求手術和治療效果的資訊、諮詢醫學條例資訊；「情緒」層面包括：困惑、無助、挫折、明確、感謝、憤怒、不滿、自責。如表 2-2-2 所示：

表2-2-2 社會性問答服務系統之健康資訊相關需求

需求層面	問題描述情境	比例 (%)
行動 Action	直接詢問問題	59
	描述症狀	29
	描述問題情境	8
	表達情緒	2
	提供誘因和利益	2
認知 Cognition	尋求解釋	52
	尋求治療資訊	24
	尋求參考診所、醫師、醫院	7
	尋求病因	6
	請求經驗分享	4
	尋求有關治療的其他資訊，如：醫療費用、醫療地點等	3
	諮詢治療的安全和效益	2
	尋求手術和治療效果的資訊	2
	諮詢醫學條例資訊	0
	情緒 Emotion	困惑
無助		13
挫折		12
明確		12
感謝		10
憤怒、不滿		2
自責		2

資料來源：Chiu, M. H., & Wu, C. C. (2012). *Integrated ACE Model for Consumer Health Information Needs: A Content Analysis of Questions in Yahoo! Answers*. In *ASIST 2012*, Baltimore, MD.

Zhang (2013) 分析奇摩知識+瞭解健康資訊問答之問題脈絡，研究結果將問題歸納為「人口特性層面」、「認知層面」、「情感層面」、「情境層面」，以及「社會和環境層面」，其中「人口特性層面」包括：年齡、地域性、性別、體重、身

高；「認知層面」包括：提問者描述之主題（醫療主題：治療、症狀、疾病的原因、藥物治療、情境、檢驗、症狀、醫療資源尋求、生物知識、預後、預防，其他主題性）、提出問題的目的（瞭解、確認、尋求事實、尋求實際建議、尋求個人經驗、尋求推薦）、提出資訊需求的認知能力（提問者拼錯字、對於說出專業醫療詞彙有困難、使用常見的醫療名詞縮寫）；「情感層面」是健康資訊尋求者的提問動機，包括：降低不確定感、減少緊張的感受、重複確認已經獲得的資訊、避免尷尬；「情境層面」是健康資訊尋求者當時的健康狀況、目前的病症狀況；「社會和環境層面」包括：社會角色、社會規範、資訊尋求的管道。

二、 健康資訊網站分類與組織

本研究接著探討以線上問答系統為主之 CHI 網站的分類架構，並統整出現今 CHI 系統常見之分類架構。

（一）線上醫療諮詢分類

目前有問答服務系統之問答分類方式利用自動化分類法分類，例如：計算文字權重、Support Vector Machine、Label Ranking(Quan et al., 2010; Lei & Jiang, 2010; Wang et al., 2011) 等複雜的演算法將問答分類。例如：Yahoo!奇摩知識+根據健康資訊尋求者提問標題及提問內容，採自動文件歸類技術的分類方式，將提問者的問題分類，並且截取標題及內容之關鍵字，作為關鍵字或標籤之依據。而另一種方式則為使用者發問時，可以由使用者自行決定將問題分類於何項類別和子類別中（Yahoo!知識+，2012）。然而，醫療諮詢問答給予健康資訊尋求者由問答的空間，且其動機、目的、健康階段等資訊需求不盡相同，故所形成的問答可能包含多重主題。現今之分類方式將一個問答限定在某個預先設定之知識類別中，無法完整表述問答之內容，可能造成健康資訊尋求者於瀏覽問答時遺漏相關資訊。故以下主要探討現今國內外健康資訊網站之目的、提供健康資訊尋求者之檢索瀏覽方式做介紹，並於最後統整各個網站提供之功能比較，亦整合出各網站之線上醫療諮詢問答分類方式。

- HealthTap⁶

HealthTap 提供健康資訊尋求者於網路上免費諮詢醫師之問答平台，目的在於協助健康尋求者能快速尋找到關於健康問題的答案、適合的醫師、治療方式以及做較好的醫療決策。HealthTap 對於醫師的評估準則包含：醫師被健康尋求者關注之程度、被同行醫師關注之程度、回答問題之多寡、得到其它醫師之認同、將患者推薦給其他醫師之次數，以及回應被分享之次數等，目前於美國已有三萬名擁有執照的醫師加入，網站規模也持續擴增。當地醫師藉由線上問答建立名聲、吸引當地健康尋求者，並且藉由回答健康尋求者的基本問題，提升就診時的效率（CrunchBase, 2012）。

網站提供搜尋與瀏覽兩種方式尋找網站中的各種問答資訊、醫師資訊或是主題介紹等。在網站首頁下方會隨機出現已被回答的問題供健康資訊尋求者瀏覽，在頁面中間則有一個檢索欄位可進行關鍵字檢索，檢索時會出現相關的關鍵字作為瀏覽推薦，開始搜尋後對於此關鍵字的檢索結果會有六個分類，分別為：問題（Questions）、醫生（Doctors）、主題（Topics）、出版品（Publications）、醫療團隊（Medical Group）及醫生問醫生（Doc2Doc）。在每則問答旁都會有相關主題或是醫生的推薦供健康資訊尋求者可以進行追蹤及瀏覽，且每個問答都會被分類到某個主題底下。網站中對於每個主題最多會有六個介紹，分別為：描述（Description）、情境（Condition）、症狀（Symptoms）、治療（Treatments）、測驗（Tests）、風險因素（Risk Factors）。



圖2-2-2 HealthTap

⁶ <https://www.healthtap.com/>

- WebMD⁷

WebMD 是一家專門經營醫學健康資訊服務的網路公司，提供即時、客觀、值得信賴的健康相關資訊以及生活方式，其內容是由網站編輯團隊製作而成，成員包括醫生、藥師、醫療作家和編輯等相關專業醫療人員。網站不僅提供專業的健康資訊，也提供問答服務，讓健康資訊尋求者對健康相關問題提問，適合一般民眾使用。

WebMD 網站非常清晰，網站的結構主要由六個部分組成：檢索欄位、健康主題 (Health A-Z)、藥物與保健品 (Drugs & Supplements)、健康生活 (Living Healthy)、家庭與懷孕 (Family & Pregnancy) 以及新聞與專家 (News & Experts)，其他還有一些健康相關資訊，如：熱門趨勢、流感地區檢查、個人健康管理等。在線上醫療諮詢的部分，將問答分成提問、回答及探索三個部分，供健康資訊尋求者可以在提問的部分發問以及搜尋相關解答，在回答的部分可以得到他人分享的問答內容，在探索的部分則是從各種問答的各種主題去尋找相關問答資訊，其主題分類方式為 A-Z 字母順序排列。

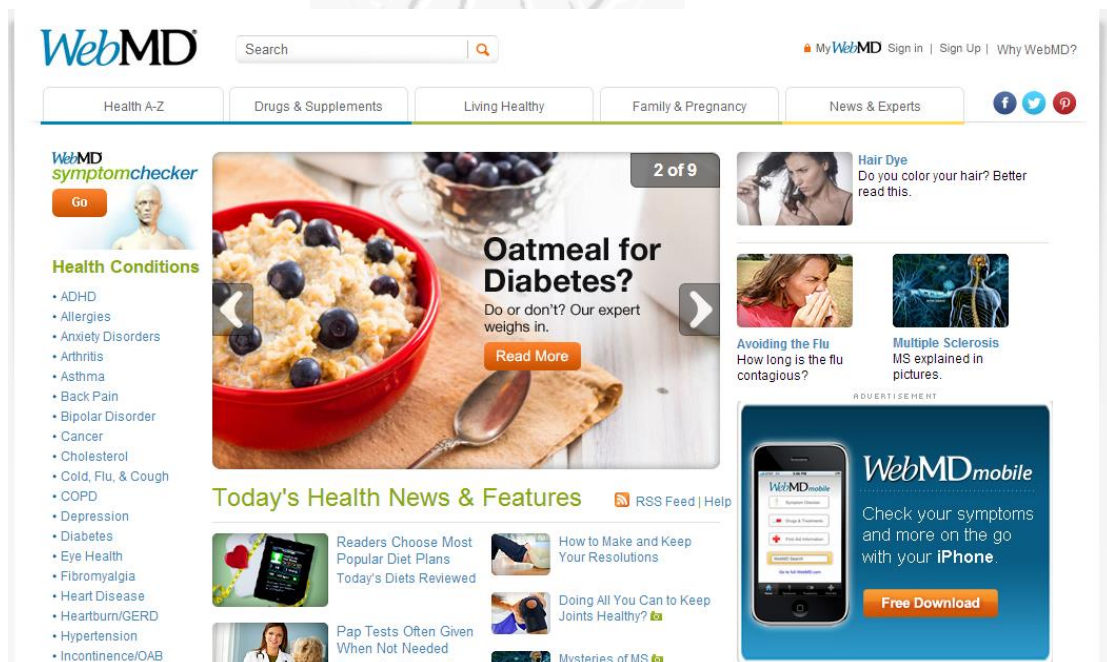


圖2-2-3 WebMD

⁷ <http://www.webmd.com/>

- MedBroadcast⁸

MedBroadcast 的內容由專業醫療人員編輯而成，如：醫療專業人員、醫療編輯作家、醫療顧問等專業人士，產生相關、即時、準確的健康資訊，提供高品質的醫療資訊給一般民眾使用。透過專業臨床審查產出豐富的疾病和健康狀況相關文章，供健康資訊尋求者瞭解更多關於疾病的症狀、併發症及原因，並教導如何診斷、預防、治療疾病以及健康狀況管理。

MedBroadcast 網站提供搜尋及瀏覽方式尋找健康資訊，並將健康資訊分成許多主要類別，如：健康狀況資訊 (Condition Factsheets)、藥物資訊 (Drugs Factsheets)、測試和程序 (Tests and Procedures)、天然健康產品 (Natural Products)、醫療諮詢 (Ask an Expert)、族群支援 (Support Groups) 及臨床試驗 (Clinical Trails) 等七個類別，也有提供健康資訊主題的 A-Z 字母索引、熱門主題、新聞或小工具等特殊資源。網站中醫療諮詢的部分，是以各個健康主題作為分類，供健康資訊尋求者可以直接對主題領域中的專業醫療人員進行提問，其主題包含生育、健康運動、心臟健康、營養等。

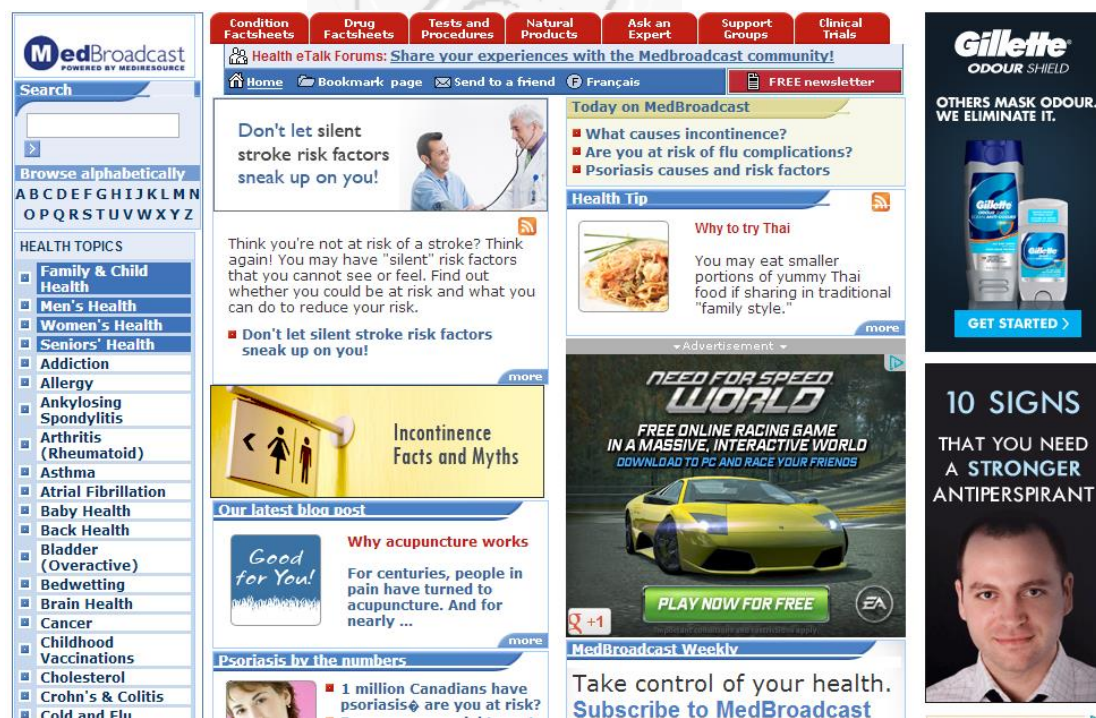


圖2-2-4 MedBroadcast

⁸ <http://www.medbroadcast.com/>

- DailyStrength⁹

DailyStrength 的團隊是由一群熱情和無私奉獻的人士組成，且成立醫學顧問委員會讓各領域醫療專業人員在 DailyStrength 互動討論。DailyStrength 的建立宗旨，是希望能幫助人們更能面對生活的挑戰，因此利用家人、朋友以及面臨相同情況的人的力量，在線上社群互相交流經驗以及治療疾病，讓人挑戰自我並擁有更多動力。

DailyStrength 的網站架構主要為：支持團體（Support Groups）、健康部落格（Health Blogs）、醫療諮詢（Experts Answers）、治療方式（Treatments）以及網站成員（People），再加上檢索欄位共六個部分呈現網站內容。而整個網站的主軸是以族群支援（Support Groups）為主，共成立了 500 個以上的族群，例如：自閉症、癌症、節食、育兒等各種不同類型的族群，讓網站成員可以彼此互相交流，並且網站的健康專家中有許多心理醫生，可以引導成員度過生活中的困境，幫助人們解決問題。

該網站線上醫療諮詢的部分，會連結到 sharecare10 網站進行專業醫師問答服務。網站共有四個內容：專業醫師和使用者（Expert & People）、主題（Topics）、影音（Video）、健康參考資源（Health Reference），要進行問答服務可以直接使用檢索欄位搜尋問題，或是直接到主題中選擇使用者問題的主題類型，可以找到專業醫師對此類問題的回答。其共有 66 個分類，包括：貧血、過敏、自閉症、感冒和流感、大腸癌、育兒、婦女健康、急救和安全等，並沒有歸類成大項。

⁹ <http://www.dailystrength.org/>

¹⁰ <http://www.sharecare.com/>

DailyStrength will be undergoing scheduled site maintenance, starting Saturday, January 5th beginning at 10pm EST (7pm PST). This should take anywhere from 12-20 hours to complete. During that time, you will not be able to register as a new member or make any new posts.

Logins Disabled
Logins are temporarily disabled while the site is undergoing routine maintenance.

Become a member now and join the largest, most comprehensive network of people sharing their knowledge, experiences and support.

What our members love about DailyStrength:

- Making friends, journaling, tracking goals, sharing photos and Hugs
- Active discussion boards, expert advice, treatment reviews
- Privacy tools to keep personal content protected

Join Now, Get Support

Popular Support Groups

View All >

ADHD	Deep Vein Thrombosis	Loneliness
Alcoholism	Depression	Menopause
Anxiety	Diabetes	Migraines
Asthma	DiETING	Miscarriage
Autism	Eating Disorders	Multiple Sclerosis
Back Pain	Fibromyalgia	Obesity
Bereavement	Financial Challenges	Panic Attacks
Bipolar Disorder	Gastric Bypass Surgery	Parenting
Breakups & Divorce	GERD & Heartburn	Pregnancy
Cancer	Irritable Bowel Syndrome	Self Injury

Latest Activity

- saavis replied to nmhart14's Discussion Post in Rheumatoid Arthritis 10:34pm
- koolman replied to Bonnie's Discussion Post in Healthy Sex 10:34pm
- quince7juice wrote a Journal Entry 10:34pm
- takeme2mybeach replied to takeme2mybeach's Discussion Post in Fibromyalgia 10:34pm

圖2-2-5 DailyStrength

● PatientsLikeMe¹¹

PatientsLikeMe 是一個致力於幫助病患的網站，讓病患成為網站使用者，並且互相交流、分享經驗來幫助自己更加健康。透過公開醫療資訊的理念這個新的概念，幫助加速醫療研究，找出更好的治療方法來幫助病患。PatientsLikeMe 擁有完整的團隊經營網站，包括管理者、醫學研究人員、病患經驗研究、技術工程師、以及行銷客服人員，讓網站擁有豐富的健康醫療資訊。

PatientsLikeMe 的主要內容分為幾個類別：尋找相同病患 (Find patients like you)、治療報告 (Explore our Treatment reports)、學習症狀 (Learn about Symptoms)、辨認健康狀況 (Check for your Conditions) 等方面，在每個類別底下再分別去進行關鍵字檢索或是依照字母 A-Z 排序做瀏覽。

¹¹ <http://www.patientslikeme.com/>

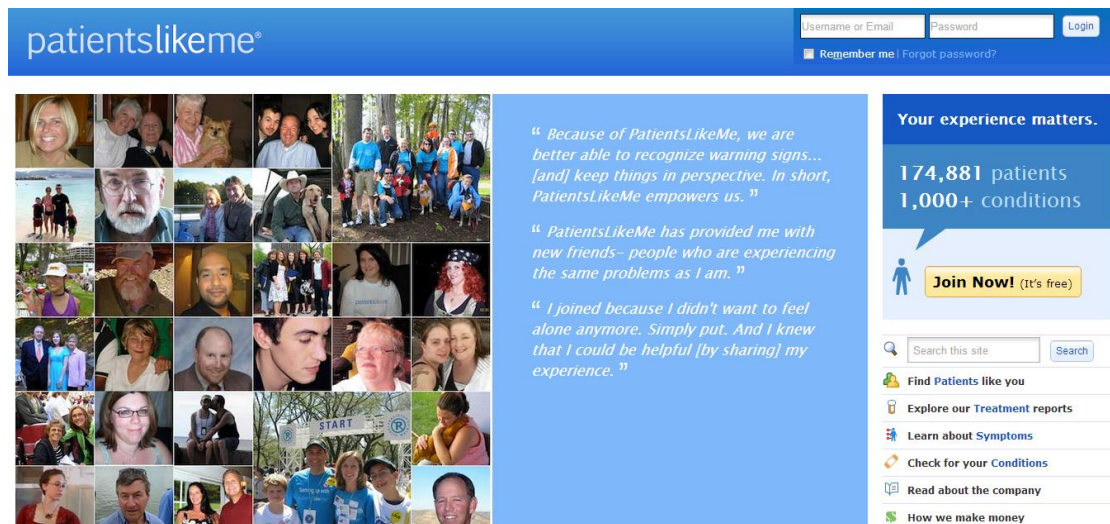


圖2-2-6 PatientsLikeMe

- MedlinePlus¹²

MedlinePlus 是美國國立醫學圖書館 (NLM) 於 1998 年 10 月創建的一個綜合性醫學網站，為美國國家衛生研究院 (NIH) 的一個網站服務。提供消費者權威、正確、快速的免費健康衛生資訊，內容包括健康資訊、醫學字典、醫學百科、藥物資訊、醫學新知、醫學圖片、表格、影音等，並且提供連結到 NIH 下的各種醫學資料庫、各醫學組織、學會等。

MedlinePlus 網站介面簡單明瞭，方便使用者進行搜尋及瀏覽。搜尋時只要在 "Search bar" 中輸入關鍵字即可，搜尋結果頁面出現後可在左邊做各種限制條件篩選更符合使用者的資訊。而在首頁的瀏覽方面，網站將內容分為三個主題分類給使用者瀏覽，分別為：健康專題 (Health Topics)、藥物及保健品 (Drugs & Supplements) 以及影音及工具 (Videos & Cool Tools)，並且提供醫學詞典、熱門搜尋、精選網站、符合各族群的一般健康資訊、以及健康相關新聞等資訊可供使用者瀏覽完整的健康資訊。

在健康專題 (Health Topics) 類別中，可以利用 A-Z 的字母索引功能尋找需要的資訊，並且將健康專題部分細分為以下五種主題：身體位置/系統 (Body

¹² <http://www.nlm.nih.gov/medlineplus/>

Location/Systems)、疾病及狀況(Disorders and Conditions)、診斷與治療(Diagnosis and Therapy)、人口族群(Demographic Groups)及衛生與健康(Health and Wellness)等五個部分提供瀏覽。第二個藥物及保健品(Drugs & Supplements)的類別中，主要提供兩個主題，分別為：藥物(Drugs)及草藥和保健品(Herbs and Supplements)兩個部分，內容都是利用 A-Z 的字母索引功能列出所有相關藥物及保健品的名稱。最後影音及工具(Videos & Cool Tools)的類別中，可以觀看醫學知識相關主題影片，如人體解剖學、外科手術或新聞等，以及一些測驗及小遊戲。



圖2-2-7 MedlinePlus 網站

- Kingnet 國家網路醫院¹³

Kingnet 國家網路醫院提供免費線上醫療諮詢，有超過 1000 位醫護人員幫一般民眾義診，網站的內容皆是經由專業醫療人員產生。民眾可直接在網頁上查詢藥物或是症狀，以取得健康相關資訊，並可以根據症狀輔導就醫。也可使用免費

¹³ <http://www.kingnet.com.tw/>

諮詢功能提問，會有專業醫療人員回覆諮詢的問題。

網站的諮詢內容主要是依照門診的科別分成四大類別，分別為一般門診、中醫門診、特別門診及兒童門診，共有 94 個科別的健康資訊。進入科別之後可以直接用關鍵字查詢，底下會有症狀參考健康資訊尋求者參考，也可以直接看該科別的所有問診回復。除了諮詢內容外，還有許多健康資訊類別，如：醫師專區、國家網路藥典、醫護百科辭典、檢驗 DIY、家庭衛教、健康教室、性愛天堂、食在健康、中醫天地、心靈補給及愛心專區等，可提供民眾在線上取得完善的健康資訊。



圖2-2-8 Kingnet 國家網路醫院

● 行政院衛生署健康九九網站¹⁴

健康九九網站是衛生署為民眾設立的健康資訊相關網站，被定為衛生部門提供衛生教育資訊的入口網站，希望提供民眾及衛生教育人員正確且即時的衛生教育資訊與知識。

¹⁴ <http://health99.doh.gov.tw/Default.aspx>

健康九九網站主要是以衛生健康教育的宣導為主要內容，包括各種宣導資源以及各式主題宣導，並且有健康專欄定期提供健康知識。除了健康宣導以外，也提供一些線上檢測的量表，如：飲食行為測量表、壓力指數測量表或 BMI 指數計算等，讓民眾可對自身健康狀況進行測量瞭解。並且也提供線上諮詢，民眾可對健康問題提問，答案會由健康九九網站的諮詢團隊回答。其主題分類共 21 類，包括：菸害防治、健康體能、癌症防治、慢性病防治、遺傳疾病防治、傳染病防治、物質濫用防治、安全促進、正確用藥、食品營養、中醫中藥、病人安全、健康保險、口腔保健、視力聽力保健、婦女健康、兒童健康、性教育、社區職場健康、心理健康促進、其他。並且建議可到行政院衛生署【臺灣 e 院】15 進行醫療諮詢、藥物諮詢、罕見疾病諮詢及預防保健諮詢。醫療諮詢會先依照不同科別做分類，並宣導民眾先使用常見問題查詢及線上 Q&A 瞭解是否有重複問題，再做最後的提問。



圖2-2-9 行政院衛生署健康九九網站

¹⁵ <http://sp1.cto.doh.gov.tw/doctor/Index1.php>

● Yahoo!奇摩知識+¹⁶

臺灣具代表性之社會性問答服務系統「Yahoo!奇摩知識+」，從 2003 年 12 月創立經營至今已經邁入第十年，且在站內之使用率排名皆於前五名 (Alexa, 2012)，目前已累積有 19,994,112 則知識。在 Yahoo!奇摩知識+ 醫療保健類別也有提供廣泛的健康及醫療資訊給一般民眾，其內容是由使用者在上面發問，再由其他使用者對該問題回答，並可讓提問者選擇何者為最佳答案。

Yahoo!奇摩知識+ 醫療保健類共將所有問答分再細分為 19 類，其包含：一般疾病、傳染病、男性疾病、女性疾病、防癌抗癌、心理健康、情感煩惱、塑身減重、運動傷害、傳統醫療、用藥資訊、保健常識、中醫、其他、口腔保健、醫美整形、營養補給、頭髮保健以及懷孕育兒。並將發問的問題分成四種形式：發問中、投票中、已解決及文章/評論，可方便使用者進行問答瀏覽。

一般疾病 (1285)	傳染病 (75)	男性疾病 (714)
女性疾病 (432)	防癌抗癌 (200)	心理健康 (0)
情感煩惱 (0)	塑身減重 (2667)	運動傷害 (229)
傳統醫療 (935)	用藥資訊 (334)	保健常識 (449)
中醫 (354)	其他 (72)	口腔保健 (13)
醫美整型 (69)	營養補給 (17)	頭髮保健 (6)
懷孕育兒 (653)		

精選關鍵字：靜脈曲張 抽筋 失眠 洗腎 急救 宿醉 植物人 防曬 流行感冒 中風 器官移植 傷風感冒 老花眼 腸病毒 按摩 過敏 禿頭 理想體重 坐月子 不孕症 愛滋病 健康檢查 高血壓 糖尿病 更年期 針灸 臍帶血 頭痛 氣喘 生理痛

圖2-2-10 Yahoo!奇摩知識+

分類的指引較全文搜尋引擎友善 (Wu, Li, & Jian, 2000)，本研究介紹了幾個

¹⁶ <http://tw.knowledge.yahoo.com/>

國內外較具代表性的之消費者健康資訊網。這些網站皆可以讓健康資訊尋求者在網站上查詢各種類型的健康資訊，且大部分皆有提供線上醫療諮詢諮詢，讓健康資訊尋求者可以得到即時、正確的健康資訊。雖然各個網站上的內容皆有所不同，但對於健康資訊的分類方式皆是大同小異。國外網站主要的方式有以下幾種：以字母 A-Z 的順序將健康資訊做索引，或者是將健康資訊分成健康狀況、症狀、疾病名、藥物或是族群等幾種主題類別。在國內網站的部分，網站內容幾乎都提供健康生活的專題資訊，如：減重塑身、飲食營養、心靈健康或自然養生等健康資訊。而在諮詢問答服務中，以科別分類是常見的分類方式，如：一般內科、小兒科、骨科、牙科等，相較於國外諮詢問答分類缺乏多元性。

本研究整合出各網站之線上醫療諮詢問答分類方式，以及網站所提供的功能整理比較，如表 2-2-3、2-2-4：

表2-2-3 線上醫療諮詢問答分類

網站名稱	分類
HealthTap	多元分類：問題、醫生、主題、出版品、醫療團隊及醫生問醫生，亦提供描述、情境、症狀、治療、測驗、風險因素的延伸。
WebMD	依字母順序排列
MedBroadcast	多元分類：健康、心臟健康、高膽固醇、自然療法、營養、膀胱疾病
DailyStrength	多元分類：共有 66 個分類。
KingNet	依醫療科別分類
行政院衛生署健康九九網站	多元分類：主題分類共 21 類
健康雜誌	依常見症狀跟醫療科別分類
5151 線上健康照護網	依醫療科別分類
春暉健康樂活家	依醫療科別分類

資料來源：本研究整理

表2-2-4 消費者健康資訊網站功能一覽

線上健康服務 功能比較		HealthTap	WebMD	MedBroadcast	DailyStrength	PatientsLikeMe	MedlinePlus	KingNet	健康九九	Yahoo! Answer
健康 資訊 檢索	進階檢索	○	○	○	○	○	○	○		○
	檢索推薦	○	○	○		○				○
健康 資訊 瀏覽	族群（使用者群體， 如：老人、幼兒、男、 女、節食、癌症）		○	○	○	○	○		○	
	健康狀況	○	○	○	○	○	○	○	○	
	症狀	○	○	○		○	○	○		
	疾病	○	○	○		○	○	○		
	藥物	○	○	○			○	○		
	保健品		○	○			○			
	專家資訊	○	○	○	○			○	○	
	網站成員				○	○				○
	治療方式	○	○	○	○	○				
	健康諮詢	○	○	○	○			○	○	○
	人體位置/系統						○			
	臨床試驗			○			○			
	健康生活		○						○	

	風險因素	○							
	專家問	○							
健康 資訊 內容	專家答	○	○	○	○		○	○	
	使用者問	○	○	○	○		○	○	○
	使用者答		○				○	○	○
	由網站維護者建置		○	○	○	○	○	○	○
	社群分享	○	○	○	○	○	○	○	○
健康 2.0	標籤服務	○					○		
	追蹤功能	○	○		○		○	○	
	回答評估	○	○		○	○		○	
	相關推薦	○	○	○	○	○	○		
	APP 服務	○	○				○	○	

資料來源：本研究整理

(二) 健康資訊之社會性標籤應用

社會性標籤 (Social Tag) 為眾多使用者利用標籤分類網路上各種資源，並與其他使用者分享，其功能在於方便使用者儲存、收集及檢索資訊。亦即透過使用者對各類型資源，包括：網頁、圖片、影音資料等網路上所有的資源內容之瞭解，給予資源關鍵字或標籤方便日後查找，為使用者個人資訊管理工具。同時使用者將個人給予各類型資源的關鍵字或標籤置於網際網路上與其他使用者分享，讓使用者在互動的過程中產生無限的創造力，進而達到一種新興的網路資源組織方式即所謂社會性標籤 (卜小蝶，2007)。

使用者可以描述對資源的任意概念，產生不同類型之標籤。Golder 和 Huberman (2006) 根據 Del.icio.us 之標籤分為主題、類型、資源的擁有者或標籤建立者、資源範圍、資源的品質與特色、個人參考的資源以及任務導向七大類型，其中主題標籤指的是資源之核心概念、類型標籤指的是文章、部落格、書籍等資源類型、個人參考資源之標籤，舉例來說是以「我的」為開頭之標籤，而任務導向標籤則是使用者個人目標的標籤，例如：「必讀」；Sen, Lam, Rashid, Cosley, Frankowski, Ostrehouse, Harper 和 Riedl (2006) 分析電影推薦系統 MovieLens 之標籤，將 Golder 及 Huberman 七大標籤類型簡化為三類型，分別為描敘事實、主觀標籤、個人標籤，其中描述事實之標籤以內容主題為標籤來源，與一般關鍵詞索引概念相似、主觀標籤指的是使用者對資源的觀感，而個人標籤則是被用來作為管理使用者擁有的資源，例如：任務導向、自我參照。後二類標籤則是與使用者使用目的息息相關，可算是一種為滿足使用者某種目的之功能型標籤；Xu (2006) 觀察 My Web 2.0 將標籤分為以內容為基礎之標籤、以脈絡為基礎之標籤、屬性標籤、主觀標籤、組織標籤。其中以內容為基礎之標籤指的是描述資源的內容或是資源所屬的類別，例如：Honda、open source；以脈絡為基礎之標籤指的是描述資源被創造或儲存的相關內容，例如：創造資源之時間和地點；屬性標籤指的是資源固有的屬性，可能無法來自於資源內容，例如：Jeremy's Blog；

主觀標籤指的是使用者的意見和情緒傳達，例如：funny；而組織標籤則是組織個人資源，例如：my paper。

表2-2-5 標籤類型

提出學者	標籤類型
Golder & Huberman (2006)	● 主題
	● 類型
	● 資源的擁有者或標籤建立者
	● 資源範圍
	● 資源的品質與特色
Sen (2006)	● 個人參考的資源
	● 任務導向
	● 描述事實
Xu 等人 (2006)	● 主觀標籤
	● 個人標籤
	● 以內容為基礎之標籤
	● 以脈絡為基礎之標籤
	● 屬性標籤
	● 主觀標籤
	● 組織標籤

資料來源：本研究整理

專業醫療術語和健康資訊尋求者的自然語言產生隔閡，成為健康資訊尋求者搜尋資訊之障礙原因。基於社會性標籤由使用者自由描述、分享及探索網路資源的特性，許多學者紛紛將此和醫療專業術語進行分析比對，觀察其重疊性，發掘健康資訊尋求者對專業醫療人員和其他患者之間的溝通問題，以利未來結合自然語言和專業術語，提供符合健康資訊使用者需求之資源。Mahoui 等人 (2011) 比對專業醫療術語 MedlinePlus 和 Del.icio.us 網站上健康資訊尋求者之醫療標籤，健康資訊尋求者之標籤和專業資料庫詞彙有明顯重疊 (40%-50%)，其標籤在健康資訊搜尋和瀏覽健康資源時很重要的角色；Smith 和 Wicks (2008) 比較醫療語言系統 UMLS (Unified Medical Language System) 和 PatientsLikeMe 中患者描述關於自身健康主題產生之標籤，其結果發現患者之標籤中 43% 之症狀詞彙和

UMLS 呈現 24%精準和 19%相似。然而，即使有相關的健康詞彙，但是患者描述主題有一半像是症狀、治療是專業的分類法重疊，甚至無法分類。此外，患者之標籤和臨床控制詞彙（SNOMED CT）有 93%的詞彙是相互吻合的；Durieux 和 Kerdelhué（2009）比較法國健康資源之專業索引目錄 CISMef 和 Del.icio.us 健康資訊尋求者之醫療標籤，結果顯示重疊率相當低；Good 等人（2009）亦發現使用者之標籤描述和專業性醫療術語相關程度較低；健康資訊尋求者建立之醫療標籤能夠協助醫療文件的檢索。此外，Mahoui 等人（2011）蒐集 Del.icio.us 上的健康資訊尋求者的醫療標籤，其標籤主題依據標籤數依序排列，包括：健康、癌症、治療方式、藥物、疾病、健康檢查、醫療照護、外科手術、症狀、研究、食品、疼痛、專門技術、營養、醫療安全、飲食、心臟、併發症狀、腦部等；Smith 和 Wicks（2008）發現 PatientsLikeMe 之使用者標籤和 UMLS 能匹配的主題，包括：症狀、疾病、結果、病理狀態下的功能變化、心理和行為上的障礙、身體部位等。

第三節 小結

健康資訊尋求者透過網路尋求健康資訊已經成為常態，且健康資訊隨著尋求者不同的動機、年齡層、族群，以及健康階段等情況會有不同的資訊需求，而這些健康資訊亦會影響其往後的醫療行為以及情緒反應。然而，在查詢健康資訊的過程中，健康資訊尋求者經常因為對於醫療概念不足夠、輸入之檢索詞彙無法和專業醫療術語結合，以及不熟悉檢索詞彙輸入之技巧感到挫折，阻礙其使用 CHI 網站之意願，造成健康資訊尋求者直接使用搜尋引擎搜尋輸入自然語言尋求健康資訊，只有少數的尋求者從特定的 CHI 網站或特定來源搜尋健康資訊。此外，經由研究者發現目前臺灣之線上醫療諮詢網站以健康資訊尋求者提問、專業醫療人員回答的方式運行的比例較高，且常見的分類方式以科別為主，相較於國外之醫療諮詢或是社會性問答服務之分類方式缺乏多元性。為了提升線上醫療諮詢網

站的檢索及分類系統，使得健康資訊尋求者有效利用線上醫療諮詢網站尋求資訊，應先瞭解健康資訊尋求者之資訊需求、其對於問答的觀點與情緒反應以及分類檢索問答的方式，以促進健康資訊尋求者直接於線上醫療諮詢網站尋求資訊之意願。透過健康問題脈絡瞭解健康資訊尋求者之資訊需求能夠提升健康資訊系統尋求資訊之能力，然而，每位健康資訊尋求者的提問都代表著不同健康資訊尋求者不同的需求，其關乎的不只是健康資訊尋求者的健康情形，也關乎到健康資訊尋求者本身處在的社會情形。此外，由於醫療資訊議題具有專業特性，普遍健康資訊尋求者缺乏醫療領域知識，所以很難知道其需求以及對於資訊之認知。

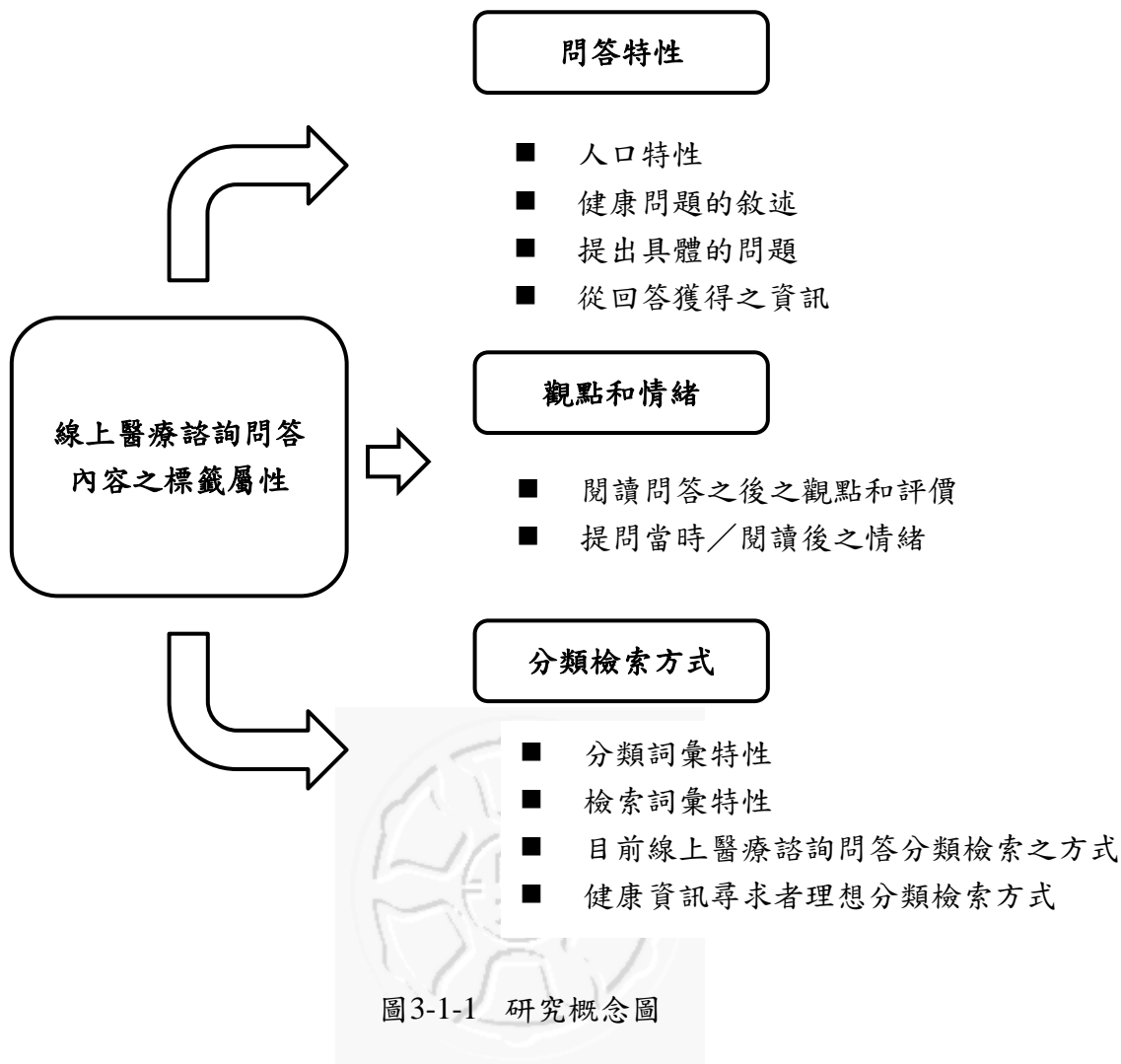
故本研究欲透過社會性標籤有助於瞭解健康資訊尋求者對於專業醫療資訊認知的特性，選擇健康資訊尋求者提問、專業醫療人員回答為主之線上醫療諮詢平台作為研究平台，欲蒐集健康資訊尋求者標記平台上問與答之標籤，並且以由下而上之方式歸納健康資訊尋求者產生之標籤內容，瞭解健康資訊尋求者之資訊需求、其對於問答的觀點與情緒反應以及分類檢索問答的方式。亦即是藉由健康資訊尋求者傳達之認知，期望將研究結果作為未來發展線上醫療諮詢平台分類檢索系統之依據，提升健康資訊尋求者至線上醫療諮詢網站查詢資訊之意願。其中，本研究以臺灣具有公信力之線上醫療諮詢平台－「KingNet 國家網路醫院－免費醫療諮詢」作為研究平台，並且為了蒐集健康資訊尋求者對於問答廣泛且多元之認知，以 Xu 等人（2006）提出之「以內容為基礎之標籤」、「以脈絡為基礎之標籤」、「屬性標籤」、「主觀標籤」，以及「組織標籤」五大標籤類型為基礎，以「以內容為基礎之標籤」、「以脈絡為基礎之標籤」、「屬性標籤」、「主觀標籤」作為健康問答內容標籤屬性之依據，瞭解健康資訊尋求者傳達之健康資訊需求、其對於問答的觀點，以及閱讀問答前後的情緒反應；而「組織標籤」則作為健康問答分類標籤屬性及檢索標籤屬性之依據，以瞭解健康資訊尋求者之檢索及分類方式。

第三章 研究設計與實施

本研究透過社會性標籤有助於瞭解健康資訊尋求者對於專業醫療資訊認知的特性，設計「標記線上醫療諮詢問答任務」讓健康資訊尋求者標記線上醫療諮詢問答，探究線上醫療諮詢問答之標籤屬性，瞭解尋求者提出問題的資訊以及對於問答所關注的部分，建立健康資訊尋求者對於線上醫療諮詢問答之知識框架。其包括健康資訊尋求者傳達之健康資訊需求、其對於問答的觀點、閱讀問答前後的情緒反應，以及分類檢索的方式，從中瞭解健康資訊尋求者提出問題的資訊以及對於問答所著重和在意的部分，期望將研究結果作為未來發展線上醫療諮詢平台分類檢索系統之依據，提升健康資訊尋求者至線上醫療諮詢網站查詢資訊之意願。本章就以上目的提出適用之研究設計與實施，以下將分別敘述研究概念、研究取向與方法、研究流程與實施、研究設計以及資料整理與分析。

第一節 研究概念

本研究由文獻探討為基礎，設計任務讓健康資訊尋求者標記醫療諮詢問答之方式蒐集資料，目的在於透過健康資訊尋求者標記線上醫療諮詢問與答之標籤內容，探討健康資訊尋求者傳達之健康資訊需求、其對於問答的觀點、閱讀問答前後的情緒反應，以及分類檢索的方式，從中瞭解健康資訊尋求者提出問題的資訊以及對於問答所著重和在意的部分，期望將研究結果作為未來發展線上醫療諮詢平台分類檢索系統之依據，提升健康資訊尋求者至線上醫療諮詢網站查詢資訊之意願。整體研究概念如下（圖 3-1-1）：



第二節 研究取向與方法

本研究方法採質性取向，透過設計任務以及輔以半結構式訪談蒐集資料，並且以由下而上之歸納方式分析蒐集來的資料，以建構線上醫療諮詢問答之標籤屬性特性。為蒐集健康資訊尋求者標記線上醫療諮詢問答之標籤，本研究設計「標記線上醫療諮詢問答任務」，其包含設計任務，以及實驗後進行半結構式訪談兩個部分，以下分別描述其詳細內容。

一、 標記線上醫療諮詢問答任務

本研究以任務的方式蒐集健康資訊尋求者標記線上醫療諮詢問答之標籤，探

討線上醫療諮詢問答之標籤屬性，並且參考唐牧群、洪承理（2012）評估系統設計的搜尋任務讓受試者檢索自己真正的問題，以避免當研究者在描述搜尋任務時無意間給予受試者檢索詞彙的提示，故此任務將受試者必須完成之 10 則線上醫療諮詢問答分為 5 則由研究者由指定資料庫提供，5 則由受試者自身或親朋好友曾經經歷之需求問答，目的在於希望親身經歷之問答健康資訊尋求者能呈現尋求問答時的真實情境以及更完整且深入的描述。

二、 半結構式訪談法

由下而上的歸納方式研究常根據蒐集到的資料，隨時對資訊提出疑問（王若馨、黃郁青、夏嫩婷、李怡芳，2007）。本研究為了更瞭解受試者標記線上醫療諮詢問答之標籤內容，故於受試者完成標記問答後，採取討論方式較具彈性的半結構式訪談法探討。此目的在瞭解標籤對受試者的意義，包括：描述標籤之動機、標籤對受試者的重要性等。

第三節 研究流程與實施

為清楚呈現研究流程的程序，以下設計本研究整體研究流程圖(如圖 3-3-1)，並且詳細描述每一步驟：

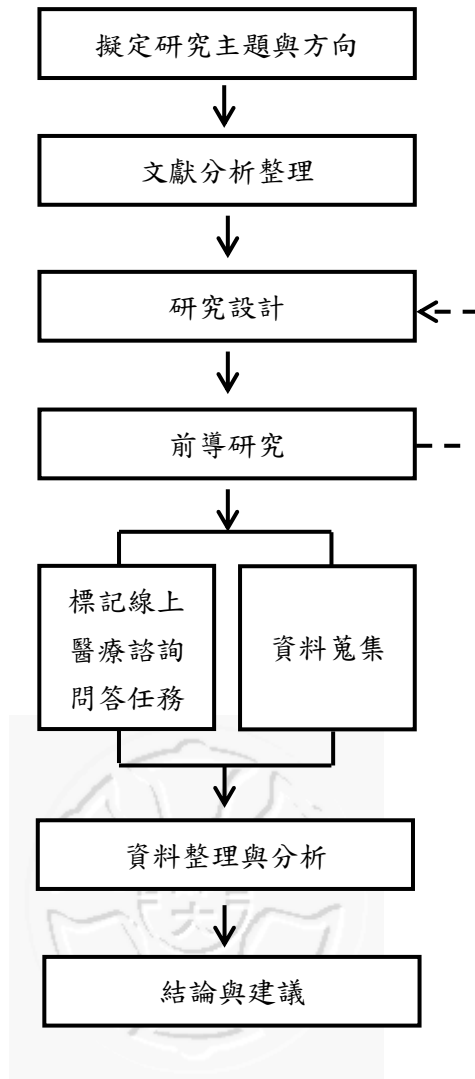


圖3-3-1 研究流程圖

- 一、擬定研究方向與主題：基於健康資訊尋求者於網路取得健康資訊的流行趨勢，以及研究者對於檢索分類瀏覽之興趣，且透過觀察國外線上醫療諮詢問答網站的檢索及瀏覽功能發現相當多元，於是對此本研究產生興趣。依據研究動機和目的，廣泛閱讀相關研究資料，擬定研究方向及主題。
- 二、文獻分析整理：歸納及整理相關議題之文獻研究，作為本研究之理論基礎。
- 三、研究設計：本研究依據研究目的及問題，選定符合研究條件之 21~30 歲使用者作為研究對象，並且擬定標記線上醫療諮詢問答任務為蒐集資料的方法，以及運用由下而上的歸納方式分析蒐集到的資料，建構線上醫療諮詢問答之標籤屬性。

- 四、前導研究：為使研究更為完善，於研究設計後進行前導研究。依據前導研究之結果，對研究設計做調整及改進，使研究設計能確實回應研究目的和問題。其中，經過前導研究重要的調整為，原先採取給予受試者自由標記問答的方式蒐集標籤，透過前導研究時發覺大部分之標籤內容為問答內容本身的文字。然而本研究欲獲得健康資訊尋求者廣泛且多元的標籤內容，故經文獻探討發覺 Xu 等人 (2006) 歸納之「以脈絡為基礎之標籤 (描述資源的內容或是資源所屬的類別)」、「以內容為基礎之標籤 (描述資源被創造或儲存的相關內容)」、「屬性標籤 (資源固有的屬性)」、「主觀標籤 (使用者的意見和情緒)」以及「組織標籤 (組織個人資源)」五大標籤類型能完整概括所有標籤類型，故 Xu 等人 (2006) 提出之五大標籤類型設計使受試者描述線上醫療諮詢問答之欄位，分別對應為「發生情境」、「描述詞彙」、「感受詞彙」、「分類詞彙」、「檢索詞彙」，以獲得全面性的線上醫療諮詢問答描述標籤。
- 五、正式研究：根據前導研究之修正，受試者將進行標記線上醫療諮詢問答之任務，並且於完成後進行訪談。
- 六、標記線上醫療諮詢問答任務及資料蒐集：受試者以任務的方式標記線上醫療諮詢問答，受試者可以自由標記線上醫療諮詢問答之標籤。在任務實施的過程中，透過線上醫療諮詢問答標記表蒐集資料。
- 七、資料整理與分析：將受試者標記線上醫療諮詢問答任務蒐集的標籤進行編碼，以由下而上的歸納方式開始分析，建構線上醫療諮詢問答之標籤屬性；而訪談內容的資料亦會整理成逐字稿，作為歸納標籤時的參考依據。
- 八、結論與建議：將本研究相關結果綜合整理，針對研究結果作深入探討，提出研究具體的結論及建議，供學術及實務參考。

第四節 研究設計

本研究主要透過健康資訊尋求者標記線上醫療諮詢問答之標籤內容，探究線上醫療諮詢問答之標籤屬性，其包括健康資訊尋求者傳達之健康資訊需求、其對於問答的觀點、閱讀問答前後的情緒反應，以及分類檢索的方式。因此，本研究設計標記線上醫療諮詢問答任務，使得健康資訊尋求者能透過標籤傳達在閱讀線上醫療諮詢問答時之認知。以下分別敘述研究場域、研究對象、研究工具，以及標記線上醫療諮詢問答任務流程設計。

一、 研究場域

本研究之研究目的，為瞭解健康資訊尋求者標記線上醫療諮詢問答之標籤內容，故以「KingNet 國家網路醫院－免費醫療諮詢」為截取線上醫療諮詢問答之平台。「KingNet 國家網路醫院－免費醫療諮詢」創立於 1998 年 10 月成立，收錄之內容涵蓋四個門診，其各個門診下有數個科別，共計 92 個科別，提供健康資訊尋求者和醫師快速、便利且具有隱匿性的溝通。在醫師的部分，主要醫師團隊由全國各大醫院診所義務回答問題，目前義診醫師人數已達 1,402 人。而健康資訊尋求者只要註冊為會員即可對健康資訊提出疑問即會有義診醫師回答問題，藉由問與答的方式可以達到尋求健康資訊以及知識分享與交流的目的。此外，於建立網站以來，曾多次獲得經濟部、衛生署等政府部門多項醫療網站優良獎項，並且曾是 Alexa 流量監測健康類之冠，是臺灣具有代表性的線上醫療諮詢平台。

二、 研究對象

依據財團法人臺灣網路資訊中心 (TWNIC) 2012 年 3 月「臺灣寬頻網路使用調查報告」中指出，全國地區上網人口約有 1,753 萬。就年齡而論，12 歲以上、44 歲以下為主要的網路社群服務使用族群，其中又以 20~24 歲使用過的比例最高。此外，行政院研究發展考核委員會 2010 年 11 月「個人家戶數位落差調

查報告」顯示，21~30歲之間的網路族群有57.7%會透過網路搜尋醫療健康資訊，男性及女性使用者的使用比例分別為43.6%和54.3%，而民眾網路搜尋健康資訊不因地理區為或是民族性不同而有明顯差異，不過居住於都市化程度較高的核心都市及一般都市居民，上網搜尋醫療健康資訊比率明顯高於都市化程度較低的高齡化及偏遠鄉鎮。

本研究依據研究目的，對象為對於健康資訊有需求之線上健康資訊尋求者，並且基於上述研究報告，本研究的研究對象須具備以下條件：

1. 介於21~30歲（不分男女）。
2. 近一個月內曾上網搜尋健康問答之健康資訊尋求者，搜尋的管道包括：線上醫療諮詢網站、社會性健康問答服務網站、利用Google等搜尋引擎瀏覽、檢索、提問健康資訊等。

依據上述的條件，採立意取樣的方式，由研究者的人際網絡中尋找對象，並輔以滾雪球法徵求合適的受試者，同時於健康資訊網站以及Ptt上徵求意願者，受試者人數為25人，年齡分布為20~30歲，大部分職業為學生（表3-4-1），其網路使用年齡大部分為10年以上，平均每天上網時間為4-6小時或6小時以上。

表3-4-1 受試者基本資料

受試者編號	性別	年齡	教育程度	身分	科系背景
01	男	23	研究所	研究生	科學
02	女	25	大專院校	工商服務業	教育
03	男	30	博士	研究生	科學
04	男	30	博士	研究生	科學
05	女	22	大專院校	大學生	社會科學
06	男	24	研究所	研究生	社會科學
07	女	26	研究所	公共行政	社會科學
08	男	30	博士	博士後研究員	科學
09	女	27	國中	社會服務	服務
10	男	27	博士	研究生	科學
11	女	25	研究所	研究生	商業管理

12	男	24	研究所	研究生	工程
13	女	27	大專院校	工商服務業	社會科學
14	男	30	博士	研究生	科學
15	男	28	博士	博士後研究員	工程
16	女	26	研究所	研究生	教育
17	女	25	研究所	研究生	社會科學
18	女	30	博士	研究生	科學
19	男	28	博士	研究生	科學
20	女	23	研究所	研究生	社會科學
21	男	25	研究所	研究生	社會科學
22	男	30	大專院校	大學生	醫學衛生
23	女	20	大專院校	大學生	人文科學
24	男	27	研究所	研究生	科技管理
25	男	30	博士	研究生	科學

除了受試者基本資料外，為確實掌握受試者於網路上使用健康資訊網站之需求以及使用狀況，本研究透過「網路健康資訊使用經驗調查表」(參見附錄一)瞭解受試者使用線上醫療諮詢平台之相關經驗。受試者皆曾經上網使用健康資訊網站查詢健康問題，主要是因為想要查詢自身(50%)相關之病症，其次為親人(35.4%)和朋友(14.6%)。其使用線上醫療諮詢平台的方式以檢索和瀏覽為主，近兩個月內於網路上查詢健康問題的頻率集中在每月一次以上和每月不到一次，每次查詢健康問題的時間集中在少於1小時和1-3小時之間。然而，在查詢健康問題的過程中大多的人都有遇到困難，其原因依數量順序為：對於醫學專有名詞不熟悉、檢索功能不精準、對健康資訊正確性的質疑、資訊不完整(斷章取義)、網站內容分類不明確等(表3-4-2)。

表3-4-2 查詢健康問題遇到的困難

查詢健康問題遇到的困難	受試者(人)
對於醫學專有名詞不熟悉	13
檢索功能不精準	10
對健康資訊正確性的質疑	10
資訊不完整(斷章取義)	9
網站內容分類不明確	8

疑似廣告文	3
無類似提問	1

本研究亦透過 Zhang (2010) 提出之健康八階段為基礎，瞭解受試者目前的健康狀況，包括：受試者表示在哪個健康階段會上網查詢健康問題、目前處在的健康階段，以及曾經於網路上查詢的健康問題類型。而受試者目前處在的健康階段以認為自己可能生病了、就醫前、正在治療階段居多。本研究從「KingNet 國家網路醫院－免費醫療諮詢」之一般門診中 30 個科別截取完整的健康問答提供給受試者標記，而受試者曾經於網路上查詢的健康問題類型包含 30 個科別中的 27 個（表 3-4-3）。

表3-4-3 曾經查詢的就診科別

科別（一般門診）	受試者（人）	科別（一般門診）	受試者（人）
(腦)神經內科	5	骨科	7
(腦)神經外科	1	家庭醫學科	3
一般內科	8	胸腔及心臟血管	1
一般外科	3	疼痛科	1
一般婦科	4	神經脊椎外科	3
大腸直腸外科	2	婦女腫瘤	4
牙科	6	眼科	1
皮膚科	14	產科	4
打鼾與睡眠障礙科	2	復健科	3
血液腫瘤科	3	過敏免疫風濕科	2
耳鼻喉科	5	精神科	1
肝膽腸胃科	5	齒顎矯正科	1
泌尿外科	1	整形外科	7
放射腫瘤科	1		

三、 研究工具

(一) 指定問答資料庫

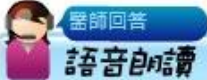
標記線上醫療諮詢問答任務前由研究者指定問答資料庫中，隨機選擇 5 則問答供受試者於任務中進行描述。指定問答資料庫指的是研究者自「KingNet 國家

網路醫院－免費醫療諮詢」之一般門診中的 30 個科別中截取完整的問答。每一科別隨機抽選 9 則問答，共 270 則問答，作為本研究之指定問答資料庫（如圖 3-4-1）。研究者將每個科別依序給予編碼，並且各科別的問題再依序進行編號，故每則問答皆有專屬編號，並將擷取的網頁問答資料整理為本研究使用之文本樣式（如表 3-4-4）。


症狀：
喉嚨至胃部緊繃,不舒服時胃部感覺有異物頂著,胃漲,身體裡感覺有東西在動,手腳會不自主的想活動,但是全身及四肢卻軟弱無力,胸悶,睡眠障礙(失眠),視力模糊,體重減輕,有時會呼吸困難,頭暈,身體發熱,先謝謝各位醫師能撥出您寶貴的時間看看,因為現在不知道怎麼治療,該看什科,該檢查什麼!麻煩各位了 謝謝!!



持續時間：
約四至五個月

補充說明：
不好意思註冊時疏忽,以上所有資料都是我媽媽的! 56歲女性 身高:140cm 體重:37kg 一開始感覺胃部異物頂著,之後是喉嚨不舒服,接著就是全身性的不舒服(上述的症狀)

 醫師回答
語音朗讀

使用語音朗讀功能之前,記得要打開您電腦上的喇叭及音量,否則會聽不到聲音喔!
如果您點語音朗讀時無法聽到聲音,可能是語音檔正在載入中,請您再點一次,即可聽到朗讀聲音。
若一直無法聽取到這一則醫師回覆的朗讀內容,或是整段內容唸的不完整,請點『回報問題』按鈕向我們回報此問題。

 醫師回答：
除了手腳會不自主的想活動這個症狀,其他實在很難想到神經科疾病,所以醫師才會朝身心症這方面去考慮,我建議先等台大肌電圖檢查作完(一般應該也會一起作神經傳導)看有何問題才有新的方向。
體重減輕這方面可能要檢查一下甲狀腺功能及癌症指數。

林奕夫醫師 2013-03-07 23:27:27  我要謝謝醫師  醫師部落格 [我是醫師,我想補充>>](#)

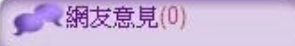

 網友意見(0)  我是過來人,我想回應 [我是過來人,我想回應>>](#)

圖3-4-1 KingNet 國家網路醫院的一則完整問答

表3-4-4 本研究截取後的問答

編號	1-1-1
科別	(腦)神經內科
您輸入的症狀	失眠
症狀	喉嚨至胃部緊繃,不舒服時胃部感覺有異物頂著,胃漲,身體裡感覺有東西在動,手腳會不自主的想活動,但是全身及四肢卻軟弱無力,胸悶,睡眠障礙(失眠),視力模糊,體重減輕,有時會呼吸困難,頭暈,身體發熱 先謝謝各位醫師能撥出您寶貴的時間看看,因為現在不知道怎麼治療,該看什科,該檢查什麼! 麻煩各位了 謝謝!!
持續時間	約四至五個月
補充說明	不好意思註冊時疏忽,以上所有資料都是我媽媽的! 56 歲女性 身高:140cm 體重:37kg 一開始感覺胃部異物頂著,之後是喉嚨不舒服,接著就是全身性的不舒服(上述的症狀)
醫師回答	除了手腳會不自主的想活動這個症狀,其他實在很難想到神經科疾病,所以醫師才會朝身心症這方面去考慮.我建議先等台大肌電圖檢查作完(一般應該也會一起作神經傳導)看有何問題才有新的方向. 體重減輕這方面可能要檢查一下甲狀腺功能及癌症指數.
醫師名	林奕夫醫師
日期	2013-03-07 23:27:27
網友建議	無
我是過來人,我想回應	無

(二) 網路健康資訊使用經驗調查表

本研究之調查表主要目的為瞭解受試者的背景特徵,做為研究對象掌控的依據。此調查表參考黃冠英(2006)對臺灣大學生網路健康資訊使用調查、廖家慧(2012)使用者音樂及音樂資訊需求描述之分析研究,以及陳映涵(2012)網路影音休閒之遊歷行為研究之問卷為基礎,設計符合本研究需求之題項。調查表於執行標記線上醫療諮詢問答任務前填寫,其內容分為基本資料,以及使用線上醫療諮詢平台之相關經驗兩部份。第一部份為基本資料,包含:性別、年齡、職業、居住地、學科背景以及使用網路經驗及頻率;第二部份為健康資訊尋求者者使用線上醫療諮詢平台之相關經驗,包含:使用線上醫療諮詢平台之頻率、習慣、時間長短、搜尋問題時所遭遇的困難,以及搜尋的相關主題等問題,其網路健康資訊使用經驗調查表如附錄一。

(三) 線上醫療諮詢問答標記表

標記線上醫療諮詢問答任務中,受試者必須完成 10 則問答描述,其中 5 則

由研究者於指定問答資料庫中隨機選出，另外5則由受試者於執行任務於 Kingnet 國家網路醫院一般門診搜尋自身或親朋好友曾經經歷之病症問答給予研究者。本研究原先採取給予受試者自由標記問答的方式蒐集標籤，透過前導研究時發覺大部分之標籤內容為問答內容本身的文字。然而本研究欲獲得健康資訊尋求者廣泛且多元的標籤內容，故基於 Xu 等人 (2006) 歸納之「以脈絡為基礎之標籤 (描述資源的內容或是資源所屬的類別)」、「以內容為基礎之標籤 (描述資源被創造或儲存的相關內容)」、「屬性標籤 (資源固有的屬性)」、「主觀標籤 (使用者的意見和情緒)」以及「組織標籤 (組織個人資源)」五大標籤類型，設計使受試者描述線上醫療諮詢問答之欄位，分別對應為「發生情境」、「描述詞彙」、「感受詞彙」、「分類詞彙」、「檢索詞彙」，以獲得全面性的線上醫療諮詢問答描述標籤 (如表 3-4-5)。其中，「發生情境」、「描述詞彙」、「感受詞彙」包含「以脈絡為基礎之標籤」、「以內容為基礎之標籤」、「屬性標籤」、「主觀標籤」，瞭解健康資訊尋求者傳達之健康資訊需求、其對於問答的觀點，以及健康資訊需求、其閱讀問答前後的情緒反應；而「分類詞彙」、「檢索詞彙」為「組織標籤」，以瞭解健康資訊尋求者之檢索及分類方式。研究者於任務前將蒐集之 10 則問答以及自訂之五個標籤欄位彙整於線上醫療諮詢問答標記表，完成標記表之製作。

表3-4-5 線上醫療諮詢問答標記表之範例

【範例】

編號	1
科別	(腦)神經內科
您輸入的症狀	失眠
症狀	喉嚨至胃部緊繃,不舒服時胃部感覺有異物頂著,胃漲,身體裡感覺有東西在動,手腳會不自主的想活動,但是全身及四肢卻軟弱無力,胸悶,睡眠障礙(失眠),視力模糊,體重減輕,有時會呼吸困難,頭暈,身體發熱 先謝謝各位醫師能撥出您寶貴的時間看看,因為現在不知道怎麼治療,該看什科,該檢查什麼! 麻煩各位了 謝謝!!
持續時間	約四至五個月
補充說明	不好意思註冊時疏忽,以上所有資料都是我媽媽的! 56 歲女性 身高:140cm 體重:37kg 一開始感覺胃部異物頂著,之後是喉嚨不舒服,接

	著就是全身性的不舒服(上述的症狀)
醫師回答	除了手腳會不自主的想活動這個症狀,其他實在很難想到神經科疾病,所以醫師才會朝身心症這方面去考慮.我建議先等台大肌電圖檢查作完(一般應該也會一起作神經傳導)看有何問題才有新的方向. 體重減輕這方面可能要檢查一下甲狀腺功能及癌症指數.
醫師名	林奕夫醫師
日期	2013-03-07 23:27:27
網友建議	001 建議日期：2013-03-07 19:46:34 重大精神病：包括雙向情感性精神病(俗稱躁鬱症)，躁期發作的時候，往往好幾天不用睡著、精神特別好，執行力效率特別高；鬱期發作的時候，心情特別難受，或者持續失眠。
我是過來人，我想回應	無
發生情境	你當時發生事件的情境；或是你認為提問者當時發生的情境；或是你覺得什麼情境會發生這樣的狀況。 註：列出所有可能的情境。
分類瀏覽	如果你想要找此類型問答的健康主題，會在什麼類別中尋找 註：可以有多種分類，不一定只有一種。 註：現在 KingNet 是用科別分類，但我想知道更多元的分類瀏覽方式，所以可以依據你的認知、感受填寫。
檢索詞彙	如果你想要找此類型問答的健康主題，會用什麼關鍵字檢索 註：可以有多種分類，不一定只有一種。 註：現在 KingNet 是用症狀檢索，但我想知道更多元的檢索詞彙，所以可以依據你的認知、感受填寫。
描述詞彙 (任意字/詞/句)	看完此篇問答之後，會想要怎麼描述這篇問答。 所有欄位都可以描述，包括：症狀、持續時間、補充說明、醫師回答、醫師名、日期、網友回答、我是過來人回應等等 註：可以依據你的認知、感受填寫。
感受詞彙 (任意字/詞/句)	寫出你看完此篇問答的感受，或是提問者的感受 註：可以依據你的認知、感受填寫。

四、 標記線上醫療諮詢問答任務流程設計

標記線上醫療諮詢問答任務中主要分兩個部份，第一部分為受試者標記線上醫療諮詢問答，第二部分則是任務後訪談，以下說明任務執行之步驟(如圖 3-4-2)

以及詳細內容。

- (一) 選擇問答：每位受試者皆有一張專屬之「標記線上醫療諮詢問答任務表」，表上共有 10 則問答，其中 5 則為研究者在任務前隨機從指定問答資料庫選擇 5 則問答，另外 5 則是事先請受試者於 Kingnet 搜尋 5 則自身或親朋好友曾經經歷之病症問答。完成上述步驟後，由研究者於任務前將十則問答並加上自訂之五個標籤欄位彙整於線上醫療諮詢問答標記表中，以便受試者進行任務。
- (二) 任務執行說明：因健康問題涉及個人隱私問題，故任務前向受試者概述研究內容及研究倫理，並雙方簽訂研究參與同意書後，詳細說明任務目的、任務流程，並以範例示範如何進行描述任務表，且舉例說明，以便任務順利進行。
- (三) 開始任務：每則問答描述時間皆限定於 5 至 6 分鐘，整體實驗施行時間約為 50-60 分鐘，並且不限定每位受試者標記標籤之長度、數量以及內容。
- (四) 任務後訪談：深入瞭解受試者所標記之標籤，其包括：標籤的動機、詞彙對受試者的重要性以及線上醫療諮詢平台之分類及檢索相關等問題。

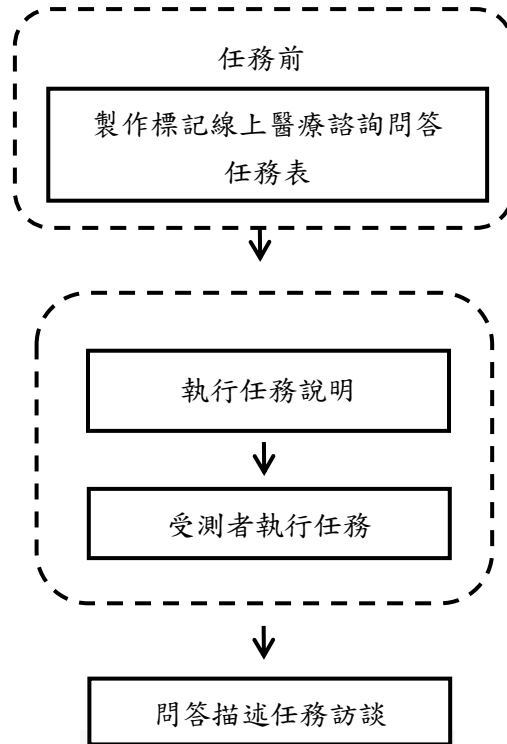


圖3-4-2 標記醫療諮詢問答任務進行流程

第五節 資料整理與分析

本研究採取質性之研究方式整理和分析資料，分析內容之來源包含：線上醫療諮詢問答標記表以及訪談內容，以下分別說明分析的過程。

一、 線上醫療諮詢問答標記表分析

受試者執行完標記線上醫療諮詢問答任務後即完成線上醫療諮詢問答標記表，研究者開始資料分析。第一步驟將線上醫療諮詢問答標記表中每一則問答描述標籤的欄位分別對應於 Xu 等人 (2006) 提出的標籤類型，放置 EXCEL 檔案中。第二步驟則開始標籤編碼，每一個標籤編碼型態為「受試者編號：問答編號：標籤類型編號」如 (05：131：01)，代表編號 05 之受試者描述編號 131 之問答中標籤類型 01 之標籤。摘錄範例如下，則為編號 01 之受試者描述編號 1251 之問答中標籤類型 04 之標籤：

回答中的網誌很實用 (01:1251:04)

第三步驟則開始進行標籤分析，在沒有預設任何架構之情況下，由下而上之方式歸納標籤，試圖建立忠實反映現實情況。資料分析的過程需包含開放式編碼、主軸式編碼以及選擇性編碼。藉由開放式編碼從資料中將健康資訊尋求者描述之標籤概念化，歸納其類別；以主軸式編碼建立階層式的概念，試圖找出類別和類別之間的聯結；而選擇性編碼則是用以找出主要的概念。在歸納標籤的同時，不斷將標籤概念化及範疇化，依據研究概念將各研究主軸的關係連貫，以瞭解健康資訊尋求者標記線上醫療諮詢問答標籤之屬性特性以及背後更具體的意義。第四步驟則將所建構的標籤屬性特性以敘述性統計的方式呈現，探討問答標籤特性的分布情形。其中健康資訊尋求者標記線上醫療諮詢問答之標籤內容為分析「發生情境」、「描述詞彙」、「感受詞彙」，而健康資訊尋求者對於線上醫療諮詢問答的理想分類檢索方式為分析「分類詞彙」、「檢索詞彙」以及訪談內容。

本研究採用王石番 (1991) 之信度計算公式由研究者本人 (第一編碼員) 和第二編碼員檢定本研究建立之線上醫療諮詢問答標籤屬性之信度，第二編碼員之身分為醫學圖書館之助理參考館員，具備基本之醫療知識。根據其公式如下：

$$\text{相互同意度} = \frac{2M}{(N1+N2)}$$

M：編碼員對該類都同意之數目

N1：為第一位編碼員對該類的同意數

N2：為第二位編碼員對該類的同意數

$$\text{信度} = \frac{N * (\text{平均相互同意度})}{1 + [(N-1) * \text{平均相互同意度}]}$$

N：參與編碼人員數

根據 Kassirjian (1977) 認為信度達到 85% 即可接受，若低於 80% 則研究信度不佳，楊孝榮 (1978) 認為信度至少要到 0.8 才能符合基本信度檢驗。本研究之第二編碼隨機抽取健康資訊尋求者標記之 250 則線上諮詢問答的 1/3 (共 84 則問答，882 筆標籤數) 進行歸類，信度達到 97%。

二、 訪談資料分析

訪談內容皆經受試者同意後錄音存檔，並將錄音內容轉譯成逐字稿。訪談分為兩部分，第一部分以解釋線上醫療諮詢問答標記表中之標籤為主要內容，故將訪談內容之編碼與該標籤相同，但以不同顏色標記，以便將訪談內容及標籤內容對應之。摘錄訪談資料於本文以新細明體呈現，範例如下：

主要和傷口復原有關，但不同類型的創傷的傷口都不一樣，所以我可以去看。
我是覺得如果設計一個分類的話，可以有些選項是受傷的，受傷的照護或是長期的護理。(19：241：05)





第四章 研究結果

本章旨分析與討論受試者標記線上醫療問答之標籤內容，第一節依據線上醫療諮詢問答標記表分析「發生情境」、「描述詞彙」、「感受詞彙」的標籤內容，探討線上醫療諮詢之內容標籤屬性；第二節為依據線上醫療諮詢問答標記表分析「分類詞彙」，探討線上醫療諮詢之分類標籤屬性；第三節為依據線上醫療諮詢問答標記表分析「檢索詞彙」，探討線上醫療諮詢之檢索標籤屬性；第四節為綜合討論，整合研究發現與結果。

第一節 線上醫療諮詢問答內容標籤屬性

本節旨分析線上醫療諮詢問答標記表中之「發生情境」、「描述詞彙」、「感受詞彙」三個欄位內之標籤，此三個欄位之標籤是由受試者根據 250 則線上醫療諮詢問與答之內容自由的標記所產生之 2514 筆標籤內容，其標記的內容有可能源自於問與答內的文字內容，亦有可能為受試者對於問答的看法和感受。研究者依據標籤內容以由下而上的方式歸納標籤，瞭解線上醫療諮詢問答中的脈絡，其中本研究之受試者即代表以健康資訊尋求者的角度標記問與答。研究結果透過 2514 筆標籤內容歸納出「線上醫療諮詢之問答特性」、「健康資訊尋求者對於醫療諮詢問答內容之觀點」，以及與「健康資訊尋求者閱讀醫療諮詢問答前後之情緒反應」三大部分。

本節分為三部分，第一部分說明線上醫療諮詢之問答特性，其內容包括「有健康問題之人物」、「健康資訊尋求者問題描述」、「健康資訊尋求者提出具體之問題」，以及「回答者之回答內容」四項問答特性的標籤屬性，並分析問答特性中使用標籤屬性的分布情形；第二部份則說明「健康資訊尋求者對於醫療諮詢問答內容之觀點」，分析問答觀點標籤屬性的分布情形；第三部份則說明「健康資訊尋求者閱讀醫療諮詢問答前後之情緒反應」，亦分析情緒之標籤屬性的分布情形。

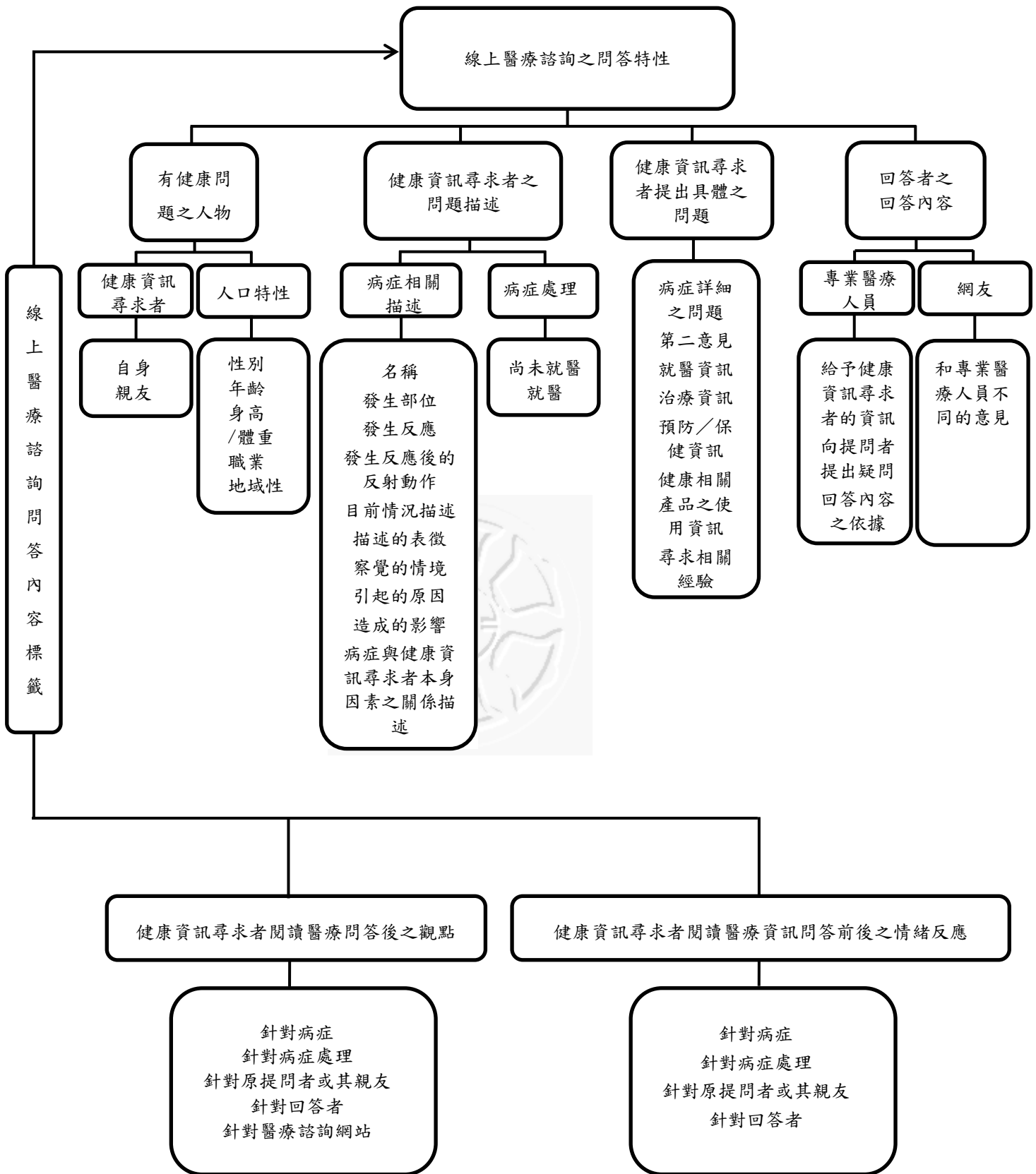


圖4-1-1 線上醫療諮詢問答內容標籤屬性

一、 線上醫療諮詢之問答特性

研究者藉由受試者標記 250 則線上醫療諮詢問答的標籤內容，以由下而上的方式歸納標籤內容，瞭解健康資訊尋求者傳達之健康資訊需求。研究結果發現，線上醫療諮詢之問答特性共分為四大項，第一項為「有健康問題之人物」，第二項為「健康資訊尋求者問題描述」，第三項則為「健康資訊尋求者提出具體之問題」，而第四項則為「回答者之回答內容」，以下分別敘述之。

(一) 有健康問題之人物

瞭解受試者在標籤內容中提及有健康問題之人物是為了發掘使用線上醫療諮詢問答之使用者與潛在使用者，依據受試者之標籤內容可歸納為「健康資訊尋求者」以及「人口特性」兩個類別。

1. 健康資訊尋求者

有健康問題之人物即是健康資訊尋求者或潛在之健康資訊尋求者，本研究之健康資訊尋求者為使用線上醫療諮詢網站查詢、瀏覽或者提出醫療相關問答之人，甚至泛指為線上醫療諮詢網站能提供資訊的對象。歸納受試者在標籤內容中提及之健康資訊尋求者可依「為誰尋求健康資訊」分為「自身」和「親友」兩部分。此分類標準為標籤中明確提及此病症、醫療行為、資訊需求為自身的問題，或說明與在線上醫療諮詢平台檢索瀏覽之人以及於線上醫療諮詢問答平台提出問題之人之關係，依據標籤內容直接判斷出有健康資訊問題者為何人的標籤。

表 4-1-1 健康資訊尋求者標籤屬性

編號	屬性	次數/70	百分比(%)
1	親友	37	52.9
2	自身	33	47.1

(1) 親友

健康資訊尋求者標籤屬性中可因「為誰尋求健康資訊」歸納為「自身」和「親友」，「親友」指的是有健康資訊問題的人源自於在線上醫療諮詢平台尋求健康資

訊之人的親朋好友。在本研究中，包含在「親友」屬性內的人：標記線上醫療諮詢問答受訪者之親友，以及該則問答之原提問者之親友。

媽媽與阿姨接連發現罹患乳癌並接受治療中，想瀏覽相關治療資訊（17：2102：02）

發問者的父親中風之後想要靠飲食來保養身體（01：2161：01）

(2) 自身

健康資訊尋求者標籤屬性中可因「為誰尋求健康資訊」歸納為「自身」和「親友」，「自身」指的是有健康資訊問題的人源自於自己，不論是於線上醫療諮詢平台檢索瀏覽之人，或是於線上醫療諮詢問答平台提出問題之人。在本研究中，屬於自身屬性內的人，包含：標記線上醫療諮詢問答的受訪者和該則問答之原提問者。

自己的右手似乎有媽媽手（01：1151：02）

我自己產檢時也問過醫生許多這類的問題與了解預防方式，上網查詢的資料不少，孕期間、產後如果生病必須服用藥物，也都會特別上國家網路醫院查詢藥典或是遇到小孩生病時查詢症狀及治療方式（13：2272：01）

標籤中提及該則問答之「原提問者」所敘述之問題內容，其可能是單純描述原提問者之健康問題，亦有可能是提出原提問者之問題並且與自身(或自身親友)的問題做比較。

患者明確知道自己是脹氣，想詢問舒緩方式，沒有特別著急的情緒（07：3121：04）

如提問者情況，會有突發性寒冷、無力、心悸、暈眩、嘔吐、噁心感、便會開始進食、狀況才消失，不同的是**我有運動的習慣，沒有檢測血糖**。健康檢查時，僅提及有輕微貧血症狀，並無大礙，曾經有眼前發黑的經驗，多於三次。（05116102K1）

2. 人口特性

有健康問題之人物的人口特性即是健康資訊尋求者的人口資訊，說明健康資

訊尋求者的基本個人資訊，包括：性別、年齡、職業、地域性、身高／體重。

表 4-1-2 人口特性標籤屬性

編號	屬性	次數／43	百分比(%)
1	性別	20	46.5
2	年齡	12	27.9
3	職業	5	11.6
4	地域性	5	11.6
5	身高／體重	1	2.4

(1) 性別

標籤內容中提及之健康資訊尋求者之性別，極少數會直接提及「女性」、「男性」，多數是提及與提出醫療問題之人物之間的關係，或是提及之病症名稱或部位等判斷之。

媽媽自從親戚過世後，無法打起精神、暴躁、易怒、胃口奇大、總覺得肚子餓、記憶力衰退、覺得無趣的想法。(05：1284：02)

經期長、排血量多 (05：151：01)

包皮癢，陰囊癢 (03：381：01)

(2) 年齡

指健康資訊尋求者之歲數，本研究採用 KingNet 國家網路醫院－免費醫療諮詢中「一般科別」做為受試者標記之線上醫療諮詢問答範圍，年齡散佈在青少年 (12-20)、青年 (20-45)、壯年 (45-65)、老年 (65 歲以上)，四個年齡層內。其標籤有可能直接提及確實年齡數字，亦有可能以大範圍之年齡層敘述之。

媽媽年齡 49 歲時，談及經期開始不穩，很快就來。每次結束時間都很長，經血量很多，覺得疲憊、不耐煩、不舒服、頭暈，懷疑自己有熱潮紅症狀。(05：151：02)

血糖過低造成休克，老年人體力及免疫力接無法應付接踵而至的感染與併發症。(05：3262：02)

(3) 職業

指健康資訊尋求者的職業，通常標籤中描述健康資訊尋求者之職業主要目的是健康資訊尋求者推斷其病症與職業的關聯性，或是預防職業造成之傷害等問題。

一個研究生日夜顛倒 因為當兵不得不調時差 看看有甚麼改善方法(14:197:02)

(4) 地域性

健康資訊尋求者提及所在之地理位置，通常和尋求醫院、診所、醫師相關聯。

桃園很遠所以想在台北看診，需要找推薦(06:1274:01)

(5) 身高／體重

指健康資訊尋求者的身高／體重，然而標籤內容中極少數直接提及「身高 x 公分、體重 x 公斤」，而是會形容健康資訊尋求者之體型。

容易拉肚子，排泄物不容易沖乾淨，過瘦吃不胖。(08:3122:02)

(二) 健康資訊尋求者問題描述

透過受試者標記之標籤內容瞭解健康資訊尋求者對於健康問題之描述，目的為發掘當健康資訊尋求者在描述健康醫療問題時會提出的資訊。其中受試者之標籤內容主要描述自身和親友病症（包含原提問者自身及其親友之病症），然而不論是何人的病症，都為有健康問題之人物之問題，故皆是健康資訊尋求者或潛在之健康資訊尋求者。依據受試者之標籤內容可歸納為「病症相關描述」和「病症處理」。

1. 病症相關描述

病症指的是疾病（disease）和症狀（symptom），疾病指的是人體並非在正常狀態，其影響身體重要功能的運作，通常會產生異常體徵或症狀，其造成疾病原因可能為環境因素、病原體、有機體的缺陷等；症狀指的是病患主觀的從生理

上觀察疾病所獲得的證據，並非專業醫療人員客觀之觀點，廣義上來說症狀是一種生理的異常現象（Medline dictionary, 2013），疾病和症狀雖有所區別但又密不可分。受試者於標籤中敘述關於病症相關問題的內容，依據標籤數量多寡排序為：病症發生反應、病症發生部位、目前病症情況描述、病症名稱、引起病症的原因、察覺病症的情境、病症造成的影響、病症與健康資訊尋求者之間關係的描述、描述病症的表徵，以及病症發生反應後的反射動作、，以下分別說明之。

表 4-1-3 病症相關描述標籤屬性

編號	屬性	次數/1085	百分比(%)
1	病症發生反應	317	29.2
2	病症發生部位	183	16.9
3	目前病症情況描述	172	15.8
4	病症名稱	124	11.4
5	引起病症的原因	124	11.4
6	察覺病症的情境	71	6.5
7	病症造成的影響	43	4
8	病症與健康資訊尋求者之間關係的描述	27	2.5
9	描述病症的表徵	17	1.6
10	病症發生反應後的反射動作	7	0.6

(1) 病症發生反應

當病症發生時人體會產生的現象即為病症發生反應，可依據標籤歸納為生理感受、心理反應，以及生理異常三種現象。其中生理感受指的是病症發生時身體產生的感受，包括：痛、麻、痠、乾、腫、脹、癢、刺、悶、冷熱感受、不舒服……等；心理反應指的是病症發生的狀況為心理上的反應，包括：產生失落感、覺得暴躁、情緒易怒……等；生理異常指的是標籤中未提及有關生理感受的詞彙，但是依生理現象觀察人體確實存在異狀的情形，例如：如經期變長、醫療檢測值過高等。

右手忽然**疼痛**，合併**無力**、無法彎曲（09：2251：02）

暴躁、**易怒**、**記憶力衰退**（05：1284：01）

就醫前:我也是好幾年來都有**身體動作時關節發出聲響**的狀況(13:1155:02)

(2) 病症發生部位

病症相關描述中描述病症發生於身體的何處的數量相當多，關於病症發生的部位可分為三個屬性，其一為直接描述部位名稱，其二為以病症名稱判斷部位，其三為以就診科別、醫療檢測或治療之方式判斷部位。依據病症發生部位亦可將標籤內容依人體構造區分之，包括：頭部、頸肩部、胸部、腹部、腰部、臀部、背部、四肢、器官／組織／神經／細胞，以及全身性部位。病症發生部位的描述最常伴隨著病症發生反應出現。

長時間**腰部**酸痛，腳部酸麻，甚至影響到睡眠(08:1201:02)

在既有**甲狀腺**問題的狀況下最近突然會抽筋、臉腫，不確定是否和甲狀腺有關所以詢問是否該告知醫生情況。(17:2261:02)

胎兒蛋白過高、**脾臟**腫大、**肝硬化**、**腫瘤**(05:2121:01)

皮膚乾裂，**皮膚**癢(03:383:01)

此外，亦可依據帶有部位名稱之病症、科別門診、醫療檢測、治療之方式判斷病症發生之部位。

本身有**齒列不正**的問題，尤其以下排牙齒較嚴重。曾經考慮是否要矯正牙齒，但蠻害怕手術打骨釘及考慮到費用昂貴的問題而遲遲未行動。(02:1291:02)

大腸直腸癌篩檢(24:163:01)

(3) 目前病症情況描述

健康資訊尋求者描述病症的實際情況即是對於目前病症情況的描述，可歸納為六個屬性。六個屬性分別是持續的狀態即是健康資訊尋求者描述病症發生時，是持續性或是間歇性的感受到生理感受；病症生理反應的程度為病症生理反應的程度可以透過標籤內容描述病症是嚴重的或是輕微的、或是描述病症發生的次數，而描述次數是想表達病症的情況；病症具有的威脅性指的是描述病症會帶給自身

或他人的威脅性，例如：傳染給他人等；病症變化情況是健康資訊尋求者描述目前病症的狀況和先前比起來的病症變化情況，例如：越趨嚴重、擴散、感染、復發、改善……等。其有可能是單純病症的惡化，或是在某項行為過後造成病症的變化情況；病症階段指的是描述目前病症處於的階段，例如：癌症的第二期。

發燒已經第 13 天 (14 : 3161 : 01)

每當課業壓力大，睡眠品質差，睡眠時間少、換季時，頭皮常常會有很多頭皮屑，而且都很大；頭皮也常常紅紅的，看起來頗怪。
(22 : 282 : 02)

如提問者情況，會有突發性寒冷、無力、心悸、暈眩、嘔吐、噁心感、便會開始進食、狀況才消失、不同的是我有運動的習慣，沒有檢測血糖。健康檢查時，僅提及有輕微貧血症狀，並無大礙，曾經有眼前發黑的經驗，多於三次。(05 : 1161 : 02)

有時候洗完澡要睡覺時也會癢，抓一抓卻愈抓愈癢，似乎和臉上的冬季癢是同一種病。(03 : 381 : 02)

媽媽與阿姨接連發現罹患乳癌並接受治療中，且媽媽發生骨轉移現象，想進一步了解乳癌細胞轉移的資訊。(17 : 2103 : 02)

感覺上好像得了淋巴癌，活下來的機率仍然很高，但我很好奇，我知道的情況一個是發現時已經第四期，一個是截肢，似乎都不是美好結局。(04 : 3101 : 04)

健康資訊尋求者描述目前病症情況時亦會提及和「時間」相關的描述，和時間有關的標籤可歸納為三個屬性，一為病症持續的時間，二為病症發生的頻率，三為發現／引起病症之時期。病症持續的時間指的是健康資訊尋求者描述察覺病症後至目前的時間；病症發生的頻率為描述病症發生的次數多寡，像是標籤內容提及病症發生週期性、是否時常發生等；發現／引起病症之時期則為健康資訊尋求者描述於某個時期被發現病症或是於某個時期引起病症，例如：國中時期…。

自從前女朋友劈腿外遇，我就很難勃起，前女友愈挑逗就愈軟，之後分手，對女生好像都沒甚麼反應，看 A 片有幫助但是效果不大。遇到喜歡我的女生主動示好都覺得很反感。(03 : 1131 : 02)

長期都在頭痛 (06 : 213 : 02)

牙齦常常因為刷牙而流血（24：175：02）

以前**青春期**一直長青春痘，造成很多痘疤。對於外觀上造成沒有自信（22：385：02）

(4) 病症名稱

在健康資訊尋求者描述健康問題時會提及病症名稱，此病症名稱有可能是健康資訊尋求者自行猜測之結果，亦有可能是經由專業醫師診斷得知。此外，標籤中之病症名稱可歸納為兩個屬性，一為專業醫療名詞即為醫學專有名詞，研究者經醫學背景之醫療人員確認後將標籤歸類；二為大眾俗稱，是一般大眾對於病症通俗的稱呼，包含一些民間用語。提及的標籤除了直接說明或猜測病症的名稱外，亦會伴隨著病症發生部位、病症發生反應、目前病症情況描述、描述病症發生修辭的方式、引起病症的原因、病症造成的影響、目前病症情況描述、病症處理或提出資訊需求時出現。

異位性皮膚炎不斷發作、癢的地方皮膚乾硬且紅紅黑黑（07：281：01）

就醫後：我於民國 97 年進行雷射手術之前，對後遺症並不清楚，所以陸續如果眼睛有任何不適，都會上網了解是否跟雷射近視有關，也擔心老了影響**老花**狀況。（13：3225：02）

(5) 引起病症的原因

健康資訊尋求者直接說明或認為造成病症發生的原因，其原因可能是自己對病症的猜測，亦有可能是經由專業醫師診斷得知，可依標籤內容歸納為外在因素、身體因素、心理因素，以及未知等四大屬性。外在因素指的是引起病症的原因是由於個人的行為、習慣、認知、處在的環境或外力傷害……等造成病症的原因，而並非身體本身造成；身體因素是先天體質問題和後天身體上的問題，或是由健康資訊尋求者之認知判斷造成的原因是身體構造的某個部分；心理因素為因個人心理感受或情緒造成病症的原因；未知則是難以判斷是何種原因造成病症。

從小以為是洗頭沒洗淨，都用油性洗髮乳，洗完頭皮很癢，頭皮屑像雪花一般，之後才發現自己是乾性髮質，一職用油性洗髮乳

把頭皮洗的太乾淨，造成頭皮屑很多（03：1831：02）

腳踝外側扭傷可能是打球或是下樓梯時不慎所致，但沒有及時正確地治療造成日後的舊疾復發，隱隱作痛。（02：3251：02）

血糖過低造成休克，老年人體力及免疫力接無法應付接踵而至的感染與併發症。（05：3262：02）

心理緊張、腸躁症、症狀復發、簡易回答、已回答（1：63281：01）

莫名的胃口不好（04：133：02）

(6) 察覺病症的情境

健康資訊尋求者發現病症的情境即是察覺病症的情境，察覺病症的情境可歸納為自己發覺、透過醫療檢測發現，或是由旁人告知等三個情境。自己發覺是自己發現在進行某件事、於特定動作、於特定狀態、於特定時間或是特定的氣候／天氣下會引發病症，例如：運動的時候、姿勢變換的時候、疲累時、午後、氣候變化……等；亦有標籤指出察覺病症是由於醫療檢測而得知；另外的情形是在自己未發覺的情況下被旁人告知。

久坐或是睡姿不良時，右肩會抽痛，有去推拿過（08：1252：02）

天氣太冷或太熱皮膚會過敏起紅疹，會癢而且越抓越癢（2：3386：02）

捐血後檢驗報告顯示身體有問題（23：1172：02）

家人說我打呼聲很大（01：391：02）

(7) 病症造成的影響

病症對於健康資訊尋求者造成的影響，或是針對病症進行醫療處置後對於健康資訊尋求者造成的影響，即是病症造成的影響。通常造成的影響多半是造成影響身體不適之生理感受，或是讓健康資訊尋求者心理產生負面感受，甚至因為病症影響到外觀及生活上各個層面的問題，但也有健康資訊求者描述病症並沒有對自身產生影響。因此將病症造成的影響歸納為影響生理功能、心理、外觀、生活

以及無影響五個屬性。

長時間使用電腦造成眼睛酸澀，起床後眼睛乾澀，眨眼困難 (02 : 3222 : 02)

過重、自卑、嚮往完美體態、飲食失調、減重失調、討厭自己身體 ; (21 : 3163 : 02)

母親最近因為出現口乾、眼睛乾澀的情況，需要常常喝水而造成夜間常跑廁所，感覺到很困擾 (22 : 3271 : 02)

(8) 病症與健康資訊尋求者本身因素之關係描述

健康資訊尋求者描述病症問題時會提及病症與健康資訊尋求者本身病症的因果關係，即 A 病症和 B 病症之間的因果關係；另一種與健康資訊尋求者之間的關係為病症與健康資訊尋求者本身存在或潛在問題的關聯性。其因果關係指的是 A 病症發生後會導致 B 病症跟著發生，或是 A 病症發生時會伴隨著 B 病症；而關聯性主要是針對 A 病症的相關推測，亦即附帶說明的身體健康相關狀況，例如：自身疾病史、服用的藥物、個人情緒特質，以及個人生活習慣和環境等。其健康資訊尋求者在健康問題中描述，主要目的是提供身體健康相關狀況之資訊，讓回答者有更多參考資訊。

嘴巴一直破，破了又好，好了又破，懷疑跟本來就有的牙周病有關係。(03 : 271 : 02)

父親有氣喘病史，不菸不酒且作息正常，更無在粉塵環境之下工作，但是晚上咳嗽得很厲害，持續五年顯無好轉跡象，照過 X 光可能正常，因此想詢問是否可自費使用低劑量胸部電腦斷層做進一步檢查，醫生表示可以做但可能正常的機率非常高。(12 : 2271 : 01)

(9) 描述症狀的表徵

健康資訊尋求者在說明症狀表徵或反應時，會描述病症的外觀和型態。有些健康資訊尋求者會以擬物化的方式形容形狀、形容顏色、形容數量、形容範圍、形容深淺、形容類型或是形容病症型態的方式描述症狀的外觀和型態。

像雪花般的頭皮屑 (03 : 1831 : 04)

高中時就發現視網膜上有小黑點 (08 : 1222 : 02)

右頸鎖骨上有成串會痛會動的淋巴腫塊，看耳鼻喉科後醫師說發炎要吃藥控制，沒有做 X 光跟抽血檢查，但腫塊沒有變小，因此想要換一個門診，或是做多一點檢查，或是自己透過飲食控制。(20 : 233 : 02)

屁的型態是連屁並會臭 (13 : 1122 : 01)

(10) 病症發生反應後的反射動作

當病症發生生理感受、心理感受或是生理異常時，健康資訊尋求者會產生的直覺反射動作即為病症發生反應後的反射動作。

冬天天氣變冷的時候，皮膚就會癢，然後就去抓，皮膚會受傷。(03 : 182 : 02)

2. 病症處理

病症處理指的是當健康資訊尋求者察覺病症時，健康資訊尋求者針對病症之醫療行動或方法。將標籤內容依據是否親臨就醫場所給予專業醫療人員治療區分為「就醫」和「尚未就醫」。

表 4-1-4 病症處理標籤屬性

編號	屬性	次數/180	百分比(%)	
1	就醫	處理方式	53	29.4
		診療階段	122	67.2
		處理結果	34	18.9
2	尚未就醫	處理方式	31	17.2
		診療階段	58	32.8
		處理結果	1	0.6

(1) 就醫

就醫指的是經由專業醫療人員協助處理病症，其標籤又可歸納為，處理方式、處理結果以及診療階段。處理方式的標籤內容中提及進行之醫療檢測，或是西醫／中醫、手術、另類療法等治療方式。

右頸鎖骨上有成串會痛會動的淋巴腫塊，看耳鼻喉科後醫師說發炎要吃藥控制，沒有做 X 光跟抽血檢查，但腫塊沒有變小，因此想要換一個門診，或是做多一點檢查，或是自己透過飲食控制。(20：233：02)

健康資訊尋求者提及就醫之標籤內容除了單純描述其處理的方式之外，亦會描述處理後之結果。然而，標籤內容中多半的處理結果皆不盡理想，除了表示病症處理之後的是否有改善病症之外，其亦會描述病症處理後的資訊需求，例如：詢問病症處理後產生的問題、就醫後病症仍存在，又針對該病症於線上醫療問答中詢問其他處理方式、對醫師的診斷存疑，或是病症復原後的保養等。

患者懷疑自己身體有寄生蟲，有吃過藥，但是沒有改善，就問說是不是要再看醫生 (10：261：02)

提問者朋友親友因腕隧道症候群左手開刀，但症狀未完全改善，現在右手也開始症狀變嚴重，因此想詢問開刀之外的醫療方式，但物理治療師表示若開刀後未改善需加以評估治療。(12：3191：01)

診療階段指的是健康資訊尋求者於健康問題中說明自己是否已經經由專業醫療人員診視病情且加以治療，本研究透過健康資訊尋求者的病症相關描述和病症處理的標籤內容，瞭解健康資訊尋求者目前的診療階段。依據標籤內容將診療階段歸納為三個屬性，一為健康資訊尋求者處於自我判斷病症階段、二為已經前往就醫的階段，最後為就醫之後。當健康資訊尋求者已經尋求專業醫療人員協助處理病症時，其診療階段可分為就醫期間和就醫後。就醫期間的健康資訊尋求者是已經有就醫紀錄，並且病症需要有後續治療、正在接受治療期間，或是健康資訊尋求者有繼續就醫之動機。通常此階段的病人希望能獲得治療的相關資訊、病症的變化情形，以及病症尚未獲得有效治療或解答。

椎間盤突出壓迫到神經，造成手痠麻、無知覺但還可活動。已照過核磁共振，吃過醫生開的消炎藥、B 群都未見起色。嘗試過針灸、吃中藥等，也去做過復健。目前尚無明顯起色 (02：2203：02)

媽媽與阿姨接連發現罹患乳癌並接受治療中，且媽媽曾發生骨

轉移現象，想進一步了解乳癌細胞轉移的資訊。(17：2103：02)

就醫後的健康資訊尋求者是已經尋求專業醫療人員有效治療後或是治療程序已經結束的階段，通常此階段是健康資訊尋求者病症已獲得有效治療後，針對治療後的保養或是身體反應提出疑問。

就診時病患忘記詢問醫師，但回家傷口仍須消毒與保養，病患不想因錯誤的照顧而留疤(11：246：02)

(2) 尚未就醫

未就醫指的是健康資訊尋求者尚未親臨醫療場所給予專業醫療人員治療，處理方式又可分為自行處理和尚未處理。健康資訊尋求者未經專業醫療人員指示，依據自己的認知、親朋好友告知或是網路搜尋之資訊進行處理即為自行處理，包括：藥物治療、食品調理、物理治療、針對病症改變習慣或調整等。觀察自行處理之標籤，除了單純描述其處理方式之外，其資訊需求為：確認病症嚴重程度、確認應看診之科別，或是確認自行處理方式之正確性；而不處理則是尚未有實際行動改善病症，但或許有針對病症蒐集相關資訊等行動。除了處於觀察階段的不處理狀況之外，更有些健康資訊尋求者以消極的態度對於病症置之不理，健康資訊尋求者不處理病症不代表未發覺病症，通常是因為未有病症發生反應。

已經重新配過眼鏡，雖然相較於之前有一些改善，可是疊影仍然在。但是在某些情況下才會比較明顯(07：3223：02)

曾嚴重到眼前發黑維持數秒，並且聽不到其他聲音，心臟不舒服，因此上網查詢。(05：1161：04)

以前就有腫大，只是因為不會痛所以忽略掉，現在因為疼痛才前來處理。(22：1191：02)

推測病症階段是於未就醫的健康資訊尋求者所處的診療階段，此階段是尚未就醫的健康資訊尋求者依據自身的內心感受、身體外觀或生理現象等察覺病症跡象，於標籤中推測病症造成的可能原因、可能病症、可能造成的後果，希望能從

問答中獲得確認。

毛髮增長、內分泌、荷爾蒙、症狀查詢、婦科、腎上腺、痣量增長、對藥物的反應、個人體質、簡易回答、後續治療、已回答(16:1261:01)

媽媽年齡 49 歲時，談及經期開始不穩，很快就來。每次結束時間都很長，經血量很多，覺得疲憊、不耐煩、不舒服、頭暈，懷疑自己有熱潮紅症狀。(05:151:02)

(三) 健康資訊尋求者提出具體之問題

透過受試者在標籤內容中提出具體之問題，能夠瞭解健康資訊尋求者於線上醫療諮詢問答提出的問題類型。受試者於標籤中敘述關於健康資訊尋求者提出具體之問題，包含：治療資訊、病症詳細之問題、尋求相關經驗、預防／保健資訊、健康相關產品之使用資訊、就醫資訊，以及尋求第二意見，以下分別說明之。

表 4-1-5 健康資訊尋求者提出具體之問題標籤屬性

編號	屬性	次數/282	百分比(%)
1	治療資訊	99	35.1
2	病症詳細之問題	79	28
3	尋求相關經驗	24	8.6
4	預防／保健資訊	21	7.4
5	健康相關產品之使用資訊	21	7.4
6	就醫資訊	20	7.1
7	尋求第二意見	18	6.4

1. 治療資訊

治療指的是使用醫療方式醫治疾病，而健康資訊尋求者尋求之治療資訊的範圍，包含：治療方式、治療後的相關資訊、治療費用、治療過程、醫療物品相關資訊等。治療方式指的是健康資訊尋求者諮詢處置病症之方法，除了直接詢問治療方式之外，健康資訊尋求者亦會說明希望治療達到的目的，例如：根治病症的方式、舒緩病症的方式、改善病症的方式、希望獲得多種治療方式使之得以選擇，以及確認目前的治療方式等；

提問者有時會站著的時候暈倒，但去醫院檢查也沒有找到特別原因，因此**想來詢問看要怎麼處理**（12：312：01）

我覺得這個病人和我一樣沒有就醫，因為我以前發病的時候也只是會很癢，但是並不會痛、也不會造成其他困難～不過癢的時候很困擾，**所以會想要知道根除和有效的療法**。（16：186：02）

詢問是否有方法**減輕疼痛及消除靜脈曲張**造成的不美觀情形（02：1101：01）

類似的病，不同的治療方式，**想確認沒有吃藥是否正確**（07：2262：02）

健康資訊尋求者在治療前事先詢問關於後治療後會產生的症狀、成效、後遺症、復發的機率或是併發症，或是在治療後詢問關於治療後的照護和調養等關於治療後的相關資訊；詢問或比較各種治療方式所需的開支、詢問治療過程中的醫療程序問題、詢問治療時輔助性的醫療相關物品等問題都是在標籤內容中所提及的問題。

自己想打流感疫苗，但是朋友說打完會感冒，所以上來問（12：136：02）

燙傷後復原處理（19：241：02）

從小到大都腿很粗，但是小腿好像很難靠自己瘦，想看看有什麼整形外科的途徑可以解決，以及**大概要花多少錢**。（20：1301：02）

另外**想了解前往復健科療程是否需要天天做，或是可以間隔2～3天持續做就可以？**如果這邊可以再詳細一點會更好（02：2202：04）

2. 病症詳細之問題

健康資訊尋求者在尚未就醫或經專業醫療人員診斷和醫療檢測後，仍然不能確定病症相關問題，即會提出病症相關之問題。健康資訊尋求者提出病症相關之資訊需求，包括：詢問／確認病症名稱、尋求醫學名詞解釋、引起病症的原因、病症造成的影響、是否需要就醫、確認病症之間的關聯性，以及關注病症相關資

訊。詢問和確認病症名稱指的是健康資訊尋求者提出症狀或推測病症名稱，希望獲得確實之病症名稱、判斷病症的依據，甚至希望能夠瞭解病症類型等資訊；尋求醫學名詞解釋指的是健康資訊尋求者在經過專業醫療人員診斷或醫療檢測後，依據看診時醫師提到的專有名詞，或是診斷書和檢驗報告上的資訊尋求醫學名詞解釋；健康資訊尋求者描述問題後尋求和推測相關原因，希望透過諮詢獲得解答，原因可能是外在因素、身體因素、心理因素等；

我是想知道類似這個人的現象到底是不是飛蚊症～因為以前看書好像是說會有黑影，可是我的不太會出現黑影，而且形狀也不像蚊子，都是其他透明的幾何或不規則形狀。(16:1241:02)

想詢問就醫時不清楚的部分，也許是在診間時間不足所以在網路上問更清楚(07:3121:02)

近幾天尾骨與會陰處又產生麻痺感，雙腳也有麻痺傾向，不確定是否為骨頭受傷所造成(02:113:01)

病症造成的影響指的是健康資訊尋求者詢問病症對於日後生理、心理、外觀、生活等是否造成影響；健康資訊尋求者希望得知出現之症狀是否為正常情況，或是依據病症的嚴重程度、治療之後的結果等情形判斷是否需要就醫；健康資訊尋求者在問題描述中推測病症與健康資訊尋求者本身因素之關係描述，即是健康資訊尋求者在問題描述中確認病症和病症之間，或是病症和健康資訊尋求者自身疾病史、服用的藥物、個人情緒特質，以及個人生活習慣和環境等的關聯性。

害怕會有陰道感染的問題，甚至害怕影響到整個下腹部(23:1132:04)

患者懷疑自己身體有寄生蟲，有吃過藥，但是沒有改善，就問說是不是要再看醫生(10:261:02)

我的女友生理期量很少，常常會腰痠；會因為這樣而提早進入更年期嗎？想讓他去婦產科檢查，但她非常害羞!!!!(22:153:02)

有時候健康資訊尋求者依據自身或親友之病症異常現象、病症的狀況變化、

慢性病等尋求健康資訊並沒有特別明確的目的，只是希望能更瞭解病症或是掌握病症的動向，所以會定期關注病症相關資訊。

就醫前:我本身從國中就開始有飛蚊症，上大學出社會後長期使用電腦情況更明顯，所以會特別留意飛蚊症的相關資訊(13:1225:02)

3. 尋求相關經驗

使用線上醫療諮詢平台的方式可以分為檢索、瀏覽、提問三種方式，若是有目的的檢索和瀏覽問答內容的情況下，大部分都是希望能找到和自身或親友類似病症和處理方式的問答案例，尋求相關經驗以便作為後續醫療行為的參考。

本身有類似問題，想尋求相關經驗與解決方法。(17:351:02)

4. 預防／保健資訊

健康資訊尋求者在身體尚未出現異狀時事前提出預防和保健諮詢，或是依據自身的家族病史、外在環境的改變、個人情緒、生活習慣和工作環境等長久累積或不可抗力之因素提出諮詢，希望能獲得預防和保健資訊，以防範身體出現異狀。

因為我有時候會跑步，聽說跑步很傷膝蓋，所以想查這個問題(10:1154:02)

擔心遺傳、想了解乳癌復發預防和療法是否有所突破(21:1211:02)

我正在治療這個傷口，所以我想知道以後是不是還需要其他的工具來保護腳底。(16:2251:02)

5. 健康相關產品之使用資訊

健康相關產品之使用資訊指的是健康資訊尋求者使用藥物、食品、保養品、醫療保健產品等和促進健康相關之產品時所需要的資訊，包括：使用的方式、使用的時間長短、使用的份量、使用的部位、食品和藥物的交互作用等。

甲狀腺腫大與甲狀腺亢進的藥物與飲食的注意事項(07:2262:

01)

6. 就醫資訊

就醫資訊指的是尚未就醫或是就醫期間之健康資訊尋求者欲親臨醫療場所尋求專業醫療人員之協助前欲尋求的資訊需求，包括：尋求醫療科別和醫療場所的指引、應進行的醫療檢測，以及就醫時應注意的事項等。

兩膝併攏的情況下無法行蹲姿，不知道是否為俗稱的「青蛙腿」且不知道該尋求哪一科協助。(17:1151:02)

此情形與我媽媽的情況十分相似，唯一不同在於家母受病時間已一年多餘，接受過各式各樣的治療皆無起色，聽到蔡醫師的回答讓人信心大增，請問蔡醫師在哪裡看診(02:2203:04)

7. 尋求第二意見

當健康資訊尋求者對於專業醫療人員之診斷、解釋或處理方式等第一意見的回應，感到疑惑、不知如何選擇、不信任、不滿或是嘗試過第一意見之後無改善等欲繼續後續的醫療行為的時候，會想要尋求其他專業醫療人員或網友的意見，稱為尋求第二意見。詢問之第二意見主要為確認病症相關問題，包括：詢問／確認病症名稱、尋求醫學名詞解釋、引起病症的原因、病症造成的影響、確認病症之間的關聯性，以及確認處理方式等。

家人發燒已13天顯無改善，且出現頭痛，疲倦，肌肉痠痛等症狀，但其間曾看醫生，僅表示說是感冒多休息即可，但發問者覺得不是一般感冒所以上來詢問(12:3161:02)

(四) 回答者之回答內容

透過受試者描述回答者之回答內容，可以瞭解健康資訊尋求者從回答者的回答獲得的資訊。臺灣之線上醫療諮詢問答平台之回答者以專業醫療人員回答為主而網友回答為輔，本研究之回答者亦可區分為專業醫療人員以及網友。

1. 專業醫療人員

線上醫療諮詢問答之回答者主要以專業醫療人員為主，以「KingNet 國家網

路醫院－免費醫療諮詢」為例，其主要回答者為 1,402 位義診專業醫療人員，其中專業醫療人員包括各科醫師、中醫師、物理治療師、職能治療師、心理師、臨床心理師、心理諮商師、語言治療師、護理師、藥師、營養師、教授等（KingNet 國家網路醫院，2013）。受試者於標籤中敘述關於專業醫療人員之回答內容，包含：給予健康資訊尋求者的資訊、向提問者提出疑問以及回答內容之依據。

表 4-1-6 專業醫療人員之回答內容標籤屬性

編號	屬性	次數/174	百分比(%)
1	給予健康資訊	80	46
	尋求者的資訊	164	94.3
	判斷病症	24	13.8
2	向提問者提出疑問	1	0.6
3	提及回答內容之依據	9	5.1

(1) 給予健康資訊尋求者的資訊

專業醫療人員針對健康資訊尋求者提出的問題給予相關醫療資訊，包括：判斷病症、解釋問題，以及給予健康資訊尋求者行動建議。判斷病症指的是專業醫療人員針對健康資訊尋求者之健康問題敘述，提及認為可能罹患之病症名稱、提供如何判斷病症的方式，或是說明其無法從提問者的文字描述中判斷該病症的情況。專業醫療人員判斷病症時除了單純描述病症名稱之外，亦會建議健康資訊尋求者後續的醫療行為；而若是無法透過文字描述判斷病症給予健康資訊尋求者解答時則會建議其就醫或回診。

醫師研判可能有內痔的情形，需做大腸鏡檢查 (02:161:01)

如果是小腿脂肪太厚就抽脂、如果是肌肉太厚就注射肉毒桿菌或手術切斷神經，可用食指+拇指捏起皮肉的是脂肪。(20:1301:01)

醫師回答因為會劇痛，加上有受傷史，需要做詳細的檢查才能正確判斷病因。(02:113:01)

專業醫療人員依據健康資訊尋求者提出的問題給予解釋，其解釋內容包含：

病症相關資訊解釋、治療相關資訊解釋、藥物相關資訊解釋以及醫療保健產品相關資訊解釋。病症解釋範圍包含病症的醫療檢測報告、相關醫學知識、造成病症的可能部位、造成病症的可能原因、病症造成的影響等；治療相關資訊解釋範圍包含治療過程的相關事項、治療後的成效、副作用、後遺症、病症變化情況、注意事項等；藥物解釋範圍包含藥物的成分、使用方式、保存方式以及效用；醫療保健產品解釋醫療保健產品的使用方式等。標籤中除了直接描述專業醫療人員針對健康問題提出的解釋之外，亦會評價專業醫療人員的解釋是否周全或適當。

皮膚芽孢菌、脂漏性皮膚炎、換季、癢、頭皮、眉毛(22:282:01)

原因：淋巴結腫大最常見的原因是頭頸部發炎(20:233:01)

醫師回應 PET 為有效診斷工具(19:3102:01)

治療後的腫瘤指數有升高的驅勢，一般認為有可能發生腫瘤轉移或復發(09:2142:01)

類固醇藥物(14:384:01)

使用方式：一天可五次、一次一滴(20:3221:01)

只回答病症名而缺乏可能發生原因、如何處置等資訊(19:1291:01)

給予健康資訊尋求者的行動建議指的是專業醫療人員提供健康資訊尋求者往後可行之處理病症方式，除了大方向的指引健康資訊尋求者應做的處理之外，還包括：預防及保健方式、舒緩病症方式、推薦就診科別／場所／藥物、就醫及回診、治療病症方式，以及與其主治醫師互動。專業醫療人員在健康資訊尋求者處於健康的狀態或是病症可自行調適之階段，會提供預防及保健或是舒緩病症或可能造成身體傷害的資訊，例如：調整日常生活習慣及作息或是飲食攝取方式等。除了單純描述預防、保健和舒緩病症方式之外，亦有可能在回答中提供健康資訊尋求者多種處理病症的方式。

應了解肺結核目前控制情況(20:1183:01)

整天看電腦建議每 50 分鐘休息五分鐘，飲食中可以適當挑選對眼睛較好的青菜，但是有無青光眼必須至醫療院所做檢查才知道（12：1223：01）

儘量讓您的視線與電腦螢幕平行，並避免打電腦時頭部過於下垂，若肩頸痠痛可做熱敷改善（24：1253：01）

醫師建議尋找心臟血管外科之醫師檢查，並提供不同的治療方式，也建議可穿戴醫療用彈性襪，搭配運動預防靜脈曲張（02：1101：01）

透過健康資訊尋求者提出的健康問題，專業醫療人員判斷該病症情形應就醫或是無法依據文字描述判斷病症時，會請健康資訊尋求者盡速就醫或回診，其內容包括應進行之醫療檢測項目以及就醫時的注意事項等。於回答中請健康資訊尋求者盡速就醫的同時亦會針對病症提供至適當的科別就診，若是遇到特殊的病症或情形，則會提供就醫場所或是提及可以使用之藥物名稱；而治療的方式指的是專業醫療人員建議健康資訊尋求者親臨醫療場所，並且針對提出之病症提供可行之醫療處理方式。

一定要就醫，先看婦科再看胃腸科、平時少吃刺激性物品和乳製品（20：1124：01）

歡迎您到台中中山醫學大學來（06：1274：01）

採側睡或減重自行解決、以止鼾牙套或正壓呼吸器治療、手術治療扁桃腺腫大者（20：198：01）

醫生回覆其 15 年的豐富經驗告訴他，症狀輕微者不需要開刀，許多原本被告知要接受手術的病患，後來皆是使用復健整治即可治療，可免受手術及其後遺症之苦（0：22203：01）

在健康資訊尋求者提問的健康問題中，有一部分的問題是健康資訊尋求者詢問關於目前主治醫師對於病症之診斷結果以及治療方式的疑問，而線上醫療諮詢問答之專業醫療人員通常會建議以目前的醫師診對為主，並且與主治醫師保持良好的溝通，建立其互信關係，才更能讓後續的醫療行為更順利。

這個醫生感覺很專業 不會妄下結論還是希望他以醫院的診斷

為主 (14:214:04)

建議與醫生密切配合及追蹤聯繫 (09:2142:04)

(2) 向提問者提出疑問

專業醫療人員針對健康資訊尋求者提出的健康問題提出疑問，其情形可能是提問者未交代病症相關細節造成問題前後矛盾等情況，導致專業醫療人員不明白提問者想表達的意思，需要和提問者再確認，故提出問題反問提問者。

醫師提出問題「所以這次的口腔腫瘤已經切除了？」(06:1374:01)

(3) 提及回答內容之依據

標籤中提及專業醫療人員回答內容之依據，此部分關係到健康資訊尋求者認為專業醫療人員回答內容之權威性和可信度，包括：專業醫療人員之醫療觀點以及回答內容之資訊來源等。基於專業醫療人員的醫學知識背景不同醫療觀點亦會不同，例如：西醫和中醫；而回答內容之資訊來源主要有來自專業醫療人員之經驗、其經營之網誌或網頁等。在標籤中除了單純提及專業醫療人員回答內容之依據之外，也常會帶有針對依據之評價。

乳癌、中醫 (17:2101:01)

醫生回覆其15年的豐富經驗告訴他，症狀輕微者不需要開刀，許多原本被告知要接受手術的病患，後來皆是使用復健整治即可治療，可免受手術及其後遺症之苦 (02:2203:01)

回答中的網誌很實用 (01:1251:04)

2. 網友

網友指的是網路上的使用者，在線上醫療諮詢問答平台除了專業醫療人員能夠回答健康資訊尋求者問題之外，其他網站成員亦可以回應問題，而這些其他網站成員即是除了專業醫療人員之外之線上醫療諮詢問答平台的使用者。然而，線上醫療諮詢問答平台的特性是以專業醫療人員回答為主網友回答為輔，故在隨機抽樣的時候並無太多網友的意見回應，以至於受試者標記標籤內容時甚少針對網

友的回應提出看法。歸納提及有關網友之標籤內容以「和專業醫療人員不同的意見」為主。

表 4-1-7 網友之回答內容標籤屬性

編號	屬性	次數/1	百分比(%)
1	和專業醫療人員不同的意見	1	1

網友之回答內容主要以自身經驗針對健康資訊尋求者之提問回答問題，而於受試者之標籤內容中發掘，其提供之資訊主要是以專業醫療人員未提及之資訊為主。

醫生的回答相當有把握，且給予自行減緩症症狀的自家照護方式，並提供觀察期讓患者自身評估是否前往就醫治療，**網友的回應也給予患者其他醫生沒說的其他參考**（13：1251：04）

二、 健康資訊尋求者對於醫療諮詢問答內容之觀點

標籤內容除了描述問答中的健康問題和回答者的回答之外，亦會描述對於問答中提及的事物表示看法，分析或評論問答的內容甚至表達其立場。透過受試者的觀點發掘健康資訊尋求者對專業醫療人員和其他患者之間的溝通問題、對於健康資訊尋求者之行為影響，以及對於網站之觀點等。以下說明健康資訊尋求者閱讀線上醫療諮詢問答後表達對於病症、病症處理、原提問者及其親屬、回答者以及醫療諮詢網站的觀點，其觀點有可能是對於病症的既有印象，也有可能是閱讀完問答後的看法，以下分別描述之。

表 4-1-8 健康資訊尋求者閱讀醫療問答後之觀點標籤屬性

編號	屬性	次數/542	百分比(%)
1	針對回答者	277	51.1
2	針對原提問者或其親友	131	24.2
3	針對病症	85	15.7
4	針對病症處理	46	8.5
5	針對醫療諮詢網站	3	0.5

1. 針對回答者

針對回答者的標籤內容除了單純分析和評論對於回答者的回答內容之外，亦會分析和評論回答內容對於有健康問題的人之影響以及回答者個人，此屬性之回答者主要以專業醫療人員為主。歸納健康資訊尋求者分析和評論回答內容的部分，包括：仔細程度、專業程度、可信程度、客觀程度、適當程度、同理心、語氣、排版和來源等。在健康資訊尋求者描述回答內容的仔細程度時會附帶評論其回答內容、描述是否有解決提問者之健康問題、因回答內容的仔細程度對回答者產生的主觀感受、針對後續的醫療行為產生的主觀感受等；

醫師答覆得非常清楚，從可能的原因到治療的過程、治療的結果都說明得很仔細，且每個問題都有回答到，使人有被尊重的感覺，也會很信任對方及滿意這個答案，知道自己之後可以怎樣面對。（20：2113：04）

病人雖無專業知識，但有提供過去完整檢查結果。**醫師回答過於簡略，無助於病人了解病情。**（25：1310：01）

專業程度指的是健康資訊尋求者由回答者之回答內容認為回答者是否具有專業知識或是只是一般常識，其判斷依據可以從回答內容之詳細程度、使用的詞彙、提供的資訊是否具有說服力、回答的方式、語氣等判定；可信程度指的是健康資訊尋求者認為回答者之回答內容是否說明具體、值得信賴，或是存有疑慮等；客觀程度指的是健康資訊尋求者判斷回答者的回答內容是否保持中立態度或帶有太多個人意見導致回答太過偏剖等現象；適當程度指的是健康資訊尋求者認為回答者的回答內容是否切實扼要、恰到好處；同理心指的是回答者在回答的內容中是否能站在提問者的立場，設身處地的體會提問者之感受；健康資訊尋求者依據回答者回答問題的文字描述，判斷回答者的語氣，包括：敷衍、急迫、打廣告、認真、謹慎等；健康資訊尋求者針對回答內容之排版和來源分析和評論。

像新聞稿，**感覺比較不專業。**（04：384：01）

每吃一次就要刷一次，這樣如果一天吃很多次會不會刷的頻率過高而破壞牙齒琺瑯質（18：174：01）

回答者已盡力保持客觀 (19 : 1157 : 01)

醫師回答近乎人情，提到「家屬不用太自責」，這是正常情況 (11 : 225 : 04)

感覺醫師沒有盡心回答問題，有點敷衍。(24 : 1810 : 04)

最下面寫的很像文章，跟其他的問與答有點不同，所以我把那段話拿去 Google，然後發現那是已經寫好的文章，所以上面雖然是掛醫生的名，可是突然覺得回答的人未必是醫生本人。(16 : 1241 : 04)

健康資訊尋求者認為回答內容是否有解決問題、對於健康資訊尋求者有無收穫，以及健康資訊尋求者是否能理解回答者之回答內容。健康資訊尋求者描述回答內容是否針對提問者提出的健康問題回答，並且依據認知判斷在有針對問題回答的情況下，其回答內容是否能夠解決有健康問題的人的問題，或是提供的回答內容並對於問題並無實際的幫助。

病患在一段話內提出許多大問題與小問題，雖然在這種不易回答的情況下，我覺得這位醫師均有針對大問題來回答，並且簡潔流利，讓病患可以清楚自己應怎麼抉擇 (11 : 2271 : 04)

醫師已表達目前可行處理方式，但是問答對提問者似乎無實質幫助。(19 : 241 : 04)

在回答內容中的收穫指的是健康資訊尋求者認為提問者的回答內容使自己獲得新知、使自己的知識或想法獲得回答者之證實、認為回答內容能改正以往的錯誤認知、認為回答內容不但能夠解決健康問題且值得收藏等。然而，亦有健康資訊尋求者提出希望能從回答內容中獲得更多收穫，此類標籤內容的情形可能認為回答者已經有回答問題，但是回答的內容是一般大眾皆知的知識內容，或是只有說出病症名稱卻沒有解釋其原因及治療資訊等，故希望能提供更多關於提問之健康問題的資訊。

原來眼睛周圍也要擦 (18 : 188 : 04)

之前覺得喝咖啡可以舒緩,然後這位醫生確實也說咖啡因可以 (01 : 311 : 04)

“洗牙最重要是給醫師做檢查” 醫師說這句有種恍然大悟的感覺 (14 : 172 : 04)

只回答病症名而缺乏可能發生原因、如何處置等資訊(19:1291 : 01)

回答內容能夠讓健康資訊尋求者清楚理解是很重要的，標籤內容中關於健康資訊尋求者對於回答內容的理解程度歸納為瞭解回答內容、對於回答者的回答充滿疑惑或是難以理解。其充滿疑惑或難以理解的原因可能是回答者說明之詞彙太過專業、回答的內容所提及的事物無具體說明、回答者並無針對問題回答等原因，造成健康資訊尋求者無法理解其回答內容。

專業、詳盡，讓我有更明白的瞭解。(04 : 3101 : 01)

醫生回答時，運用了許多專業詞彙，其實看不出來醫生所指的肌肉受傷部位與患者不舒服的地方是否相同 (07 : 3251 : 04)

搞不清楚甚麼是溫和的產品 應該舉幾個牌子或提出不含何種成分 (14 : 384 : 04)

而對於回答者個人的標籤內容則有關於人名、頭銜以及健康資訊尋求者對其之推測。健康資訊尋求者在閱讀線上醫療諮詢問答時，會因為經常在特定科別看到回答者或是回答者回答內容所呈現出的個人特質注意到回答者之人名，其個人特質包括：回答詳盡、語氣溫和、內容排版特別等；此外，健康資訊尋求者亦會透過頭銜觀察專業醫療人員之專業醫療領域，例如：醫師、物理治療師、中醫師等；健康資訊尋求者亦會透過回答內容之文字敘述推測回答者的個性、習慣等。

常在神經科看到林奕夫醫師 (14 : 214 : 01)

我會注意回答者後面的頭銜是物理治療師還是醫師，再來判斷這個回答者的答案是不是可以採用 (19 : 1157 : 04)

最後面的平安喜樂讓我覺得醫生是基督徒。(04 : 133 : 04)

2. 針對原提問者或其親友

健康資訊尋求者依據原提問者提出的健康問題，描述對於原提問者或其親友

的觀點。歸納標籤內容可將「針對原提問者或其親友」分為：針對提出之問題、描述問題內容的方式、推測其行為／身體狀況／情緒／諮詢態度等。健康資訊尋求者分析和批判原提問者提出之問題，包括：認為原提問者之認知錯誤、缺乏醫療知識，或是對於原提問者的問題提出疑問、提出解釋和給予建議；健康資訊尋求者亦分析原提問者描述問題內容的方式或提出看法，包括：說明原提問者的問題內容描述了些什麼、直接評判描述的問題內容是否詳細或清楚、認為原提問者應該進一步描述病症情形、調整提問的內容順序，或是認為原提問者不知所云等；

這個只是尿很多，不是糖尿病，所以我覺得他不該查糖尿病。
(10：2163：01)

病人無專業醫學知識，提出合理疑問，但醫師回答文不對題
(25：2153：01)

沒有檢查就說自己沒有內外痔？血的顏色是鮮紅還是暗紅，會不會痛，我不知道病人沒有說是代表沒有還是忘記講了。(22：162：04)

症狀：說明好籠統 (11：3181：01)

除此之外，健康資訊尋求者也會依據提問者的問題內容推測其行為、身體狀況、情緒或是諮詢態度。行為指的是依據提問者在提問中描述的行為，推測原提問者提問前的行動、提問的原因、提問的目的、提問者的認知、提問者的個性等；身體狀況是健康資訊尋求者透過原提問者描述的病症情形判斷其身體狀況如何；情緒是健康資訊尋求者閱讀原提問者的問題描述後，依據原提問者之文字表達推測原提問者針對病症、病症處理方式、病症的變化情況、病症處理後的影響等的情緒。除了感謝之外，多半是負面情緒，包括：緊急、焦慮、害怕、著急、發洩、不滿；諮詢態度指的是健康資訊尋求者認為原提問者詢問問題時的狀貌舉止，以及對提出之問題的主張或立場，包括：積極的、消極的、隨意的等。

我覺得這個人懷疑之前醫師說的話，很困惑自己的身體的改變才會問這個問題。(16：1241：02)

補充說明：有做功課，直接拋出想要的問題（21：1211：01）

依據患者回應，評估患者對各症狀較為敏感，從而導致焦慮（13：3121：01）

發問者身體很不好（08：3122：01）

麻煩您了，感謝！（14：214：01）

母親得了白血病絕症，兒子傷心四處求醫，不放過任何可能性。
（03：2101：02）

3. 針對病症

病症指的是疾病和症狀，歸納健康資訊尋求者針對病症的分析或評論，包括：判斷問答與自身的異同和對於病症的認知／判斷／推測。判斷問答與自身的異同指的是健康資訊尋求者閱讀完問答之後判斷與自己或親友之病症是否相同，然而通常是相同或是有些微不同，才會選擇該篇問答做為參考。除了單純判斷病症是否相同之外，亦會判斷問答判斷自身或親友病症的嚴重程度，以及其資訊需求是否相同；

患者有失眠的問題，躺在床上很久才會睡著，我自己也有這個問題，最近都要躺很久才睡得著，所以就選這篇。（10：192：02）

因為本身也有這樣子的困擾，此病患的問題中詢問到”脊椎側彎角度需要多大才須手術治療”，其實本身也想要了解究竟在多少區間內的角度是需要接受受術治療的，可惜蔡醫師沒有直接回答此問題。（02：2202：04）

健康資訊尋求者閱讀問答之後依據既有認知、經驗或是回答者的回答內容，對於病症的認知、判斷和推測，包括：病症發生反應、病症造成原因、病症明確程度、病症緊急程度、病症嚴重程度、病症的情況變化、病症治癒的可能性、和既有認知不符、病症是否就醫，以及是否為一般民眾常有的病症等。

持續腹瀉應該就是腸胃炎無誤（15：1123：04）

牙痛也是病，痛起來還真要命。（03：271：04）

因為有相關經驗所以幾乎可以確定是發生癌細胞轉移了。(17:2103:04)

症狀明顯，診治方式單一 (13:1251:01)

感覺這個人想要知道這個症狀是什麼。沒有描述說很痛苦也持續很久，大概是一個不會痛也不大會造成生活影響的症狀吧。(16:187:02)

難以根除、奇癢無比 (16:186:01)

醫生回答感覺上好像得了淋巴癌，活下來的機率仍然很高，但我很好奇，我知道的情況一個是發現時已經第四期，一個是截肢，似乎都不是美好結局。(04:3101:04)

我覺得應該要直接去掛急診，太恐怖 (10:261:04)

由於現代人飲食複雜，喜歡吃吃到飽，麻辣火鍋，喝冷飲，所以這是很普遍的問題。(08:121:01)

4. 針對病症處理

病症處理指的是當健康資訊尋求者察覺病症時，健康資訊尋求者針對病症之醫療行動或方法，此病症處理有未就醫和就醫兩大類。歸納健康資訊尋求者針對病症處理的分析或評論，包括：判斷問答與自身的異同和對於病症處理的認知／判斷／推測。判斷問答與自身的異同指的是健康資訊尋求者閱讀完問答之後判斷與自己或親友之病症處理是否相同，然而通常是相同或是有些微不同，才會選擇該篇問答做為參考。除了單純判斷病症處理是否相同之外，亦會判斷其資訊需求是否相同；

媽媽與阿姨接連發現罹患乳癌，因為也有尋求中醫治療所以想參考同樣狀況的醫師建議。(17:2101:02)

健康資訊尋求者閱讀問答之後依據既有認知、經驗或是回答者的回答內容，對於病症處理的認知、判斷和推測，包括：病症處理方式、處理方式的成效、處理方式產生的影響、處理方式的程序、後續處理方式、醫療費用，以及醫療保健產品等。

感覺醫生回答不是很滿意，因為色素沈澱要退掉需要非常久的時間，應該有更積極的方法，可能擦果酸會加速代謝，就更有用。(08：383：04)

這個症狀的治療程序好像很複雜。(16：1261：04)

老化的突發症狀，不知從何治起，只能控制(08：232：04)

本身有齒列不正的問題，尤其以下排牙齒較嚴重。曾經考慮是否要矯正牙齒，但蠻害怕手術打骨釘及考慮到費用昂貴的問題而遲遲未行動。決定以後說話時儘量只露出上排牙齒就好！

(02：1291：02)

5. 針對醫療諮詢網站

健康資訊尋求者描述對於 KingNet 國家網路醫院—免費醫療諮詢的分析和評論，包括：網站的易用性、功能性以及隱私性等。易用性和功能性指的是網站的設計以及其提供的功能，能夠符合使用者的習慣與需求，例如：網頁排版、檢索功能等；此外，尤其是健康資訊涉及個人隱私問題，許多人不願於醫療諮詢平台透露真實身分，故隱私性亦成為健康資訊尋求者注重的部分。

分類清楚(13：1225：01)

我認為問診內容可以使用語音表達相當體貼，針對有些症狀產生的呼吸聲可以透過語音清楚描述，網友的意見或是有過來人分享治療的經驗，可以達到對病患的同理心，強化對疾病預防與治療的信心。(13：2272：02)

在提供資訊給醫師做參考時，難免會透漏涉及個人隱私的部分，但講得越詳細越能提供正確的回答，因此在這中間的分寸拿捏需特別小心。會擔心此網站的會員安全性是否足夠？(02：1132：04)

三、 健康資訊尋求者閱讀醫療諮詢問答前後之情緒反應

情緒指的是受到外在的刺激或內在的身體狀況，引起的自覺之心理失衡狀態。Fox (2006) 認為閱讀健康問答之後對於心境上有正面影響及負面影響，故根據受試者的認知對健康問答作判斷並產生的主觀感受，探究健康資訊尋求者在閱讀

醫療諮詢問答前後之情緒反應。歸納標籤中健康資訊尋求者透過主觀感受引起情緒之人事物，包括：針對病症、針對處理方式、針對原提問者或其親友、針對回答者回答之內容。其中針對病症以及針對病症處理的方式是屬於閱讀問答前產生的情緒，而閱讀醫療問答後會針對回答者和原提問者或其親友產生情緒反應，以下分別描述之。

表 4-1-9 健康資訊尋求者閱讀醫療諮詢問答前後之情緒反應標籤屬性

編號	屬性	次數/137	百分比(%)
1	針對病症	91	66.4
2	針對回答者	31	22.6
3	針對病症處理	9	6.6
4	針對原提問者或其親友	6	4.4

1. 針對病症

健康資訊尋求者主要描述對於罹患病症、病症發生反應、病症變化情形、病症持續時間、病症造成的影響，以及病症處理方式後病症的情況等的情境所產生的主觀感受，包括：疑惑、擔心、害怕、緊張、恐怖、困擾、不開心、在意、感慨、痛苦、無奈、絕望、自怨自哀、丟臉、無奈、麻煩、疲倦等，其多半屬於負面情緒。

我對於這個症狀充滿困惑 (01 : 2161 : 01)

情況越來越頻繁，有些擔憂 (05 : 111 : 04)

打鼾會影響到同房的人，覺得尷尬和丟臉 (23 : 199 : 04)

2. 針對回答者回答之內容

依據健康資訊尋求者分析和評論回答者之回答內容後產生的情緒，其產生的情緒與回答者之回答的處理方式、語氣、用字遣詞、詳細程度等有關。回答者包括了專業醫療人員以及網友，而分析和評論回答內容後之其情緒包括：感到充滿希望、感到安心、感到親和、受到關心、感到失望、感到敷衍、感到疑惑、感到害怕，以及不喜歡回答的方式等。在描述對於回答者回答之內容的情緒時，除了單純描述其情緒之外，亦會描述所經歷之醫療歷程、未來的後續處理方，以及欲尋求的資訊需求等。

根本沒有在回答這個問題吧!會令人有點生氣，雖然描述得不多，但已有很關鍵的資訊了，醫師應該要就這些部份回應(20 : 1203 : 04)

3. 針對病症處理

病症處理指的是當健康資訊尋求者察覺病症時，健康資訊尋求者針對病症之醫療行動或方法。健康資訊尋求者主要描述對於處理方式所產生的主觀感受，包括：害怕、困惑、疑惑等，其多半屬於負面情緒。在描述處理方式所產生之情緒的標籤中，亦會提及已經歷過的處理方式、後續的醫療行為和欲尋求的資訊需求等。

此位病友近期照X光發現有脊椎側彎的問題，但又害怕開刀，想詢問彎曲角度至多少才需要開刀，是否有不開刀的治療方法、是否會有後遺症等。(02 : 2202 : 01)

已經去看過醫生，但畏光情形持續，右眼易痠痛、擔憂是否有誤診狀況。(05 : 3221 : 04)

4. 針對原提問者或其親友

健康資訊尋求者依據問題的內涵對於原提問者或其親友產生的情緒，包括：同情、同理、擔心的等。在描述原提問者或其親友的情緒時，除了單純描述其情緒之外，亦會描述所經歷之醫療歷程和欲尋求的資訊需求等。

病患求助於醫院的各科之間，做了各項的檢查，還是找不太出病因。從牙科、耳鼻喉科一路看到風濕免疫科。**很感同身受**，因為風濕免疫科是屬於全身性疾病，症狀往往會在很多各地方發生，所以只求助某一科症狀治療而不找出病因往往是無勞無功。且這是一種與疾病長期的抗戰，不光是病人，**家人也會很無助**。(22：3271：04)

第二節 線上醫療諮詢問答分類標籤屬性

本節旨分析線上醫療諮詢問答標記表中之「分類詞彙」欄位之標籤，分類詞彙是由受試者標記 250 則線上醫療諮詢問答所產生的亦即為分類標籤，而研究者藉由受試者標產生的 599 筆分類標籤內容，以由下而上的方式歸納分類標籤內容，其在歸類的過程中，因分類標籤的詞彙相較於問答內容標籤內容較為簡短，必須輔以訪談內容才得以確認標籤屬性，瞭解受試者尋求該則問答時欲使用的分類詞彙。其中本研究之受試者即代表以健康資訊尋求者的角度標記分類標籤，亦即是藉由健康資訊尋求者傳達之認知，尋求線上醫療諮詢問答的分類詞彙屬性，目的在瞭解以健康資訊尋求者為中心之線上醫療諮詢問答分類方式。分類標籤屬性以第一節建構之問答內容標籤屬性為依據，增加並刪減其標籤屬性。研究結果發現，線上醫療諮詢之問答分類標籤共分為五個部分，第一部分為「就診科別」，第二部分為「人口特性」，第三部分為「病症相關問題」，而第四部分為「健康資訊尋求者提出具體之問題」，而第五部分則為「分類標籤之組合方式」，以下分別敘述之。

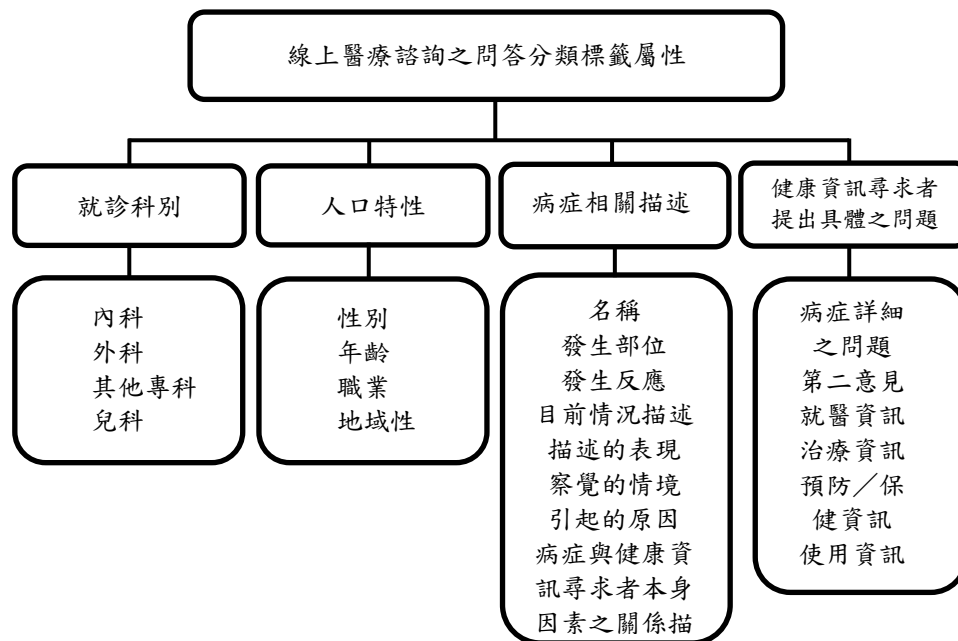


圖4-2-1 線上醫療諮詢問答分類標籤屬性

(一) 就診科別

將分類標籤以臺灣一般醫院常見之歸類方式，分為內科、外科、其他專科和兒科等。內科的醫療範圍是指身體內部的各種疾病，其醫治方式依照病人對症狀的敘述，以及物理檢查而施以用藥、打針，不以外科手術來治療疾病，其標籤內容包括：一般內科、心血管科、耳鼻喉內科科、血液腫瘤科、肝膽腸胃內科、神經內科、胸腔內科等；外科主要處理身體的急性損傷，以及一些非手術治療不可的慢性疾病，其標籤內容包括：一般外科、泌尿科、神經外科、骨科、整形外科等；其他專科的標籤內容，包括：心理精神科、牙科、皮膚科、醫學美容科、家醫科、婦產科、眼科、復健科、睡眠科、傳統醫學（中醫）等；而兒科則是以年齡區分的就診科別，然而，本研究給予研究者之標記問答為「KingNet 國家網路醫院—免費醫療諮詢」中的一般門診，故因個人尋求對象的關係提及兒科之標籤只有一則。

骨科、神經科（18：3151：05）

眼科, 眼視光科（25：3226：05）

表 4-2-1 就診科別之分類標籤屬性

編號	屬性	次數/179	百分比(%)
1	內科	75	41.9
2	其他專科	71	39.7
3	外科	32	17.9
4	兒科	1	0.5

(二) 人口特性

在分類標籤中提及健康資訊尋求者人口特性的屬性包括：年齡、性別、職業，以及地域。在性別方面，分類標籤內容並沒有直接提及男性或女性的標籤，是以病症部位、病症名稱、就診科別判斷；在年齡方面，分類標籤內容亦沒有直接提及實際年齡，而是提及某個年齡層的病症名稱或是基於年齡的族群分類；在職業方面，則是分類標籤內容提及有此健康問題之健康資訊尋求者之職業；在地域方面則是健康資訊尋求者所在之地理位置，或是欲尋求醫療資源的地理位置。

乳癌、婦女疾病 (17：2102：05)

老人病、併發症、昏睡、高齡患者 (05：3262：05)

骨科，復健科，中醫>推拿或物理治療，腰部，久站的人
或是以職業分像是櫃姊人 (08：1201：05)

海外求助 (14：3161：05)

表 4-2-2 人口特性之分類標籤屬性

編號	屬性	次數/27	百分比(%)
1	性別	11	40.8
2	年齡	9	33.3
3	地域	4	14.8
4	職業	3	11.1

(三) 病症相關問題

受試者於分類標籤中敘述關於病症相關問題的內容，包含：病症名稱、病症發生部位、病症發生反應、目前病症情況描述、描述病症的表徵、察覺病症的情

境、引起病症的原因，以及病症與健康資訊尋求者本身因素之關係描述，以下分別說明之。

病症相關描述中，病症名稱指的是受試者在分類標籤中提及由專業醫療人員診斷或是自行推測之病症名稱，研究者經醫學背景之醫療人員將分類標籤分為專業醫療名詞和大眾俗稱；病症發生部位的分類標籤中除了直接依據人體構造區分頭部、胸部、腹部、器官／組織／神經／細胞，以及全身性部位等，亦包含帶有部位之病症名稱，以及就診科別或治療之方式判斷病症發生部位；病症發生反應可依據分類標籤歸納為生理感受、心理反應，以及生理異常三種現象；目前病症情況描述的分類標籤包含病症持續狀態、病症生理反應的程度、病症的變化情況、病症階段，以及與時間相關中的病症持續的時間等；描述病症表現的分類標籤只出現形容類型的標籤；察覺病症的情境則以自我察覺的標籤為主，即是自己在進行某件事、於特定動作、於特定狀態、於特定時間或是特定的氣候／天氣下發覺病症；引起病症的原因是自行對病症原因的猜測，亦有可能是經由專業醫師診斷得知，可依標籤內容歸納為外在因素、身體因素、心理因素；病症與健康資訊尋求者之間關係的描述之分類詞彙主要內容為病症與健康資訊尋求者本身存在或潛在問題的關聯性。

癬、苔蘚化、慢性濕疹、異位性皮膚炎 (16 : 186 : 05)

耳鼻喉科、氣管 (01 : 391 : 05)

毛髮過長、毛髮激增、毛孔粗大、痣量增長 (16 : 1261 : 05)

癌症復發、乳癌 (21 : 1211 : 05)

刀燙傷 (04 : 141 : 05)

胸口>氣管；呼吸時；(06 : 331 : 05)

背重物 (11 : 3181 : 05)

減肥、血液血壓、心臟 (07 : 1181 : 05)

表 4-2-3 病症相關描述之分類標籤屬性

編號	屬性	次數／230	百分比(%)
1	病症發生部位	77	33.5
2	病症發生反應	66	28.7
3	病症名稱	49	21.3
4	引起病症的原因	19	8.2
5	察覺病症的情境	7	3
6	目前病症情況描述	5	2.1
7	病症與健康資訊尋求者之間關係的描述	4	1.7
8	描述病症的表徵	3	1.3

(四) 健康資訊尋求者提出具體之問題

關於受試者提出資訊需求的分類詞彙，包含：病症詳細之問題、尋求第二意見、就醫資訊、治療資訊、預防／保健資訊，以及健康相關產品之使用資訊，以下分別說明之。

具體問題的分類標籤中病症詳細之問題，包括：詢問／確認病症名稱、尋求醫學名詞解釋、是否需要就醫、確認病症與健康資訊尋求者之間關係之關聯性，以及關注病症相關資訊。其中關注病症相關資訊主要以性別的病症、帶有部位之病症，以及病症的類型等方式描述，例如：性功能障礙、慢性病、遺傳性疾病、日常 Q&A、腸胃相關、職業傷害等；尋求第二意見的分類標籤指的是想要尋求其他專業醫療人員或網友的意見；就醫資訊的分類標籤主要尋求就診科別以及醫療檢測之資訊；

確認症狀 (14 : 3161 : 05)

“是否該看醫生” (14 : 196 : 05)

第三方意見 (14 : 244 : 05)

門診選擇判斷 (20 : 1202 : 05)

治療資訊的分類標籤範圍，包含：治療方式、治療後的相關資訊、醫療物品相關資訊等。治療方式的分類標籤有可能直接提及特定治療方式的資訊，或是描

述症狀尋求解決的方法，治療後的相關資訊包含治療後產生的影響，例如：成效、後遺症、副作用等，此外還有治療後的照護、保養、調養，以及治療時輔助性的醫療相關物品等相關資訊；預防／保健資訊的分類標籤指的是在身體上未出現異狀時，希望關注相關資訊，預防及保健因為家族病史、外在環境的改變、個人情緒、生活習慣和工作環境等長久累積或不可抗力等的因素，例如：職業傷害、運動傷害、健康教育、各部位保健等；健康相關產品之使用資訊只要指的是使用藥物、食品、保養品、醫療保健產品等和促進健康相關之產品時所需要的資訊，包括：使用的方式、使用的時間長短、使用的份量、使用的部位、食品和藥物的交互作用。

牙齒矯正 (02 : 1291 : 05)

躁鬱症療法、躁鬱症藥物 (21 : 2281 : 06)

老人醫療照護 (11 : 225 : 05)

足部治療輔具、足部就醫後保養、足部治療矯正、足部物理治療 (16 : 2252 : 05)

刷牙方式 (12 : 176 : 05)

藥品使用說明 眼睛藥物 (20 : 3221 : 05)

表 4-2-4 健康資訊尋求者提出具體問題之分類標籤屬性

編號	屬性	次數/163	百分比(%)
1	病症詳細之問題	60	36.8
2	治療資訊	56	34.4
3	預防／保健資訊	36	22.1
4	就醫資訊	6	3.7
5	健康相關產品之使用資訊	4	2.4
6	尋求第二意見	1	0.6

(五) 分類詞彙之組合方式

在受試者之分類詞彙中，有時不只出現單詞而是互相參照的方式呈現，例如：臉>耳朵。本節將所有分類詞彙中非單詞的詞彙加以整理，以瞭解受試者對於線

上醫療諮詢問答分類的方式。

互相參照指的是分類標籤中提出之分類方式並非只有一層分類，而是可以一層接一層的分類方式。而搭配方式即是以「就診科別」、「人口特性」、「病症相關問題」、「健康資訊尋求者提出具體之問題」四項分類詞彙之屬性特性互相搭配使用。歸納就診科別出現在互相參照的分類方式，搭配方式如下：

- 就診科別→病症名稱
- 就診科別→提出具體之問題（治療資訊）

此外，亦有標籤內容顯示可以分析健康資訊尋求者之人口特性，或是依據病症發生部位引導至適當的就診科別；在人口特性的部分，即是上述由人口特性引導至適當科別的方式，搭配方式如下：

- 人口特性→就診科別
- 病症發生部位→就診科別

希望能在皮膚科增加”頭皮屑”的項目方便檢索(24:1810:05)

依據症狀發生部位還有身分(年齡、性別背景)而搜尋以下類科:
眼科(13:3225:05)

在病症相關問題的部分，出現互相參照的分類詞彙，包括：病症發生部位、病症名稱、病症發生反應、引起病症的原因、察覺病症的情境、目前病症情況描述、描述病症的表徵。而其搭配的方式如下：

- 病症名稱→提出具體之問題（治療資訊）
- 病症名稱→目前病症情況描述（病症階段）
- 病症發生部位→病症名稱→提出具體之問題（治療資訊）
- 病症發生部位↔病症名稱
- 病症發生部位→細分
- 病症發生部位↔病症發生反應
- 病症發生部位→引起病症的原因
- 察覺病症的情境（自覺）→病症發生反應
- 描述症狀的表徵→提出具體之問題（治療資訊）

痠痛>器官 (20 : 1202 : 05)

頭痛>午後 (06 : 311 : 05)

健康資訊尋求者提出具體之問題的部分，出現互相參照的分類詞彙，包括：
治療資訊和預防／保健資訊。而其搭配的方式如下：

- 科別→提出具體之問題 (治療資訊)
- 提出具體之問題 (治療資訊)→細分
- 病症發生部位→病症名稱→提出具體之問題 (治療資訊)
- 病症名稱→提出具體之問題 (治療資訊)
- 描述症狀的表徵→提出具體之問題 (治療資訊)
- 提出具體之問題 (預防／保健)→病症發生部位
- 提出具體之問題 (預防／保健)→提出具體之問題 (治療資訊)

拆線後的保養>分部位 (11 : 325 : 05)

飲食須知>吃什麼可以解決甲亢… (11 : 2262 : 05)

表 4-2-5 分類標籤之組合方式

編號	屬性	次數/95	百分比(%)	
1	病症發生部位	35	36.8	
2	病症名稱	12	12.6	
3	病症發生反應	6	6.2	
4	病症相關問題	引起病症的原因	3	3.2
5		察覺病症的情境	3	3.2
6		目前病症情況描述	1	1.1
7		描述病症的表徵	1	1.1
9	就診科別	16	16.8	
10	人口特性	10	10.5	
11	健康資訊尋求者提出 具體之問題	治療資訊	6	6.2
12		預防／保健資訊	2	2.1

第三節 線上醫療諮詢問答檢索標籤屬性

本節旨分析線上醫療諮詢問答標記表中之「檢索詞彙」，檢索詞彙是由受試者標記 250 則線上醫療諮詢問答所產生的亦即為檢索標籤。研究者藉由受試者產生的 588 筆檢索標籤內容，以由下而上的方式歸納檢索標籤內容，其在歸類的過程中，因檢索標籤的詞彙相較於問答內容標籤內容較為簡短，必須輔以訪談內容才得以確認標籤屬性，瞭解受試者尋求該則問答時欲使用的檢索詞彙。檢索標籤屬性以第一節建構之問答內容標籤屬性為依據，增加並刪減其標籤特性屬性。研究結果發現，線上醫療諮詢之問答檢索標籤屬性共分為四部分，第一部分為「人口特性」，第二部分為「病症相關問題」，第三部分為「健康資訊尋求者提出具體之問題」，第四部份則為「檢索詞彙之組合方式」，並分析問答檢索標籤屬性的分布情形，以下分別敘述之。

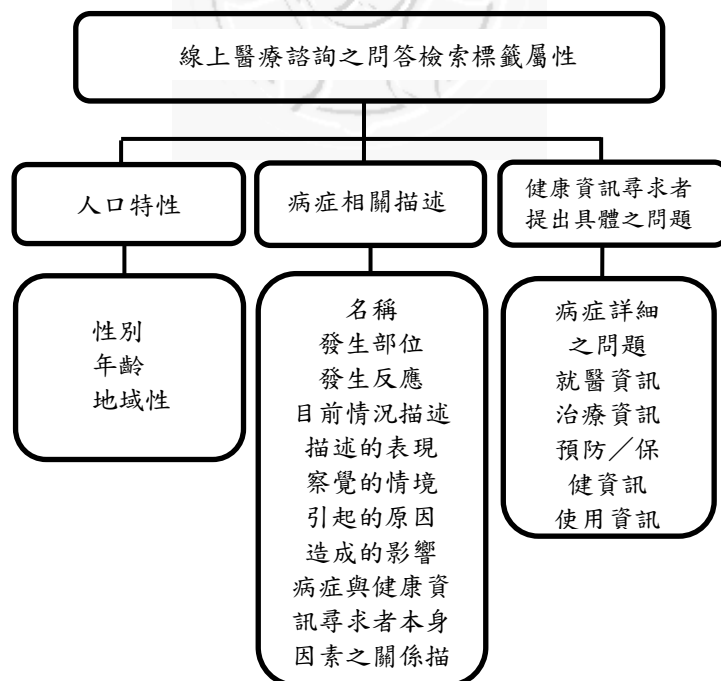


圖4-3-1 線上醫療諮詢問答檢索標籤屬性

(一) 人口特性

在檢索標籤中提及健康資訊尋求者人口特性的屬性包括：性別、年齡，以及地域。在性別方面，檢索標籤內容除了直接提及男性或女性的標籤，亦可以由標籤提及之病症部位、病症名稱判斷性別；在年齡方面，檢索標籤內容沒有直接提及實際年齡，而是提及某個年齡層的病症名稱或是基於年齡的族群分類；在地域方面的檢索詞彙則是健康資訊尋求者所在之地理位置，或是欲尋求醫療資源的地理位置。

禿頭 男性 (23 : 2301 : 06)

嬰幼兒過敏 (13 : 2272 : 06)

台北、台中 (06 : 1274 : 06)

表 4-3-1 人口特性之檢索標籤屬性

編號	屬性	次數/7	百分比(%)
1	性別	3	42.9
2	年齡	3	42.9
3	地域	1	14.2

(二) 病症相關問題

受試者於檢索標籤中敘述關於病症相關問題的內容，包含：病症名稱、病症發生部位、病症發生反應、目前病症情況描述、描述病症的表徵、察覺病症的情境、引起病症的原因、病症造成的影響，以及病症與健康資訊尋求者相關的描述，以下分別說明之。

病症相關描述中，病症名稱指的是受試者在檢索標籤中提及由專業醫療人員診斷或是自行推測之病症名稱，研究者經醫學背景之醫療人員將檢索標籤分為專業醫療名詞和大眾俗稱。在檢索詞彙中的病症名稱常與病症發生部位、病症發生反應、病症發生原因、描述病症的表徵、病症詳細之問題，以及治療資訊等搭配；病症發生部位的檢索標籤中除了直接依據人體構造區分頭部、胸部、腹部、器官

／組織／神經／細胞，以及全身性部位等，亦包含帶有部位之病症名稱，以及治療之方式判斷病症發生部位。病症發生部位的檢索詞彙大多和病症發生反應搭配出現，例如：耳朵悶塞、腹痛等；病症發生反應可依據檢索標籤歸納為生理感受、心理感受，以及生理異常三種現象，病症發生反應的檢索詞彙，常以多組病症發生反應呈現，或是與病症發生部位、察覺病症的情境、引起病症的原因、描述病症的表徵、治療資訊等搭配出現；

B型肝炎（12：1101：06）

頸部、肌肉疼痛（05：2172：06）

手麻+刺痛（01：2201：06）

目前病症情況描述的檢索標籤包含病症持續狀態、病症生理反應的程度、病症的變化情況，以及與時間相關中的病症持續的時間等；描述病症表現的檢索標籤形容形狀包括形容顏色、形容形狀，以及形容類型等，和病症名稱、病症發生的反應，以及治療資訊搭配呈現；察覺病症的情境則以自我察覺的標籤為主，即是自己在進行某件事、於特定動作、於特定狀態、於特定時間或是特定的氣候／天氣下發覺病症。常與病症發生部位、病症發生反應，以及引起病症原因搭配出現；引起病症的原因是自行對病症原因的猜測，亦有可能是經由專業醫師診斷得知，可依檢索標籤內容歸納為外在因素、身體因素、心理因素。常與病症發生部位、病症發生反應、病症造成的影響，以及察覺病症的情境搭配出現；而病症與健康資訊尋求者之間關係之關聯性的檢索標籤中，主要描述病症的相關推測，亦即附帶說明的身體健康相關狀況，例如：自身疾病史、服用的藥物、個人情緒特質，以及個人生活習慣和環境……等。

癌症轉移到骨頭（20：1202：06）

飛蚊症，眼睛黑點（24：1226：06）

走路、跑步、站立+痛（16：2253：06）

眼睛進沙（03：1241：06）

牙周病，嘴破（03：271：06）

表 4-3-2 病症相關描述之檢索標籤屬性

編號	屬性	次數／472	百分比(%)
1	病症發生反應	186	39.4
2	病症發生部位	127	26.9
3	病症名稱	88	18.6
4	引起病症的原因	25	5.4
5	察覺病症的情境	13	2.6
6	目前病症情況描述	11	2.4
7	描述病症的表徵	11	2.4
8	病症與健康資訊尋求者相關的描述	9	1.9
9	病症造成的影響	2	0.4

（三）健康資訊尋求者提出具體之問題

關於受試者提出提出具體之問題的檢索詞彙，包含：病症詳細之問題、就醫資訊、治療資訊、預防／保健資訊，以及健康相關產品之使用資訊，以下分別說明之。

健康資訊尋求者提出具體之問題的檢索標籤中病症詳細之問題，包括：詢問／確認病症名稱、尋求醫學名詞解釋、確認病症與健康資訊尋求者之間關係之關聯性，以及關注病症相關資訊。其中關注病症相關資訊主要以帶有部位之病症，以及病症的類型等方式描述，例如：皮膚相關、遺傳性疾病等；就醫資訊的檢索標籤主要詢問醫療檢測之資訊；

乳癌、CEA（09：2142：06）

放屁,飲食不正常（13：1122：06）

血液複檢（23：1172：06）

檢索標籤的治療資訊，包含：治療方式、治療後的相關資訊、治療費用、醫療物品相關資訊等。治療方式的檢索標籤有直接提及舒緩病症、改善病症、根治病症的特定治療方式，亦提及治療方式的選擇或是治療方式的確認等。治療方式

的檢索標籤常與病症名稱、病症發生部位、病症發生反應、察覺病症的情境、描述病症的表徵搭配出現；治療後的相關資訊包含治療後產生的影響，例如：成效、後遺症、副作用等，此外還有治療後的照護、保養、調養；治療費用的檢索標籤內容是在詢問或比較各種治療方式所需的開支；醫療物品相關資訊的檢索標籤是治療時輔助性的醫療物品等相關資訊；

舒壓、失眠>療法、無法入睡>療法、輾轉難眠>療法、解決失眠困擾、如何睡得好 (21:112811:106)

頭皮傷口保養 (11:325:06)

中風與血管支架的給付 (24:211:06)

伏冒熱飲、感冒、流感疫苗 (21:163:06)

預防／保健資訊的檢索標籤指的是在身體上未出現異狀時，希望關注相關資訊，預防及保健因為家族病史、外在環境的改變、個人情緒、生活習慣和工作環境等長久累積或不可抗力等的因素，例如：疾病的預防、健康教育、各部位之保健資訊等；健康相關產品之使用資訊只要指的是使用藥物、食品、保養品、醫療保健產品等和促進健康相關之產品時所需要的資訊，包括：使用的方式、使用的時間長短、使用的份量、使用的部位、食品和藥物的交互作用。

安全期、危險期、安全期推算、避孕、精液、排卵 (22:154:06)

停藥、消腫 (16:2273:06)

表 4-3-3 健康資訊尋求者提出具體之問題之檢索標籤屬性

編號	屬性	次數/109	百分比(%)
1	治療資訊	73	67
2	病症詳細之問題	19	17.4
3	預防／保健資訊	9	8.4
4	就醫資訊	4	3.6
5	健康相關產品之使用資訊	4	3.6

(四) 檢索標籤之組合方式

在受試者之檢索詞彙中，有時不只出現單詞而是以多重檢索詞彙檢索，例如：牙齒美白，洗牙。本節將所有檢索詞彙中非單詞的詞彙加以整理，以瞭解受試者查詢線上醫療諮詢問答的檢索詞彙的組合方式。

檢索標籤的組合方式以「病症相關問題」和「健康資訊尋求者提出具體之問題」兩個檢索詞彙屬性特性互相組合。在病症相關問題的組合中的屬性特性，包括：病症發生反應、病症發生部位、病症名稱、引起病症的原因、病症與健康資訊尋求者相關的描述、察覺病症的情境、描述病症的表徵、病症造成的影響；而健康資訊尋求者提出具體之問題中的屬性特性則以治療資訊為主，其組合的方式如下：

- 病症名稱+症狀發生反應
- 病症名稱+病症發生反應+提出具體之問題（治療方式）
- 病症名稱+病症發生反應+病症發生原因
- 病症名稱+細分
- 病症名稱+描述病症的表徵
- 病症名稱+提出具體之問題（治療方式）
- 病症名稱+提出具體之問題（病症詳細之問題）
- 多個病症發生反應
- 病症發生反應+引起病症的原因
- 病症發生反應+提出具體之問題（治療資訊，治療方式）
- 病症發生部位+病症發生反應
- 病症發生部位+病症發生反應+引起病症的原因
- 病症發生部位+病症發生反應+病症名稱
- 病症發生部位+病症發生反應+病症處理方式+提出具體之問題（治療方式，成效）

- 病症發生部位+察覺病症的情境(自覺),動作)+病症發生的反應
- 病症發生部位+病症發生反應+提出具體之問題(治療方式,成效)
- 病症發生部位+病症發生的原因
- 病症發生部位+察覺病症的情境(自覺)+病症發生的反應
- 描述病症的表徵(描述症狀類型)+病症發生的反應
- 描述病症的表徵(描述症狀類型)+提出具體之問題(治療資訊)
- 引起病症的原因+病症造成的影響
- 察覺病症的情境(自覺)→病症發生反應
- 察覺病症的情境(自覺)→提出具體之問題(治療資訊)
- 察覺病症的情境(自覺)→病症發生反應+病症發生部位+引起病症的原因

表 4-3-4 檢索標籤之組合方式

編號	屬性	次數/197	百分比(%)	
1	病症發生反應	78	39.5	
2	病症發生部位	47	23.9	
3	病症名稱	22	11.2	
4	引起病症的原因	10	5.1	
5	病症相關問題	177	89.8	
	病症與健康資訊尋求者相關的描述	9	4.6	
6	察覺病症的情境	6	3	
7	描述病症的表徵	4	2	
8	病症造成的影響	1	0.5	
9	健康資訊尋求者提出具體之問題	治療資訊	20	10.2

第四節 綜合討論

本節整理研究結果,分別敘述線上醫療諮詢問答內容標籤屬性之研究結果以及線上醫療諮詢問答分類及檢索方式之研究結果。

一、 線上醫療諮詢問答內容標籤屬性

線上醫療諮詢問答內容標籤屬性包括「有健康問題之人物」、「健康資訊尋求者問題描述」、「健康資訊尋求者提出具體之問題」、「回答者之回答內容」、「健康資訊尋求者對於醫療諮詢問答內容之觀點」，以及「健康資訊尋求者閱讀醫療諮詢問答前後之情緒反應」。其中在 2514 筆標籤中各個屬性的分布依標籤數量依據為：「健康資訊尋求者問題描述 (50%)」、「健康資訊尋求者對於醫療諮詢問答內容之觀點 (22%)」、「健康資訊尋求者提出具體之問題 (11%)」、「回答者之回答內容 (7%)」、「有健康問題之人物 (5%)」、「健康資訊尋求者閱讀醫療諮詢問答前後之情緒反應 (5%)」(圖 4-4-1)。

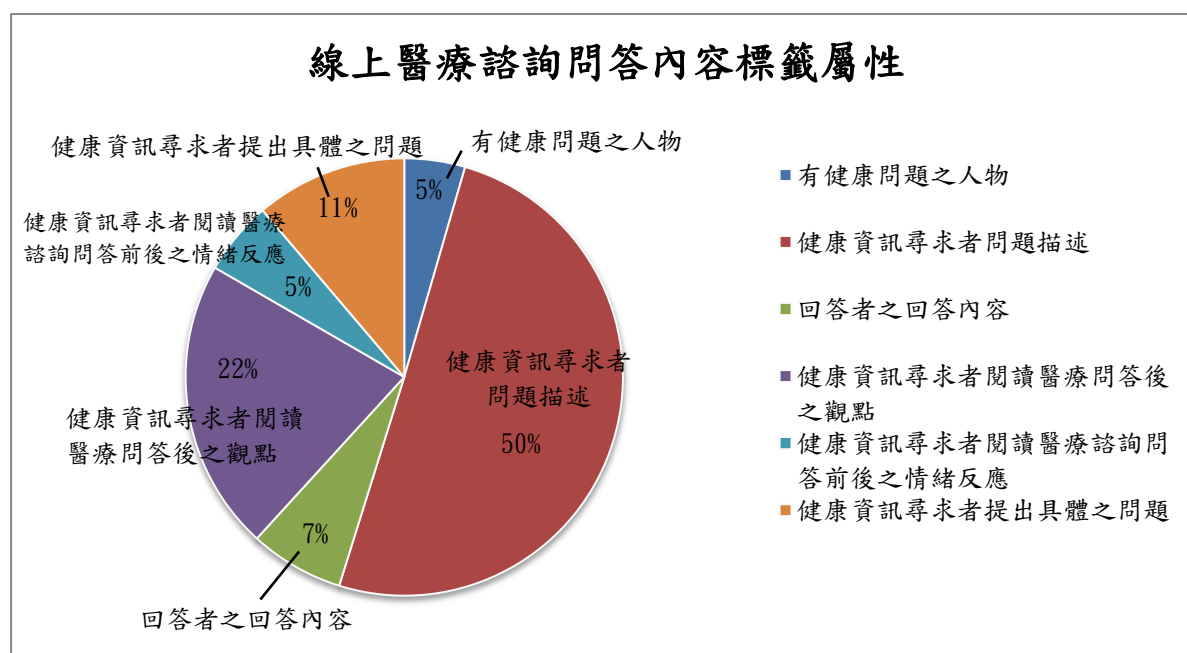


圖4-4-1 線上醫療諮詢問答內容標籤屬性分布圖

關於線上醫療諮詢之問答特性的屬性為「有健康問題之人物」、「健康資訊尋求者問題描述」、「健康資訊尋求者提出具體之問題」、「回答者之回答內容」。「有健康問題之人物」是為了發掘使用線上醫療諮詢問答之使用者與潛在使用者以及其人口資訊，可歸納為「健康資訊尋求者」以及「人口特性」兩個類別；「健康資訊尋求者問題描述」又分為「病症相關描述」和「病症處理」是為了發掘當健

康資訊尋求者在描述健康醫療問題時會提出的資訊以及健康資訊尋求者描述針對病症之醫療行動或方法，其標籤數量占了所有內容標籤中的一半，而依「病症相關描述」標籤數量排序前三者為病症發生反應(29.2%)、病症發生部位(16.9%)、目前病症情況描述(15.8%)。「病症處理」則可歸納為「就醫」和「尚未就醫」；「健康資訊尋求者提出具體之問題」是為了瞭解健康資訊尋求者於線上醫療諮詢問答提出的問題類型，依標籤數量排序前三者為治療資訊(35.1%)、病症詳細之問題(28%)、尋求相關經驗(8.6%)；「回答者之回答內容」是為了瞭解健康資訊尋求者從回答者的回答獲得的資訊，其中回答者歸納為「專業醫療人員」和「網友」，以專業醫療人員為主。「專業醫療人員」以「給予健康資訊尋求者的資訊(94.3%)」占大宗，其給予健康資訊尋求者的資訊歸納為給予行動建議(46%)、針對問題提出解釋(34.5%)、判斷病症(13.8%)。

「健康資訊尋求者對於醫療諮詢問答內容之觀點」主要為了發掘健康資訊尋求者對專業醫療人員和其他患者之間的溝通問題、對於健康資訊尋求者之行為影響，以及對於網站之觀點等，依標籤數量排序前三者為針對回答者(51.1%)、針對原提問者或其親友(24.2%)、針對病症(15.1%)；「健康資訊尋求者閱讀醫療諮詢問答前後之情緒反應」是為了發掘健康資訊尋求者在閱讀醫療諮詢問答前後之情緒反應，其研究結果發現在閱讀問答之前健康資訊尋求者針對病症(66.4%)以及針對病症處理方式(6.6%)以負面情緒為主，然而在閱讀問答後情緒會依據回答者之回答(22.6%)的處理方式、語氣、用字遣詞、詳細程度等產生正面和負面情緒反應。

綜合上述討論，在線上醫療諮詢之問答特性屬性中「有健康問題之人物」探究自身和其親友有健康資訊需求及其人口資訊；「健康資訊尋求者問題描述」和「健康資訊尋求者提出具體之問題」則是健康資訊尋求者對於健康資訊需求的描述，主要描述病症發生反應、病症發生部位、目前病症情況描述；「回答者之回答內容」結果瞭解健康資訊尋求者認為專業醫療人員提供給予健康資訊尋求者

的資訊為給予行動建議、針對問題提出解釋以及判斷病症；「健康資訊尋求者對於醫療諮詢問答內容之觀點」發掘健康資訊尋求者注重回答者的回答內容、對原提問者提出的問題、健康資訊尋求者閱讀問答後對於病症和病症處理的認知和行為上具有影響，以及對於網站的觀點；「健康資訊尋求者閱讀醫療諮詢問答前後之情緒反應」探究影響健康資訊尋求者之情緒來源為針對病症、針對病症處理、針對原提問者或其親友、針對回答者回答之內容。其中針對病症以及針對病症處理的方式是屬於閱讀問答前產生的情緒，而閱讀醫療問答後會針對回答者和原提問者或其親友產生情緒反應。

二、 線上醫療諮詢問答分類標籤屬性

在分類方式方面，線上醫療諮詢問答分類標籤屬性包括「就診科別」、「人口特性」、「病症相關問題」、「健康資訊尋求者問題描述」。其中在 599 筆標籤中各個屬性的分布依標籤數量依據為：「疾病相關問題(38%)」、「就診科別」(30%)、「健康資訊尋求者提出具體之問題 (27%)」、「人口特性 (5%)」(圖 4-4-2)。

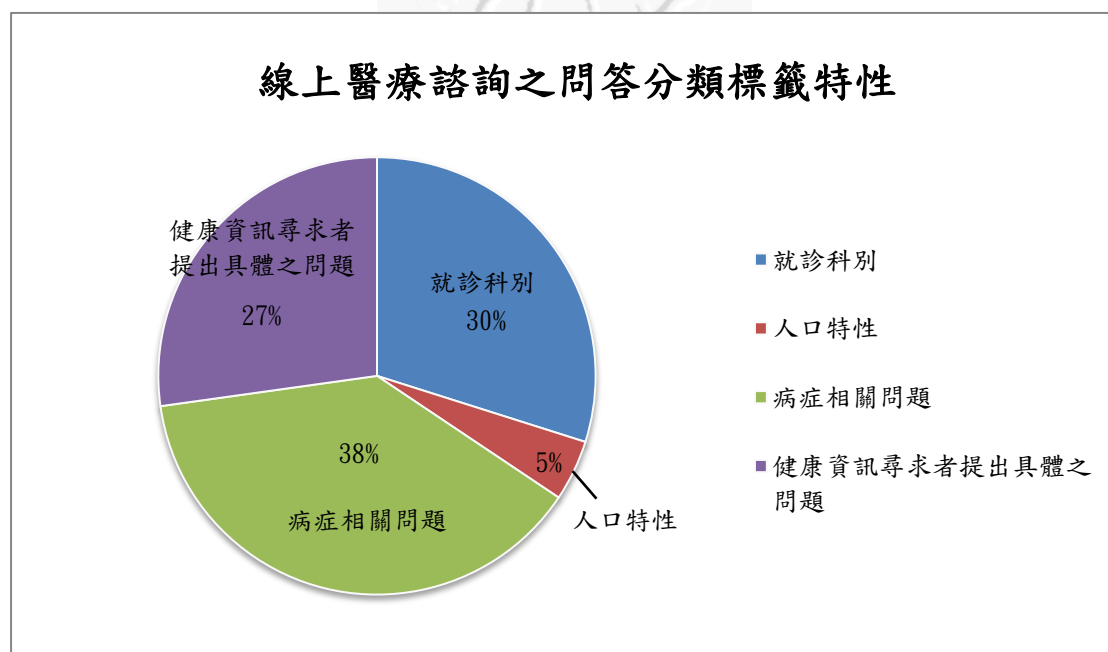


圖4-4-2 線上醫療諮詢之問答分類標籤屬性分布圖

本研究的健康問答以 KingNet 國家網路醫院－免費醫療諮詢中的「一般門診」給予健康資訊尋求者標記問答的內容，分析「就診科別」包括：內科、外科、其他專科、兒科；「病症相關問題」依標籤數量依序為病症發生部位（33.5%）、病症發生反應（28.7%）、病症名稱（21.3%）等；「健康資訊尋求者提出具體之問題」依標籤數量依序為病症詳細之問題（36.8%）、治療資訊（34.3%）、預防／保健資訊（22.1%）等；「人口特性」以性別（40.8%）居多。而上述四個屬性的分類類別，可以交互參照，即是健康資訊尋求者提出之各項分類方式並非單獨一層分類，而是可以一層接一層的分類。在健康資訊尋求者對於目前線上醫療諮詢問答分類的評價和期許未來分類方式的研究結果，健康資訊尋求者認為目前臺灣的線上醫療諮詢問答平台大部分提供就診科別予健康資訊尋求者瀏覽，以就診科別分類之方式健康資訊尋求者必須對於就診科別有先備知識，且其認為以就診科別分類太過粗淺，不便於問題模糊、不熟悉醫院就診科別分類者尋求資訊。因此，為解決健康資訊尋求者未具備醫療知識的問題，線上醫療諮詢網站可以提供以自然語言輸入病症名稱、病症發生部位等，引導健康資訊尋求者至適當的就診科別分類；或是健康資訊尋求者輸入年齡、性別、族群等人口特性，再輸入其症狀、病症發生部位等，指引健康資訊尋求者瞭解可能的病症名稱、病症原因，或是後續病症之處理方式等。

三、 線上醫療諮詢問答檢索標籤屬性

在檢索方式方面，線上醫療諮詢問答檢索標籤屬性包括「人口特性」、「病症相關問題」、「健康資訊尋求者問題描述」。其中在 588 筆標籤中各個屬性的分布依標籤數量依據為：「疾病相關問題（80%）」、「健康資訊尋求者提出具體之問題（19%）」、「人口特性（1%）」（圖 4-4-3）。

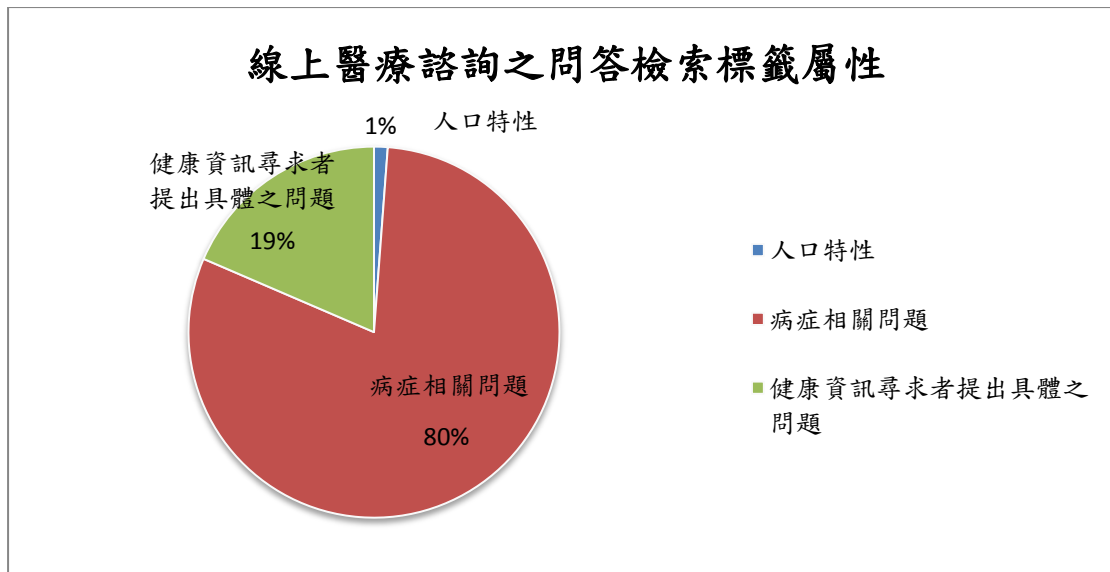


圖4-4-3 線上醫療諮詢問答內容標籤屬性分布圖

「病症相關問題」依標籤數量依序為病症發生反應(39.4%)、病症發生部位(26.9%)、病症名稱(18.6%)等；「健康資訊尋求者提出具體之問題」依標籤數量依序為治療資訊(67%)、病症詳細之問題(17.4%)、預防／保健資訊(8.4%)等；「人口特性」以性別(42.9%)和年齡(42.9%)為主；此外，檢索詞彙常同時出現兩個以上的檢索詞彙，以上述三個屬性相互搭配。在健康資訊尋求者對於目前線上醫療諮詢問答檢索功能的評價和期許未來檢索方式的研究結果，大多數的健康資訊尋求者認為檢索功能不佳，包括：檢索不精確、用自然語言檢查查不到、不能使用多個關鍵字檢索，以及不能在限定範圍裡查詢等，健康資訊尋求者希望檢索功能以一般搜尋引擎之關鍵字檢索方式尋求健康資訊，並且布林邏輯以及能夠在限定範圍裡查詢裡的功能，以縮減問答數量，使得獲得的問答更精確。

第五章 結論與建議

本章第一節綜述歸納研究結果，並回應研究目的與問題，提出本研究之結論，第二節綜合比較過去文獻以及本研究之結果，第三節提出對於實務上的建議以及未來研究建議。

第一節 結論

本研究依據研究目的所欲探討的問題，分別回答兩項研究問題，包括：健康資訊尋求者標記線上醫療諮詢問答之標籤內容，以及線上醫療諮詢問答之分類檢索方式，以下分別敘述之。

一、 健康資訊尋求者標記線上醫療諮詢問答之標籤內容

健康資訊尋求者標記線上醫療諮詢問答之標籤內容包括「線上醫療諮詢之問答特性」、「健康資訊尋求者對於醫療諮詢問答內容之觀點」，以及「健康資訊尋求者閱讀醫療資訊問答前後之情緒反應」，以下分別敘述之。

(一) 線上醫療諮詢之問答特性

根據研究結果發現線上醫療諮詢之問答特性，包括：「有健康問題之人物」、「問題描述」、「提出具體之問題」，以及「回答者之回答內容」，其中健康資訊尋求者在提問中會提及「有健康問題之人物」以及「問題描述」，並且「提出具體之問題」希望能獲得健康資訊；在醫療諮詢回答特性的部分則是歸納在「回答者之回答內容」。

健康資訊尋求者描述醫療健康問題時說明自身或親友為有健康問題之人物，甚至提及有健康問題之人物的性別、年齡、身高／體重、職業、地域等人口特性；

在問題描述中說明病症相關描述以及目前的病症處理，其中病症相關描述包括：病症名稱、病症發生部位、病症發生反應、病症發生反應後的反射動作、目前病症情況描述、描述病症的表徵、察覺病症的情境、引起病症的原因、病症造成的影響，以及病症與健康資訊尋求者之間關係的描述。而病症處理則是說明現階段之病症處理為尚未處理、以就醫，甚至詳細描述目前的處理方式、處理結果和診療階段。除了在提問中說明「有健康問題之人物」和「問題描述」，健康資訊尋求者也會提出具體的問題，包括：治療資訊、病症詳細之問題、尋求相關經驗、預防／保健資訊、健康相關產品之使用資訊、就醫資訊，以及尋求第二意見，表達健康資訊尋求者希望透過線上醫療諮詢問答中獲得之健康資訊。上述之「健康資訊尋求者問題描述」和「健康資訊尋求者提出具體之問題」是健康資訊尋求者對於健康資訊需求的描述；回答者之回答內容呈現的是健康資訊尋求者認為專業醫療人員以及網友提供的健康資訊，包括：給予健康資訊尋求者的資訊（給予行動建議、針對問題提出解釋、判斷病症）、向提問者提出疑問以及說明回答內容之依據，而網友的回答內容則是以和專業醫療人員不同的意見的回答內容為主。

（二）健康資訊尋求者對於醫療諮詢問答內容之觀點

健康資訊尋求者對於醫療諮詢問答內容之觀點發掘健康資訊尋求者注重回答者的回答內容、對原提問者提出的問題、健康資訊尋求者閱讀問答後對於病症和病症處理的認知和行為上具有影響，以及認為醫療諮詢問答網站應注重網站的易用性、功能性以及隱私性。研究結果發現健康資訊尋求者針對病症、針對病症處理、針對原提問者及其親屬、針對回答者，以及針對醫療諮詢網站具有分析和評論。其中對於病症的觀點包括：判斷問答與自身的異同和對於病症的認知／判斷／推測；對於病症處理的觀點包括：判斷問答與自身的異同和針對病症處理方式的認知／判斷／推測；對於原提問者及其親屬的觀點包括：針對原提問提出之問題、描述問題內容的方式、推測行為、身體狀況、情緒和諮詢態度；對於回答者的觀點包括：回答的內容、回答對於健康資訊尋求者的影響，以及醫師個人；

對於醫療諮詢網站的觀點則是包括易用性、功能性和隱私問題。

(三) 健康資訊尋求者之情緒來源以及閱讀醫療資訊問答前後之情緒反應

影響健康資訊尋求者之情緒來源為針對病症、針對病症處理、針對原提問者或其親友、針對回答者回答之內容，其中針對病症以及針對病症處理的方式是屬於閱讀問答前產生的情緒，而閱讀醫療問答後會針對回答者和原提問者或其親友產生情緒反應。此外，針對病症、針對病症處理以及針對原提問者或其親友之情緒反應屬於負面情緒，而針對回答者的處理方式、語氣、用字遣詞、詳細程度等產生正面和負面情緒反應。

二、 以健康資訊尋求者為中心之線上醫療諮詢問答分類檢索方式

本研究透過健康資訊尋求者尋求線上醫療諮詢問答使用之分類詞彙特性、檢索詞彙特性、其對於目前的線上醫療諮詢問答之分類檢索方式以及期許的線上醫療諮詢問答之分類檢索方式瞭解以健康資訊尋求者為中心之線上醫療諮詢問答分類檢索方式，以下分別敘述之。

(一) 健康資訊尋求者尋求線上醫療諮詢問答使用之分類詞彙特性

根據研究結果發現健康資訊尋求者尋求線上醫療諮詢問答使用之分類詞彙特性，包括：「就診科別」、「人口特性」、「病症相關問題」，以及「健康資訊尋求者提出具體之問題」。「就診科別」包括：內科、外科、其他專科、兒科等；「人口特性」包括：年齡、性別、職業，以及地域；「病症相關問題」包括：病症名稱、病症發生部位、病症發生反應、目前病症情況描述、描述病症的表徵、察覺病症的情境、引起病症的原因，以及病症與健康資訊尋求者本身因素之關係描述；「健康資訊尋求者提出具體之問題」包括：病症詳細之問題、尋求第二意見、就醫資訊、治療資訊、預防／保健資訊，以及健康相關產品之使用資訊。除此之外，分類詞彙有時不只出現單詞而是以「就診科別」、「人口特性」、「病症相關問題」、

「健康資訊尋求者提出具體之問題」四項分類詞彙特性互相搭配參照呈現。

(二) 健康資訊尋求者檢索線上醫療諮詢問答時使用之檢索詞彙特性

健康資訊尋求者尋求線上醫療諮詢問答使用之檢索詞彙特性，包括：「人口特性」、「病症相關問題」，以及「健康資訊尋求者提出具體之問題」。「人口特性」包括：年齡、性別，以及地域；「病症相關問題」包括：病症名稱、病症發生部位、病症發生反應、目前病症情況描述、描述病症的表徵、察覺病症的情境、引起病症的原因、病症造成的影響，以及病症與健康資訊尋求者相關的描述；「健康資訊尋求者提出具體之問題」包括：病症詳細之問題、就醫資訊、治療資訊、預防／保健資訊，以及健康相關產品之使用資訊。除此之外，檢索詞彙有時不只出現單詞而是以「病症相關問題」和「健康資訊尋求者提出具體之問題」兩項檢索詞彙特性互相搭配組合查詢。



第二節 討論

本研究之研究目的在於使健康資訊尋求者更容易搜尋及理解線上醫療諮詢平台之健康資訊，欲透過尋求者標記線上醫療諮詢平台之標籤屬性內容，其包括健康資訊尋求者傳達之健康資訊需求、其對於問答的觀點、閱讀問答前後的情緒反應，以及分類檢索的方式，探究尋求者提出問題的資訊以及對於問答所關注的部分，建立健康資訊尋求者對於線上醫療諮詢問答之知識框架。本節將綜合比較過往文獻，包括：使用者標籤類別、健康資訊尋求者標記線上醫療諮詢問答之標籤內容比較，以及以健康資訊尋求者為中心之線上醫療諮詢問答分類檢索方式比較。

一、 使用者標籤類別

本研究以 Xu (2006) 提出之「以內容為基礎之標籤」、「以脈絡為基礎之標

籤」、「屬性標籤」、「主觀標籤」，以及「組織標籤」五大標籤類型作為蒐集健康資訊尋求者標記線上醫療諮詢問答之基礎，並且採取由下而上的方式建立健康資訊標籤屬性。研究結果分為線上醫療諮詢問答內容標籤、分類標籤以及檢索標籤呈現，並且以健康資訊尋求者之資訊需求、其對於問答的觀點與情緒反應，將健康資訊標籤歸納為六大類，包括：有健康問題的人、健康資訊尋求者問題描述、健康資訊尋求者提出之具體問題、回答者之回答內容、健康資訊尋求者閱讀醫療問答後之觀點、健康資訊尋求者之情緒。

二、 線上醫療諮詢問答標籤內容

過往的研究皆以分析健康資訊問題內容瞭解其脈絡，以探討健康資訊尋求者之資訊需求（表 5-2-1）。然而，本研究藉由分析健康資訊尋求者標記線上醫療諮詢問與答之標籤內容，探討其傳達之健康資訊需求、對於問答的觀點、閱讀問答前後的情緒反應，以及分類檢索的方式，從中瞭解健康資訊尋求者提出問題的資訊以及對於問答所關注的部分，建立健康資訊尋求者對於線上醫療諮詢問答之知識框架，期望將研究結果作為未來發展線上醫療諮詢平台分類檢索系統之依據，提升健康資訊尋求者至線上醫療諮詢網站查詢資訊之意願。將健康資訊標籤歸納為六大類，包括：有健康問題的人、健康資訊尋求者問題描述、健康資訊尋求者提出之具體問題、回答者之回答內容、健康資訊尋求者閱讀醫療問答後之觀點、健康資訊尋求者之情緒，其結果更能全面性的瞭解健康資訊尋求者傳達之健康資訊需求、其評斷問答的觀點、閱讀問答前後的情緒反應。其中「有健康問題之人物」發掘使用線上醫療諮詢問答之使用者與潛在使用者；「健康資訊尋求者問題描述」發現以往文獻中未曾發現的問題描述屬性；「健康資訊尋求者提出具體之問題」以 Zhang (2010) 歸納健康資訊尋求者尋求健康資訊之動機有認知、社會及情緒三種來看，則會發現線上醫療諮詢平台上尋求者之動機以認知動機為主要目的，再者為情緒動機，社會動機較少；「回答者之回答內容」主要能夠瞭解健

康資訊尋求者認為專業醫療人員提供的資訊類型；「健康資訊尋求者閱讀醫療問答後之觀點」則是以引起健康資訊尋求者注重的問答人事物歸納，瞭解健康資訊尋求者對於回答者的回答內容、對原提問者提出的問題、對於病症和病症的認知行為影響等的觀點；「健康資訊尋求者閱讀醫療資訊問答前後之情緒反應」探究影響健康資訊尋求者之情緒來源為針對病症、針對病症處理、針對原提問者或其親友、針對回答者回答之內容，亦發現其中針對病症以及針對病症處理的方式是屬於閱讀問答前產生的情緒，而閱讀醫療問答後會針對回答者和原提問者或其親友產生情緒反應。

歸納上述研究結果，可將健康資訊標籤歸納為兩部分作為研究貢獻，第一部分為「有健康問題的人」、「健康資訊尋求者問題描述」、「健康資訊尋求者提出之具體問題」以及「回答者之回答內容」作為本研究提供線上醫療諮詢平台之分類檢索及查詢功能之建議依據；而第二部分則為「健康資訊尋求者閱讀醫療問答後之觀點」以及「健康資訊尋求者之情緒」，能透過標籤中對於回答者的回答內容、對原提問者提出的問題標籤以及針對回答者和原提問者產生情緒反應，針對線上醫療諮詢平台提出促進醫病關係之建議。

表5-2-1 分析健康問題脈絡之屬性

過去文獻健康問題脈絡之屬性			過往文獻	
有健康問題的人	人口特性		Zhang (2013)	
	健康資訊尋求者		Zhang (2013)	
健康資訊尋求者問題描述	病症相關描述	病因	Zeng & Crowell (2006) ; Zhang & Fu (2011) Zhang (2013)	
		症狀	Zhang & Fu (2011) Zhang (2013)	
		診斷	Zeng & Crowell (2006) Zhang (2013)	
	病症處理	處理結果	Zhang & Fu (2011)	
		處理方式	Zeng & Crowell (2006) Zhang & Fu (2011) Zhang (2013)	
	健康資訊尋求者提出之具體問題	治療資訊	治療方式	Zeng & Crowell (2006) Chiu & Wu (2012) Zhang & Fu (2011)
治療後			Chiu & Wu (2012) Zhang (2013)	
治療費用			Chiu & Wu (2012)	
治療過程			Zeng & Crowell (2006) Zhang & Fu (2011)	
病症相關		詢問／確認病症名稱	Zhang & Fu (2011) Chiu & Wu (2012)	
		尋求醫學名詞解釋	Chiu & Wu (2012) Zhang & Fu (2011) Zhang (2013)	
		病症原因	Zhang & Fu (2011) Chiu & Wu (2012)	
		尋求第二意見	Zhang (2013)	
預防／保健資訊		Zhang & Fu (2011) Zhang (2013)		
尋求相關經驗		詢問其他健康尋求者相同之情境	Zhang & Fu (2011) Chiu & Wu (2012) Zhang (2013)	
就醫資訊		醫療資訊來源	Zhang & Fu (2011) Chiu & Wu (2012) Zhang (2013)	
健康資訊尋求者閱讀醫療問答後之觀點		針對病症	急迫性	Zhang & Fu (2011) Chiu & Wu (2012)
		情感表現		Chiu & Wu (2012)
健康資訊尋求者之情緒	動機		Zhang (2013)	

資料來源：本研究整理

三、 以健康資訊尋求者為中心之線上醫療諮詢問答分類檢索方式

透過過去的文獻藉由觀察健康資訊尋求者的尋求行為、歸納健康問題的內容，以及以 Log 方式觀察健康資訊尋求者於一般搜尋引擎之檢索詞彙，以探討健康資訊尋求者尋求之健康問題的主題以及檢索詞彙之特性，包括：Herskovic 等人（2007）透過觀察健康資訊尋求者使用 PubMed 檢索及瀏覽，瞭解檢索語之長度、檢索之主題以及布林邏輯的操作使用；Zhang 等人（2012）設計三個任務透過檢索詞彙之特徵（檢索詞彙之數量）、詞彙檢索之內容、瀏覽的資源類型、瀏覽相關資訊等；Zhang 等人（2008）分析健康資訊尋求者檢索詞彙發現檢索詞彙著重於症狀、醫療協助、疾病的原因、保健食品、藥物診療、醫療測驗結果等；Spink 等人（2004）透過不同的搜尋引擎分析醫療健康問題，查詢最多的五類醫療主題為一般疾病、體重議題、生殖健康、青春期、懷孕議題以及人際關係等問題。然而，本研究針對健康資訊尋求者傳達的認知，分析其標記線上醫療諮詢之分類檢索標籤內容，尋求分類檢索詞彙的特性，瞭解以健康資訊尋求者為中心之線上醫療諮詢問答分類檢索方式。本研究將線上醫療資訊之分類詞彙歸納為「就診科別」、「人口特性」、「健康資訊尋求者問題描述」、「健康資訊尋求者提出之具體問題」四個屬性，以及亦探討分類標籤之依據上述四個屬性所產生的組合方式；將線上醫療資訊之檢索詞彙歸納為「人口特性」、「病症相關問題」、「健康資訊尋求者提出之具體問題」三個屬性，以及亦探討檢索標籤之依據上述三個屬性所產生的組合方式。

第三節 建議

本節分別從研究結果對實務上的建議和未來研究建議加以說明。

一、 實務建議

本研究透過健康資訊尋求者之標籤尋求線上醫療諮詢問答之標籤屬性，建立其對於線上醫療諮詢問答之知識框架，在針對實務的建議方面，提出給予線上醫療諮詢問答之提問者和專業醫療人員建議，期望能促進線上醫療諮詢平台之醫病關係，降低醫病互動的模糊性與不確定性。此外，亦透過研究結果建議線上醫療諮詢平台發展分類瀏覽及查詢功能之實際運用，提升線上醫療諮詢平台查詢資料之便利性，以下分別敘述之。

(一) 給線上醫療諮詢問答之提問者的建議

根據專業醫療人員以及健康資訊尋求者會向原提問者的問題提出疑問及評論，建議提問者在線上醫療諮詢提出問題時，應盡可能提供詳細清楚之病症資訊，包括：病症名稱、病症發生部位、病症發生反應、目前病症情況描述、描述病症的表徵、察覺病症的情境、引起病症的原因、病症造成的影響，以及病症與健康資訊尋求者之間關係的描述等，以傳達清楚明確的資訊給予專業醫療人員參考，有助於回答者對於病症的判斷和解釋。

(二) 給線上醫療諮詢問答之專業醫療人員的建議

健康資訊尋求者評論回答者之回答內容以及針對回答內容的情緒反映佔有相當大的比例，其對於專業醫療人員回答內容的仔細程度、專業程度、可信程度、客觀程度、適當程度、同理心、語氣、排版和來源等相當注重，並且分析判斷專業醫療人員提供之資訊是否有解決問題、對於健康資訊尋求者有無收穫，以及健康資訊尋求者是否能理解專業醫療人員之回答內容。此外，亦會關注專業人員之名稱、頭銜以及健康資訊尋求者對專業人員之推測。尋求者的情緒在閱讀問答之前以負面情緒為主，然而在閱讀問答後情緒會依據專業醫療人員之回答的處理方式、語氣、用字遣詞、詳細程度等產生情緒反應。故本研究建議基於站在線上醫

療諮詢回答者應為協助健康資訊尋求者的角色，專業醫療人員應顧及尋求者的健康情況及情境等，回答時應詳列個人資料並註明專業學科背景和頭銜名稱等，提供健康資訊尋求者對於專業醫療人員的瞭解。在回答問題時顧及尋求者的健康情況及情境等，並且具備同理心、保持客觀態度、注重回答問題的語氣、用字遣詞、標註資訊來源、文字排版的方式以及盡可能仔細回答，提升尋求者對專業醫療人員回答內容的理解度和信任度，增加尋求者的信心以及協助其後續之醫療行為

(三) 給線上醫療諮詢問答平台的建議

依據本研究歸納之健康資訊標籤提出對於線上醫療諮詢平台之分類瀏覽以及協助健康資訊尋求者查詢功能之建議。

1. 多元且直覺性之分類瀏覽方式

目前臺灣的線上醫療諮詢平台大部分提供就診科別予健康資訊尋求者瀏覽，然而以就診科別分類之方式健康資訊尋求者必須對於就診科別有先備知識，且其認為以就診科別分類太過粗淺，不便於問題模糊、不熟悉醫院就診科別分類者尋求資訊。因此，本研究建議除了以就診科別為分類瀏覽之方式外，亦可以以人體部位、病症發生反應、病症名稱、引起病症的原因作為分類項目，並且配合人體圖像的方式呈現，提供健康資訊尋求者多元且直覺性的分類瀏覽方式。此外，分類項目應該可以交互參照，舉例來說：若尋求者以人體圖像點擊手腕，可以再繼續點擊疼痛的選項，更能精確的篩選相關問題。

2. 個人資訊篩選功能

健康資訊尋求者缺乏專業醫療知識，為協助尋求者更進一步瞭解相關醫療知識，本研究建議線上醫療諮詢平台能提供個人資訊篩選之功能，協助尋求者瞭解自身健康相關資訊。亦即是於健康資訊尋求者開始搜尋問答前，依據尋求者輸入之性別、年齡、族群等人口特性資料，提供其判斷可能之病症等相關資訊，並且推薦其至相關就診科別，使健康資訊尋求者對於查詢更有方向。

3. 提升檢索功能

在整個網際網路盛行的時代，一般民眾對於搜尋引擎直接檢索的搜尋方式相當的熟悉，健康資訊尋求者在線上醫療諮詢平台亦相當依賴檢索功能。然而，大多數的健康資訊尋求者認為檢索功能不佳，包括：檢索不精確、用自然語言檢索查不到、不能使用多個關鍵字檢索，以及不能在限定範圍裡查詢等。本研究建議線上醫療諮詢平台能提供以自然語言檢索之方式尋求健康資訊，並且增加布林邏輯以及能夠在限定範圍裡查詢裡的功能，以縮減問答數量，使得獲得的問答更精確。

4. 提供相關關鍵字參考

在健康資訊尋求者初步輸入病症資訊後，建議線上醫療諮詢平台提供相關關鍵字給予健康資訊尋求者參考，例如：病症名稱、治療資訊、熱門關鍵字等等，引導尋求者查詢相關問答。

5. 線上醫療諮詢問答之網頁設計建議

網頁設計的優劣會影響健康資訊尋求者尋求資訊，健康資訊尋求者使用線上醫療諮詢平台之目的是為了要尋求健康資訊，故清楚的呈現資訊是首要關鍵。本研究建議線上醫療諮詢網站之網頁設計應簡單明瞭，能夠使其一眼就能知道搜尋欄位或是網站所分類的標籤能夠一目了然。在瀏覽問答方面，檢索的結果以問答的標題呈現，而不是將所有問答展開，造成篇幅過長。除使之外，健康問題涉及個人隱私，健康資訊尋求者亦相當注重隱私問題，故在隱私管理上須特別留意。

二、 未來研究建議

在未來研究建議方面，本研究目的在透過健康資訊尋求者標記線上醫療諮詢問答之標籤內容，探討健康資訊尋求者傳達之健康資訊需求、其對於問答的觀點、閱讀問答前後的情緒反應，以及分類檢索的方式。然而，與健康問題描述相關的範圍廣泛，研究者提出以下幾個相關議題在未來能繼續探討。

(一) 將健康問題類型細分

本研究採取的健康問題類型是以「一般門診」給予健康資訊尋求者標記問答的內容，然而問答混雜著關於疾病的問題、傷口的問題、醫美的問題等，實際上其問題類型可依是否危及生命安全、是否為病症等細分。故未來探討健康相關研究時，可將幾個不同類型之問題區分。

(二) 落實使用者為中心的觀念

本研究之研究者以由下而上的方式分析健康資訊尋求者標記線上醫療諮詢問答之標籤，基於以使用者為中心的觀點試圖尋求線上醫療諮詢問答之標籤屬性。若是未來能夠以卡片分類法的方式透過健康資訊尋求者歸納標籤，更能落實以使用者為中心的觀念。

(三) 實際應用至開發層面

本研究主要找出線上醫療諮詢問答之內容脈絡，作為未來發展線上醫療諮詢平台分類檢索系統之依據，未包含實際應用開發層面。若能以本研究之研究結果為依據發展線上醫療諮詢平台分類檢索系統，再透過健康資訊尋求者之實際操作情形，更能進一步延伸研究健康資訊尋求者的尋求健康資訊的相關問題。

參考文獻

西文文獻

- Ahmad, F., Hudak, P. L., Bercovitz, K., Hollenberg, E., & Levinson, W. (2006). Are physicians ready for patients with internet-based health information? *Journal of Medical Internet Research*, 8(3), e22.
- Alexa (2012, Nov. 09). Kingnet.com.tw .Retrieved from <http://www.alex.com/siteinfo/kingnet.com.tw#>
- Alexa (2012, Nov. 09). Yahoo.com .Retrieved from <http://www.alex.com/siteinfo/yahoo.com>
- Arora, N. K., Hesse, B. W., Rimer, B. K., Viswanath, K., Clayman, M. L., & Croyle, R. T. (2007). Frustrated and confused: The American public rates its cancer-related information-seeking experiences. *Journal of General Internal Medicine*, 23(3), 223-228.
- Atkinson, N. L., Saperstein, S. L., & Pleis, J. (2009). Using the internet for health-related activities: Findings from a national probability sample. *Journal of medical internet research*, 11(1), e4.
- Belkin, N. J. (1978). Information concepts for information science. *Journal of Documentation*, 34(1), 55-85.
- Berelson, B. (1952). *Content analysis in communication research*. Glencone, Ill: Free Press.
- Boden, C. (2009). Overcoming the linguistic divide: A barrier to consumer health information. *Journal Canadian Health Libraries Association*, 30(3), 75–80.
- Bougoussa, M., Dumoulin, B., & Wang, S. (2008). Identifying authoritative actors in question-answering forums: The case of Yahoo! Answers. In *Proceedings of the 14th ACM SIC KDD*. New York, USA.
- Brawn, T. S. (2005). Consumer health libraries: What do patrons really want? *Journal of the Medical Library Association*, 93(4), 495-496.
- California Healthcare Foundation (2012). The social life of health information and the internet. Retrieved from <http://www.chcf.org/publications/2012/07/social-life-health-information>
- Chen, L., Zhang, D., & Levene, M. (2012). Understanding user intent in community question answering. In *Symposium conducted at the International World Wide Web Conference Committee*. Lyon, France.
- Chiu, M. H., & Wu, C. C. (2012). Integrated ace model for consumer health information needs: a content analysis of questions in Yahoo! Answers. In *ASIS&T Annual Meeting 2012*. Baltimore, MD, U.S.A.

- Coberly, E., Boren, S. A., Davis, W. J., McConnell, A. L., Chitima-Matsiga, R., Ge B., ... Hodge, R. H. (2010). Linking clinic patients to Internet-based, condition-specific information prescriptions. *Journal of the Medical Library Association*, 98(2), 160-164.
- Colledge, A., Car, J., Donnelly, A., & Majeed, A. (2008). Health information for patients: Time to look beyond patient information leaflets. *Journal of the Royal Society of Medicine*, 101(9), 447-453.
- Courtright, C. (2008). Context in information behavior research. *Annual Review of Information Science and Technology*, 41(1), 273-306.
- Croft, W. B., Metzler, D., & Strohman, T. (2009). *Search engines information retrieval in practice*. Boston, MA: Addison-Wesley.
- CrunchBase (2012). HealthTap. Retrieved from <http://www.crunchbase.com/company/healthtap>
- Deering, M. J., & Harris, J. (1996). Consumer health information demand and delivery: Implications for libraries. *Bulletin of the Medical Library Association*, 84(2), 209-216.
- Durieuxa, V., & Kerdelhué, G. (2009). Looking for health information on the internet: Can social bookmarking systems replace expert gateways. In *The European Association for Health Information and Libraries*. Dublin Castle, Ireland.
- Efthimiadis, E.N. (2009). How students search for consumer health information on the web. In *Proceedings of the 42nd Hawaii International Conference on System Sciences*. Big Island, Hawaii.
- Eysenbach, G. (2000). Consumer health informatics. *British medical journal*, 320, 1713.
- Eysenbach, G., & Kohler, C. (2002). How do consumers search for and appraise health information on the World Wide Web? Qualitative study using focus groups, usability tests, and in-depth interviews. *British Medical Journal*, 324, 573-577.
- Fox, S. & Brenner, J. (2012). Family Caregivers Online. Retrieved from <http://pewinternet.org/Reports/2012/Caregivers-online.aspx>
- Fox, S. & Duggan, M. (2012). Mobile health 2012. Retrieved from <http://pewinternet.org/Reports/2012/Mobile-Health.aspx>
- Fox, S. (2006). Online health search. Retrieved from <http://www.pewinternet.org/Reports/2006/Online-Health-Search-2006.aspx>
- Fox, S. (2008a). Recruit doctors. Let e-patients lead. Go mobile. Retrieved from <http://www.pewinternet.org/Reports/2008/Recruit-doctors-Let-epatients-lead-Go-mobile/Recruit-doctors.aspx>
- Fox, S. (2008b). The engaged E-patient population. Retrieved from <http://www.pewinternet.org/Reports/2008/The-Engaged-Epatient-Population/The-Engaged-E-patient-Population.aspx>
- Fox, S. (2009). The social life of health information. Retrieved from

<http://www.pewinternet.org/Reports/2009/8-The-Social-Life-of-Health-Information/01-Summary-of-Findings.aspx>

- Fox, S. (2011). Health topics. Retrieved from <http://pewinternet.org/Reports/2011/HealthTopics.aspx>
- Golbeck, J., Koepfler, J., & Emmerling, B. (2011). An experimental study of social tagging behavior and image content. *Journal of the American society for information science & technology*, 62(9), 1750-1760.
- Golder, S. A. & Huberman, B. A. (2006). Usage patterns of collaborative tagging systems. *Journal of Information Science*, 32 (2), 198-208
- Good, B., Tennis, J., & Wilkinson, M. (2009). Social tagging in the life sciences: Characterizing a new metadata resource for bioinformatics. *BMC Bioinformatics* 10(1), 313.
- Herskovic, J.R., Tanaka, L.Y., Hersh, W., & Bernstam, E. V. (2007). A day in the life of PubMed: Analysis of a typical day's query log. *Journal of the American Medical Informatics Association*, 14, 212-222.
- Higgins, O., Sixsmith, J., Barry, M. M., & Domegan, C. (2011). *A literature review on health information seeking behaviour on the web: A health consumer and health professional perspective*. Stockholm: Sweden.
- Hong, Y., Cruz, N., Marnas, G., Early, E., & Gillis, R. (2002). A query analysis of consumer health information retrieval. *Proceedings of AMIA, 2002*, 1046.
- Hu, Y., & Sundar, S. S. (2010). Effects of online health sources on credibility and behavioural intentions. *Communication Research*, 37(1), 105-132.
- Kaba, R., & Sooriakumaran, P. (2007). The evolution of the doctor-patient relationship. *International Journal of Surgery*, 5, 57-65.
- Kelly, D. (2006). Measuring online information seeking context, Part 1: Background and method. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 57(13), 1729-1739.
- Ketchum, A. M. (2005). Consumer health information websites: A survey of design elements found in sites developed in academic environments. *Journal of the Medical Library Association*, 93(4), 496-499.
- Krippendorff, K. (1980). *Content analysis: An introduction to its methodology*. Newbury Park, CA: Sage.
- Kummervold, P. E., Chronaki, C. E., Lausen, B., Prokosch, H. U., Rasmussen, J., Santana, S., ... Wangberg, S. C. (2008). eHealth trends in Europe 2005-2007: A population-based survey. *Journal of medical internet research*, 10(4), e42.
- Liu, Y., Narasimhan, N., Vasudevan, V. & Agichtein, E. (2009). Is this urgent? Exploring time-sensitive information needs in collaborative question answering. In *Symposium*

conducted at the 32nd international ACM SIGIR. Boston, MT.

- Lorence, D. P., Park, H., & Fox, S. (2006). Assessing health consumerism on the web: A demographic profile of information seeking behaviours. *Journal of Medical Systems*, 30(4), 251-258.
- Macht, M., & Gerlich, C. (2003). Information needs in older persons with Parkinson's disease in Germany: A qualitative study. *Forum Qualitative Social Research*, 4(1), 1-20.
- Mahoui, M., Jones, J., Meyerhoff, A., & Ahmed, S. T. (2011). Can user tagging help health information seekers? *Lecture notes in computer science*, 6768, 389-397.
- Marton, C. (2011). Consumer health 2.0 in Canada: A descriptive analysis of the use of Web 2.0 technologies on Canadian consumer health information websites. *Journal of the Canadian Health Libraries Association*, 32(1), 29-34
- McCray, A. T. & Tse, T. (2003). Understanding search failures in consumer health information systems. *Proceedings of the AMIA 2003 Annual Symposium*, Washington, DC. Hanley & Belfus, 430-434.
- McCray, A.T., Ide, N.C., Loane, R.R., & Tse, T. (2004). Strategies for supporting consumer health information seeking. *Medinfo*, 11(2), 1152-1156.
- McMullan, M. (2006). Patients using the Internet to obtain health information: How this affects the patient-health professional relationship. *Patient Education and Counseling*, 63(1-2), 24-28.
- MedlinePlus. (2013). Medical dictionary. Retrieved from <http://www.nlm.nih.gov/medlineplus/mplusdictionary.html>
- Oh, S., Yi, Y. J. & Worrall, A. (2012). Quality of health answers in social Q&A. *Proceedings of the American Society for Information Science and Technology*, 49(1), 1-6.
- Podichetty, V. K., Booher, J., Whitfield, M., & Biscup, R.S. (2006). Assessment of internet use and effects among healthcare professionals: A cross sectional survey. *Postgraduate medical journal*, 82(966), 274-279.
- Rees, A., Marshall, J., Bandy, M., Lindner, K., McCormick, L., & Schneider, J. (1996). The librarian's role in the provision of consumer health information and patient education. *Bulletin of the Medical Library Association*, 84(2), 238-239.
- Ruch, P., Wagnerl, J., Bouillon, P., Baud, R. H., Rassinoux, A. M., & Scherrer, J. R. (1999). Medtag: Tag-like semantics for medical document indexing. In *Proceedings of the AMIA Annual Fall Symposium, 1999*, 137-141.
- Sen, S., Lam, S.K., Rashid, A.M., Cosley, D., Frankowski, D., Ostrehouse, J., ... Riedl, J. (2006). Tagging, communities, vocabulary, evolution. In *Proceedings of the 2006 20th anniversary conference on Computer supported cooperative work*. New York, USA.
- Shah, C., Oh, S., & Oh, J. S. (2009). Research agenda for social Q&A. *Library & Information Science Research*, 31(4), 205-209.

- Sillence, E., Briggs, P., Fishwick, L., & Harris, P. (2004). Trust and mistrust of online health sites. In *Proceedings of CHI 2004*. Vienna, Austria
- Smith, C.A. & Wicks, P. J. (2008). PatientsLikeMe: Consumer health vocabulary as a folksonomy. In *Proceedings of AMIA Annual Symposium*. Washington, DC.
- Sorensen, T. (2005). Health trends WHO/eHealth consumer trends survey 2005. Available from:
http://ec.europa.eu/health/ph_information/implement/wp/systems/docs/ev_20051201_co19_en.pdf
- Spink, A., Yang, Y., Jansen, J., Nykanen, P., Lorence, D. P., Ozmutlu, S., & Ozmutlu, H.C. (2004). A study of medical and health queries to web search engines. *Health Information and Libraries Journal*, 21, 44-51.
- Stvilia, B., Mon, L., & Yi, Y. J. (2009). A model for online consumer health information quality. *JASIST*, 60(9), 1781-1791.
- Szasz, T. S., & Hollender, M. H. (1956). A contribution to the philosophy of medicine: The basic models of the doctor-patient relationship. *Archives of Internal Medicine*, 97(5), 585-592.
- Wagner, T., Hu, T., & Hibbard, J. (2001). The demand for consumer health information. *Journal of Health Economics*, 20(6), 1059-1075.
- Wangberg, S. C., Andreassen, H. K., Prokosch, H. U., Santana, S. M. V., Sorensen, T., & Chronaki, C.E. (2008). Relations between Internet use, socio-economic status (SES), social support and subjective health. *Health promotion international*, 23(1),70-77.
- WebHealthCenter (2012). Online consultation. Retrieved from
http://www.webhealthcentre.com/consult/medical_consultation_index.aspx
- White, R.W., Dumais, S., & Teevan, J. (2008). How medical expertise influences web search interaction. In *Proceedings of SIGIR'08*, 791-792.
- Wilson, T.D. (1999). Models in information behaviour research. *Journal of Documentation*, 55(3), 249-270.
- World Health Organization. (1948). What is the WHO definition of health? Retrieved from
<http://www.who.int/suggestions/faq/en/index.html>
- Wu J. S., Li, Y. C., & Jian, W. S. (2000). Consumer health information websites in Taiwan. *Journal of the Formosan Medical Association*, 99(8), 663-666.
- Xu, Z., Fu, Y., Mao, J., & Su, D. (2006). Towards the semantic web: Collaborative tag suggestions. In *Proceedings of the collaborative web tagging workshop*. Edinburgh, Scotland.
- Ybarra, M., Suman, M. (2008). Reasons, assessments and actions taken: Sex and age differences in uses of internet health information. *Health Education Research*, 23(3), 512-521.

- Yi, K., Beheshti, J., Cole, C., Leide, J. E., & Large, A. (2006). User search behavior of domain-specific information retrieval systems: An analysis of the query logs. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 57, 1208-1220.
- Zeng, Q. T., Kogan, S., Ash, N., Greenes, R.A., & Boxwala, A.A. (2002). Characteristics of consumer terminology for health information retrieval. *Methods of Information in Medicine*, 41, 289-298.
- Zeng, Q. T., Crowell, J., Plovnick, R. M., Kim, E., Ngo, L., & Dibble, E. (2006). Assisting consumer health information retrieval with query recommendations. *Journal of American Medical Informatics Association*, 13, 80-90.
- Zhang, J., Wolfram, D., Wang, P., Hong, Y., & Gills, R. (2008). Visualization of health subject term analysis based on user queries. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 59(12), 1933-1947.
- Zhang, Y. (2010). Contextualizing consumer health information searching: An analysis of questions in a Social Q&A community. In *Proceedings of the 1st ACM International Health Informatics Symposium*. Arlington, VA.
- Zhang, Y., & Fu, W. T. (2011). Designing consumer health information systems: What do user-generated questions tell us? *Lecture Notes in Computer Science*, 6780, 536-545.
- Zhang, Y., Wang, P., Heaton, A., & Winkler, H. (2012). Health information searching behavior in MedlinePlus and the impact of tasks. In *Proceedings of the International Health Informatics Symposium*. Miami, Florida.
- Zhang, Y. (2013). Toward a layered model of context for health information searching: an analysis of consumer-generated questions. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 64(6), 1158-1172.

中文文獻

- David, M. & Sutton, C.D. (2007)。研究方法的基礎(研究方法叢書, 9)(Social research : the basics) (王若馨、黃郁青、夏嫩婷、李怡芳譯)。新北市：韋伯文化。(原著出版年：2004)
- KingNet 國家醫療網站－免費醫療諮詢 (2012)。服務臺。取自：
<http://hospital.kingnet.com.tw/free/index.html>
- KingNet 國家醫療網站－免費醫療諮詢 (2013)。醫師專區。取自：
http://hospital.kingnet.com.tw/doctor/doc_lineup_all.html
- Neuman, M.L. (2002)。當代社會研究法 (Social research methods : quantitative approaches) (王佳煌、潘中道、郭俊賢、黃瑋瑩譯)。台北市：學富文化。(原著出版年：2002)
- Yahoo!奇摩知識+ (2012)。Yahoo!奇摩知識+。取自：
<http://tw.knowledge.yahoo.com/dir/dir?dir=ask&sid=396540286&r=745583028>

- Yahoo!奇摩知識+ (2012)。為何會自動顯示文章分類?。取自：
http://help.cc.tw.yahoo.com/help_cp.html?id=3582
- 卜小蝶 (2007)。使用者導向之網路資源組織與檢索。臺北市：文華圖書館管理。
- 王石番 (1991)。傳播內容分析法。臺北：幼獅。
- 行政院研究發展考核委員會 (2007)。96 年數位落差調查報告。取自
<http://www.rdec.gov.tw/public/Attachment/871616535971.pdf>
- 行政院研究發展考核委員會 (2010)。99 年個人家戶數位落差調查報告。取自
<http://www.rdec.gov.tw/public/Attachment/171515192371.pdf>
- 李千鈺 (2006)。國內大學生網路 CHI 之使用研究—以淡江大學為例 (未出版之碩士論文)。淡江大學資訊與圖書館學系碩士班，新北市。
- 卓玉聰、林千鈺 (2004)。CHI 網路資源之探討。圖書資訊學刊，2 (2)，57-85。
- 林千鈺 (2005)。國內大學生網路 CHI 之使用研究—以淡江大學為例 (未出版之碩士論文)。淡江大學資訊與圖書館學系碩士班，新北市。
- 唐牧群、洪承理 (2012)。評估以MeSH作為PubMed資料庫搜尋建議詞彙的有效性及其檢索行為研究。教育資料與圖書館學，49 (3)，405-445。
- 財團法人臺灣網路資訊中心 (2012)。臺灣寬頻網路使用調查報告出爐—2012 年使用行動上網人數較去年成長 1 倍。取自
<http://www.twnic.net.tw/download/200307/20120709a.pdf>
- 張映涵 (2012)。網路影音休閒之遊歷行為研究 (未出版之碩士論文)。臺灣師範大學圖書資訊所，臺北市。
- 張淳茜 (2000)。患者健康資訊來源及其相關因素之研究 (未出版之碩士論文)。中國醫藥學院醫務管理研究所，臺中市。
- 張葉 (2012)。讓醫藥服務更加人性化。中國藥店，134，80-81。
- 許婉甄、陳素鳳、何青蓉 (2011)。大學生網路健康資訊使用經驗之初探—健康素養的觀點。健康促進與衛生教育學報，35，1-22。
- 許慧欣 (1999)。民眾對健康資訊需要之初探 (未出版之碩士論文)。國立臺灣大學衛生政策與管理研究所，臺北市。
- 郭峰淵、柯秀佳、黃莉君、許瓊文 (2007)。醫師對參與網路線上諮詢之態度。臺灣衛誌，26 (2)，89-98。
- 黃冠英 (2006)。臺灣大學生網路健康資訊使用調查 (未出版之碩士論文)。國立中山大學醫務管理研究所，高雄市。
- 黃若涵 (2011)。高中生身心健康資訊之網路使用行為研究 (未出版之碩士論文)。臺灣師範大學圖書資訊所，臺北市。
- 楊孝榮 (1978)。內容分析，社會及行為科學研究法下冊。吳聰賢、文崇一、李亦園編。台北：東華。
- 廖家慧 (2012)。使用者音樂描述及音樂資訊需求描述之分析研究 (未出版之碩士論文)。

臺灣師範大學圖書資訊所，臺北市。

鄭維理 (2006)。分析醫事人員對於提供網路健康資訊的態度與能力 (未出版之碩士論文)。臺北醫學大學醫學資訊研究所，臺北市。

譚健民 (2001)。網路醫療諮詢在臨床診治上所扮演的角色。醫望雜誌，34，59-64。



附件一 使用網路健康資訊之經驗調查表

您好，

這是一份有關線上健康諮詢問答分析之研究，希望藉由此調查表瞭解您於網路上使用健康資訊的情況與經驗，請您依據實際情形回答。本調查表共有 16 題，填寫時間約需 5-10 分鐘。所得結果只做學術研究使用，不會對外公開，請放心填寫。感謝您的協助與幫忙，在此致上誠摯的感謝！

國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所

指導教授：邱銘心博士

研究生：李昱澄敬上

Email: gh3226@gmail.com

CHI 經驗調查表

第一部分：使用者基本資料


1	您的性別： <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女
2	您的年齡：_____
3	職業：(臺灣地區行業標準分類表) <input type="checkbox"/> 農林漁牧礦 <input type="checkbox"/> 製造業 <input type="checkbox"/> 水電燃氣業 <input type="checkbox"/> 營造業 <input type="checkbox"/> 批發零售 <input type="checkbox"/> 餐旅業 <input type="checkbox"/> 運輸 <input type="checkbox"/> 倉儲 <input type="checkbox"/> 通信業 <input type="checkbox"/> 金融保險 <input type="checkbox"/> 不動產 <input type="checkbox"/> 工商服務業 <input type="checkbox"/> 公共行政 <input type="checkbox"/> 社會服務 <input type="checkbox"/> 個人服務業 <input type="checkbox"/> 文化教育 <input type="checkbox"/> 學生 <input type="checkbox"/> 家管 <input type="checkbox"/> 待業中 <input type="checkbox"/> 退休 <input type="checkbox"/> 其他_____
4	居住地： <input type="checkbox"/> 台北市 <input type="checkbox"/> 新北市 <input type="checkbox"/> 基隆市 <input type="checkbox"/> 桃園縣 <input type="checkbox"/> 新竹市 <input type="checkbox"/> 新竹縣 <input type="checkbox"/> 苗栗縣 <input type="checkbox"/> 台中市 <input type="checkbox"/> 彰化縣 <input type="checkbox"/> 雲林縣 <input type="checkbox"/> 南投縣 <input type="checkbox"/> 嘉義市 <input type="checkbox"/> 嘉義縣 <input type="checkbox"/> 台南市 <input type="checkbox"/> 高雄市 <input type="checkbox"/> 屏東縣 <input type="checkbox"/> 宜蘭縣 <input type="checkbox"/> 花蓮縣 <input type="checkbox"/> 台東縣 <input type="checkbox"/> 澎湖縣 <input type="checkbox"/> 連江縣 <input type="checkbox"/> 金門縣 <input type="checkbox"/> 其

	他_____)
5	學科背景：(大學校院學科標準分類表) <input type="checkbox"/> 教育 <input type="checkbox"/> 人文 <input type="checkbox"/> 藝術 <input type="checkbox"/> 社會科學 <input type="checkbox"/> 商業 <input type="checkbox"/> 法律 <input type="checkbox"/> 科學 <input type="checkbox"/> 工程 <input type="checkbox"/> 製造及 營造 <input type="checkbox"/> 農學 <input type="checkbox"/> 醫藥衛生 <input type="checkbox"/> 社福 <input type="checkbox"/> 服務 <input type="checkbox"/> 其他_____
6	使用網路多久？(2011年臺灣寬頻網路使用調查) <input type="checkbox"/> 未滿2年 <input type="checkbox"/> 2-5年 <input type="checkbox"/> 5-8年 <input type="checkbox"/> 8-10年 <input type="checkbox"/> 10年以上
7	請問您每天平均上網時間為？(2012年臺灣寬頻網路使用調查) <input type="checkbox"/> 1小時以內 <input type="checkbox"/> 1-3小時 <input type="checkbox"/> 4-6小時 <input type="checkbox"/> 6小時以上
第二部分：線上醫療諮詢使用經驗	
8	請問您曾使用以下何種線上醫療諮詢平台？(可複選) <input type="checkbox"/> KingNet 國家網路醫院 <input type="checkbox"/> 行政院衛生署健康九九網站 <input type="checkbox"/> 臺灣e院 <input type="checkbox"/> 康健雜誌 <input type="checkbox"/> 5151 線上健康照護網 <input type="checkbox"/> 春暉健康樂活家 <input type="checkbox"/> 市民醫療保健網 <input type="checkbox"/> 健康生活家 <input type="checkbox"/> 其他_____
9	請問您如何使用線上醫療諮詢平台？(可複選) <input type="checkbox"/> 檢索 <input type="checkbox"/> 瀏覽 <input type="checkbox"/> 提問
10	請問您近兩個月使用(包含瀏覽、提問)線上醫療諮詢平台的頻率： <input type="checkbox"/> 每天一次以上 <input type="checkbox"/> 每週一次以上 <input type="checkbox"/> 每月一次以上 <input type="checkbox"/> 每月不到一次
11	請問您平均每次使用線上醫療諮詢平台的時間約為多久？ <input type="checkbox"/> 少於1小時 <input type="checkbox"/> 1-3小時 <input type="checkbox"/> 3-5小時 <input type="checkbox"/> 5小時以上
12	請問當您在搜尋或瀏覽問題時是否能順利找到問答？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否(請至第14題)
13	請問不能順利找到問答的原因：(可複選) <input type="checkbox"/> 網站內容分類不明確 <input type="checkbox"/> 檢索功能不精準 <input type="checkbox"/> 對健康資訊正確性的質疑 <input type="checkbox"/> 疑似廣告文 <input type="checkbox"/> 資訊不完整(斷章取義) <input type="checkbox"/> 對於醫學專有名詞不熟悉 <input type="checkbox"/> 其他_____
14	請問您(或您的親朋好友等)於何種情況下會上網搜尋健康資訊(可複

	選) ? <input type="checkbox"/> 健康階段 <input type="checkbox"/> 提問者認為自己可能生病了 <input type="checkbox"/> 就醫前 <input type="checkbox"/> 診斷後或自我診斷確定生病 <input type="checkbox"/> 治療(或手術)前 <input type="checkbox"/> 正在治療階段 <input type="checkbox"/> 接受治療(或手術)後 <input type="checkbox"/> 慢性病(或是終身疾病)
15	呈上提，請問您現在處於何種情況？ <input type="checkbox"/> 健康階段 <input type="checkbox"/> 提問者認為自己可能生病了 <input type="checkbox"/> 就醫前 <input type="checkbox"/> 診斷後或自我診斷確定生病 <input type="checkbox"/> 治療(或手術)前 <input type="checkbox"/> 正在治療階段 <input type="checkbox"/> 接受治療(或手術)後 <input type="checkbox"/> 慢性病(或是終身疾病)
16	請問您常使用健康資訊的類別(可複選)？ <input type="checkbox"/> (腦)神經內科 <input type="checkbox"/> (腦)神經外科 <input type="checkbox"/> 一般內科 <input type="checkbox"/> 一般外科 <input type="checkbox"/> 一般婦科 <input type="checkbox"/> 大腸直腸外科 <input type="checkbox"/> 牙科 <input type="checkbox"/> 皮膚科 <input type="checkbox"/> 打鼾與睡眠障礙科 <input type="checkbox"/> 血液腫瘤科 <input type="checkbox"/> 耳鼻喉科 <input type="checkbox"/> 肝膽腸胃科 <input type="checkbox"/> 泌尿外科 <input type="checkbox"/> 放射腫瘤科 <input type="checkbox"/> 骨科 <input type="checkbox"/> 家庭醫學科 <input type="checkbox"/> 病理科 <input type="checkbox"/> 胸腔及心臟血管 <input type="checkbox"/> 疼痛科 <input type="checkbox"/> 神經脊椎外科 <input type="checkbox"/> 婦女腫瘤 <input type="checkbox"/> 眼科 <input type="checkbox"/> 產科 <input type="checkbox"/> 眼視光科 <input type="checkbox"/> 復健科 <input type="checkbox"/> 新陳代謝科 <input type="checkbox"/> 過敏免疫風濕科 <input type="checkbox"/> 精神科 <input type="checkbox"/> 齒顎矯正科 <input type="checkbox"/> 整形外科

填寫完畢，謝謝您的幫助！

附件二 線上醫療諮詢問答內容標籤屬性

有健康問題之人物		範例	定義
健康資訊尋求者	自身	本身有一堆痘疤 (01:2161:02)	健康資訊尋求者為使用線上醫療諮詢網站查詢、瀏覽或者提出醫療相關問答之人，甚至泛指為線上醫療諮詢網站能提供資訊的對象，包括： 1. 自身：有健康資訊問題的人源自於自己，不論是於線上醫療諮詢平台檢索瀏覽之人，或是於線上醫療諮詢問答平台提出問題之人。 2. 親友：有健康資訊問題的人源自於在線上醫療諮詢平台尋求健康資訊之人的親朋好友。
	親友	我的女友生理期量很少，常常會腰痠；會因為這樣而提早進入更年期嗎？想讓他去婦產科檢查，但她非常害羞!!!! (22:153:02) 	
人口特性	性別	家母於 2012 今年五月檢查出罹患大腸癌，以動手術將其切除病理報告診斷為二期末 (15:263:01)	人口特性即是健康資訊尋求者的人口資訊，說明健康資訊尋求者的基本個人資訊，包括： 1. 性別：標籤中直接提及性別，或是以判斷與提問者之關係和判斷病症名稱或部位而知。 2. 年齡：健康資訊尋求者之年齡。 3. 身高／體重：標籤直接提及「身高 x 公分、體重 x 公斤」，或形容健康資訊尋求者之體型。
	年齡	一位 19 歲少女訴說自己暴牙的病症及困擾，已自行查過一些資料，除了暴牙的矯正詢問之外，也進一步詢問 L H 矯正的問題。(02:1291:01)	
	身高體重	從身高體重看來這個媽媽很矮小瘦弱，剛好又到中年了才會有很多疾病出現。(06:111:01)	
	職業	因為我的職業是櫃姐需要久站，導致的靜脈曲張，主要分布在膝蓋後側，部分向上延伸至大腿，影響美觀。	

		(02:1101:02)	4. 職業：健康資訊尋求者之職業。
	地域	住台北但到台中看診 (06:1274:01)	5. 地域：健康資訊尋求者提及所在之地理位置，通常和尋求醫院、診所、醫師相關聯。
健康資訊尋求者問題描述		範例	定義
病症相關描述	病症名稱	專業醫療名詞 此提問者詢問乾眼症的治療是否可以滴人工淚液即可解決，無配戴隱形眼鏡是否也能使用，以及吃葉黃素對乾眼症感善的效果 (02:3222:01)	病症名稱有可能是受試者自行猜測之結果，亦有可能是經由專業醫師診斷得知，包括： 1. 專業醫療名詞：醫學專有名詞。 2. 大眾俗稱：一般大眾對於病症通俗的稱呼。
		大眾俗稱 兩膝併攏的情況下無法行蹲姿，不知道是否為俗稱的「青蛙腿」且不知道該尋求哪一科協助。(17:1151:02)	
病症發生部位	部位名稱	坐骨神經痛 (19:1157:02)	病症發生部位即是病症發生在身體的何處，包括： 1. 部位名稱：人體構造，背部、四肢、器官／組織／神經／細胞，以及全身性部位等。 2. 以病症名稱判斷部位：依據帶有部位名稱之病症、醫療檢測、治療之方式判斷病症發生之部位。 3. 以就診就診科別、醫療檢測或治療之方式判斷部位：依據就診就診科別、醫療檢測或治療之方式判斷病症發生之部位。
	病症名稱	高山症、身體狀況評估、先天性心臟病、心室中膈缺損、地中海型貧血、遺傳、家庭醫學科 (17:1161:01)	
	就診就診科別	醫生依照症狀給予可能性的答案，並建議發問者骨科與復健科都可以尋求協助，讓人感覺安心。(17:1151:04)	
	醫療檢測	大腸直腸癌篩檢 (24:163:01)	
	治療之方式	本身有類似問題，也想進行齒列矯正，所以先檢索相關資訊。(17:1292:02)	
病症發生反應	生理感受	頸部僵硬，手會痠痛 (25:2153:02)	病症發生時的現象，包括： 1. 生理感受：生理感受指的是病症發生時
	心理反應	暴躁、易怒、記憶力衰退 (05:1284:01)	

	生理異常	檢查結果沒有任何異狀卻還是持續咳嗽（23：3181：01）	<p>身體產生出的感受，例如：痛、麻、不舒服等。</p> <p>2. 心理反應：病症發生的狀況為心理上的反應，例如：容易產生暴躁、易怒、失落等情緒。</p> <p>3. 生理異常：標籤中沒有提及有關生理感受的詞彙，但是生理現象觀察確實存在異狀的情形。例如：生理期排血量多、血便等。</p>
病症發生反應後的反射動作	抓、挖	天氣太冷或太熱皮膚會過敏起紅疹，會癢而且 越抓越癢 （23：386：02）	當病症發生生理感受、心理感受或是生理異常時，健康資訊尋求者會產生的直覺反射動作即為病症發生反應後的反射動作。
目前病症情況描述	病症持續狀態	持續 腹瀉,肚子痛（15：1123：02）	健康資訊尋求者描述病症的實際情況，包括： <p>1. 病症持續的狀態：病症發生時的生理感受是持續或是間歇性的。</p> <p>2. 病症生理反應的程度：描述病症是很嚴重的或是輕微的，或是提及病症發生的次數，例如：很痛、很癢、稍微不舒服等。</p> <p>3. 病症具有的威脅性：描述病症會帶給自身或他人的威脅性。</p> <p>4. 病症的變化情況：目前病症的狀況和先前比起來病症的變化情況。</p> <p>5. 病症階段：健康資訊尋求者描述目前病症處於的階段。</p>
	病症生理反應的程度	極癢 ；困擾；不舒服；無奈；不爽（06：1271：04）	
	病症的變化情況	高中即發現脊椎側彎，雖照過X光，醫生表示不嚴重，可自行調整姿勢治療即可。但 側彎情形越發嚴重 ，看過復健科也做過復健，效果不彰（02：2202：02）	
	病症具有的威脅性	B型肝炎會不會傳染（09：1122：04）	
	病症階段	乳癌、癌細胞、轉移、淋巴切除、 第二期 （17：2103：01）	
	與時間相關	病症持續時間	

				確定要去哪裡檢查才可以確定症狀的原因。(20:1202:02)	6. 與時間相關： i. 病症持續的時間：健康資訊尋求者察覺病症後至目前的時間長短。 ii. 病症發生的頻率：描述病症發生的頻率多寡。 iii. 發現／引起病症之時期：健康資訊尋求者描述於某個時期被發現病症或是於某個時期引起病症。
		病症發生頻率		家人有抽菸， 有時候 會突然咳得很嚴重，但是戒菸也戒不了(10:135:02)	
		發現／引起病症的時期		就醫前:我本身從國中就開始有飛蚊症，上大學出社會後長期使用電腦情況更明顯，所以會特別留意飛蚊症的相關資訊(13:1225:02)	
描述症狀的表徵	外觀	形容形狀		看完醫生後還是很癢或不癢了但其他症狀都還在(ex:紅紅一片)(07:281:02)	健康資訊尋求者在說明症狀的外觀和型態，包括： 1. 形容形狀：健康資訊尋求者將症狀以形狀具體的描述。 2. 形容顏色：健康資訊尋求者描述出症狀的顏色。 3. 形容數量：健康資訊尋求者描述症狀的數量。 4. 形容範圍：健康資訊尋求者描述症狀的範圍。 5. 形容深淺：健康資訊尋求者描述症狀的深淺。 6. 形容類型：健康資訊尋求者描述症狀的類型。 7. 描述型態：健康資訊尋求者描述生理感受的型態，例如：頭暈的型態是向天旋地轉的暈。
		形容顏色		高中時就發現視網膜上有小 黑點 (08:1222:02)	
		形容數量		右頸鎖骨上有 成串 會痛會動的淋巴腫塊，看耳鼻喉科後醫師說發炎要吃藥控制，沒有做X光跟抽血檢查，但腫塊沒有變小，因此想要換一個門診，或是做多一點檢查，或是自己透過飲食控制。(20:233:02)	
		形容範圍		症狀:膝蓋和大腿外側因車禍摔傷，為二度傷口， 傷口範圍不小滿深的 ，腳踝腫痛，有定期回診換藥，想請問應如何避免傷口留下疤痕？另外於飲食有任何禁忌嗎？(11:246:01)	
		形容深淺		症狀:膝蓋和大腿外側因車禍摔傷，為二度傷口， 傷口範圍不小滿深的 ，腳踝腫痛，有定期回診換藥，想請問應如何避免傷口留下疤痕？另外於飲食有任何禁忌嗎？(11:246:01)	
		形容類型		運動造成肌肉群損傷， 拉傷 ，扭到(08:1252:01)	

	描述型態	屁的型態是連屁並會臭 (13:1122:01)		
察覺病症的情境	自覺	動作	運動完需要冰敷,但不知道要冰敷多久 (01:1251:02)	健康資訊尋求者發現病症的情境,包括: 1. 自覺:自己發現病症 i. 動作:做某項動作時或者做完動作之後,會產生病症 ii. 狀態:在某種狀態下會引發病症 iii. 時間:在某個時間點會引發病症 iv. 氣候/天氣:在某種氣候/天氣下會引發病症 2. 醫療檢測:由於醫療檢測而得知。 3. 旁人告知:在自己未發覺的情況下被旁人告知。
		狀態	疲累時發現眼睛好像有東西 (24:1226:02)	
		時間	過度疲勞;風吹雨淋;午後;(06:311:02)	
		氣候/天氣	天氣冷的時候,我的臉就會乾裂,會癢,看起來紅紅的,好像了喝酒。(03:382:02)	
	醫療檢測	此患者近期感到腰痠不適,起先自行塗抹膏藥治療,未見起色後遂至醫院就醫,照過核磁共振後發現脊椎第四第五節壓迫到神經,不知是否需開刀。(02:2203:01)		
旁人告知	家人說我打呼聲很大 (01:391:02)			
引起病症的原因	外在因素	提問者因工作長時間久站而造成的靜脈曲張 (02:1101:01)		健康資訊尋求者直接說明或認為造成病症發生的原因,包括: 1. 外在因素:引起病症的原因是由於個人的行為、習慣、認知、處在的環境或外力傷害.....等造成病症的原因,而並非身體本身造成。 2. 身體因素:先天體質問題和後天身體上的問題,或是由健康資訊尋求者之認知判斷造成的原因是身體構造的某個部分。 3. 心理因素:因個人心理感受或情緒造成病症的原因。 4. 未知:難以判斷是何種原因造成病症。
	身體因素	血糖過低造成休克,老年人體力及免疫力接無法應付接踵而至的感染與併發症。(05:3262:02)		
	心理因素	感覺生活中有許多壓力造成。(21:1281:02)		
	未知	未知的、遺傳的、生活習慣的 (21:1211:02)		

病症造成的影響	影響生理功能		自從前女朋友劈腿外遇，我就很難勃起，前女友愈挑逗就愈軟，之後分手，對女生好像都沒甚麼反應，看A片有幫助但是效果不大。遇到喜歡我的女生主動示好都覺得很反感。(03：1131：02)	病症對於健康資訊尋求者帶來的影響，或是針對病症進行醫療處置後對於健康資訊尋求者造成的影響，包括： 1. 影響生理功能：多半是造成影響身體不適之生理感受。 2. 影響心理：讓健康資訊尋求者心理產生負面感受。 3. 影響外觀：健康資訊尋求者認為病症的反應影響到外觀。 4. 影響生活：因為病症影響到生活上各個層面的問題。
	影響心理		睡得不好以至於精神不佳，所以心情容易低落、鬱悶(23：1282：01)	
	影響外觀		因為久站導致的靜脈曲張，主要分布在膝蓋後側，部分向上延伸至大腿，影響美觀(02：111：02)	
	影響生活		肛門墜脹坐立難安(23：364：04)	
病症與健康資訊尋求者之間關係的描述	因果關係	伴隨	他的：生理期時就會胃痛，有服用生理期的藥，不確定要看哪一科。(20：1124：02)	健康資訊尋求者描述病症問題時會提及病症與健康資訊尋求者本身病症的因果關係，或是病症與健康資訊尋求者本身存在或潛在問題的關聯性。主要目的是提供身體健康相關狀況之資訊，讓回答者有更多參考資訊。歸納標籤可發現其關係包含： 1. 因果關係：A病症發生後會導致B病症跟著發生，或是A病症發生時會伴隨著B病症。 2. 關聯性：主要是針對A病症的相關推測，亦即附帶說明的身體健康相關狀況，例如：自身疾病史、服用的藥物、個人情緒特質，以及個人生活習慣和環境等。
		導致	自從前女朋友劈腿外遇，我就很難勃起，前女友愈挑逗就愈軟，之後分手，對女生好像都沒甚麼反應，看A片有幫助但是效果不大。遇到喜歡我的女生主動示好都覺得很反感。(03：1131：02)	
	關聯性		心臟跳的很快，平時不抽菸喝酒 無過去病史，也沒有服用任何藥物(15：1182：01)	

病症處理	尚未就醫	處理方式	自行處理	自己有多喝水有明顯的改善 (23:1132:01)	<p>健康資訊尋求者尚未親臨醫療場所給予專業醫療人員治療，包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> 處理方式指的是當健康資訊尋求者察覺病症時，健康資訊尋求者針對病症之醫療行動或方法，包括： <ol style="list-style-type: none"> 自行處理：健康資訊尋求者使用藥物、食品、物理治療，或是嘗試改變習慣、針對症狀做某些調整等方式處理。 尚未處理：健康資訊尋求者尚未針對病症處理，可能有上網查過症狀相關資訊、持續觀察中，甚至不進行處理的情形。 診療階段： <ol style="list-style-type: none"> 自我判斷病症：尚未就醫的健康資訊尋求者依據自身的內心感受、身體外觀或生理現象等察覺病症跡象，推測病症造成的可能原因和可能病症，希望能從問答中獲得確認。
			尚未處理	不知嚴不嚴重還是上網問問 (14:196:04)	
		診療階段	自我判斷病症	懷疑耳道發炎 (05:1111:04)	
	就醫	處理方式	醫療檢測	提問者有時會站著的時候暈倒，但去醫院檢查也沒有找到特別原因，因此想來詢問看要怎麼處理 (12:312:01)	
			治療	家母於 2012 今年五月檢查出罹患大腸癌，以動手術將其切除病理報告診斷為二期末 (15:263:01)	
		處理結果	效用	持續發作、季節性發作、症狀擴散、藥品無效、膚色	

			黯沉 (16:186:01)	
	診療階段	就醫期間	椎間盤突出壓迫到神經，造成手痠麻、無知覺但還可活動。已照過核磁共振，吃過醫生開的消炎藥、B群都未見起色。嘗試過針灸、吃中藥等，也去做過復健。目前尚無明顯起色 (02:2203:02)	<p>行處理後，描述該病症是否有改善或是未改善等情形即為症狀處理結果。</p> <p>3. 診療階段：健康資訊尋求者描述自身或患者目前處在的診療階段，包括：</p> <p>i. 就醫期間：健康資訊尋求者是已經有就醫紀錄，並且需要有後續治療或正在嘗試或接受治療期間的階段，通常此階段的病人希望能獲得治療的相關資訊、病症的變化情形，以及病症尚未獲得治療或解答，健康資訊尋求者有繼續就醫之動機。</p> <p>ii. 就醫後：健康資訊尋求者是已經尋求專業醫療人員治療後或是治療程序已經結束的階段，通常此階段是健康資訊尋求者病症已獲得治療後，針對治療後的保養或是身體反應提出疑問。</p>
		就醫後	整形術後保養 (21:3303:02)	
健康資訊尋求者提出具體之問題			範例	定義
病症相關	詢問／確認病症名稱	可能是帕金森氏症，但卻不希望是，看看還有沒有別種可能 (14:214:04)	健康資訊尋求者提出病症相關之資訊需求，包括：	
	尋求醫學名詞解釋	CEA 的指數異常、CEA 到底意味著什麼？ (09:2142:02)		
	引起病症的原因	不知道為什麼只有現在比較會做夢，不知道是不是因為工作壓力大，或是別的事情影響到所以容易作夢。		
				1. 詢問／確認病症名稱：健康資訊尋求者提出症狀並推測病症名稱，希望獲得確實之病症名稱、判斷病症的依據，甚至希望能夠瞭解病症類型等資訊。

		(10:193:01)	
	病症造成的影響	害怕會有陰道感染的問題，甚至 害怕影響到整個下腹部 。(23:1132:04)	
	是否需要就醫	患者懷疑自己身體有寄生蟲，有吃過藥，但是沒有改善， 就問說是不是要再看醫生 。(10:261:02)	
	確認病症與健康資訊尋求者之間關係之關聯性	嘴巴一直破，破了又好，好了又破，懷疑跟本來就有的牙周病有關係。 (03:271:02)	
	關注相關病症資訊	媽媽與阿姨接連發現罹患乳癌並接受治療中， 想瀏覽相關治療資訊。 (17:2102:02) 	
尋求第二意見	確認症狀	提問者似乎不滿、不相信主治醫生的診療， 軟而向外詢問相關問題。 (05:3262:04)	<p>2. 尋求醫學名詞解釋：健康資訊尋求者依據看診時醫師提到的專有名詞，或是診斷書和檢驗報告上的資訊尋求醫學名詞解釋。</p> <p>3. 引起病症的原因：健康資訊尋求者描述問題後推測相關原因，希望透過諮詢獲得解答。</p> <p>4. 病症造成的影響：健康資訊尋求者詢問病症對於日後生理、心理、外觀、生活等是否造成影響。</p> <p>5. 是否需要就醫：健康資訊尋求者希望得知出現之症狀是否為正常情況，或是依據病症的嚴重程度、治療之後的結果等情形判斷是否需要就醫。</p> <p>6. 確認病症與健康資訊尋求者之間關係之關聯性：確認病症與健康資訊尋求者之間關係之關聯性：主要描述病症的相關推測，亦即附帶說明的身體健康相關狀況，例如：自身疾病史、服用的藥物、個人情緒特質，以及個人生活習慣和環境等。</p> <p>7. 關注相關病症資訊：有時候健康資訊尋求者尋求健康資訊並沒有特別明確的目的，只是希望能更瞭解病症或是掌握病症的動向，所以會定期關注病症相關資訊。</p>
	確認治療		

			疑惑、不知如何選擇、不信任、不滿或是嘗試過第一意見之後無改善等欲繼續後續的醫療行為的時候，會想要尋求其他專業醫療人員或網友的意見。
就醫資訊	推薦	基本上這病狀不太清楚到底要查詢哪一科(18:3171:01)	尚未就醫或是就醫期間之健康資訊尋求者欲親臨醫療場所尋求專業醫療人員之協助前欲尋求的資訊需求。
	醫療檢測		
	注意事項		
治療資訊	治療方式	類似的病，不同的治療方式，想確認沒有吃藥是否正確(07:2262:02)	健康資訊尋求者尋求之治療資訊的範圍，包含： 1. 治療方式：健康資訊尋求者諮詢處置病症之方法，例如：根治、舒緩症狀、改善症狀、治療方式選擇、治療方式確認等。 2. 治療後的相關資訊：健康資訊尋求者在治療前事先詢問關於後治療後會產生的症狀、成效、後遺症、復發的機率或是併發症，或是在治療後詢問關於治療後的照護和調養等關於治療後的相關資訊。 3. 治療費用：詢問或比較各種治療方式所需的開支。 4. 治療過程：詢問治療過程中的醫療程序問題。 5. 醫療物品相關資訊：詢問治療時輔助性的醫療相關物品。
	治療後	拆線隔天是否能洗頭?(11:325:01)	
	治療費用	比較水晶匹費用(24:2241:02)	
	治療過程	另外想了解前往復健科療程是否需要天天做，或是可以間隔2~3天持續做就可以？如果這邊可以再詳細一點會更好(02:2202:04)	
	醫療物品	想知道在復健的過程中需要用什麼輔助器具(06:2201:04)	

預防／保健資訊		因為我有時候會跑步，聽說跑步很傷膝蓋，所以想查這個問題（10：1154：02）		健康資訊尋求者在身體尚未出現異狀時事前提出預防和保健諮詢，或是依據自身的家族病史、外在環境的改變、個人情緒、生活習慣和工作環境等長久累積或不可抗力之因素提出諮詢，希望能獲得預防和保健資訊，以防範身體出現異狀。	
健康相關產品之使用資訊		消腫、腫、消炎藥、停藥（16：2273：01）		健康相關產品之使用資訊指的是健康資訊尋求者使用藥物、食品、保養品、醫療保健產品等和促進健康相關之產品時所需要的資訊，例如：使用的方式、使用的時間長短、使用的份量、使用的部位、食品和藥物的交互作用等。	
尋求相關經驗		本身有類似問題，想尋求相關經驗與解決方法。（17：13511：02）		若是有目的的檢索和瀏覽問答內容的情況下，大部分都是希望能找到和自身或親友類似病症和處理方式的問答案例，尋求相關經驗以便作為後續醫療行為的參考。	
回答者之回答內容		範例		定義	
專業醫療人員	給予健康資訊尋求者的資訊	判斷病症	黑點屬於飛蚊症（24：1226：01）	專業醫療人員針對健康資訊尋求者提出的問題給予相關醫療資訊，包括： 1. 判斷病症：依據健康資訊尋求者問題描述，判斷的病症名稱、提供如何判斷病症的方式及認為提問者的描述無法使醫師判斷該病症的情況。 2. 解釋：醫師依據健康資訊尋求者提出的問題給予解釋，例如： i. 病症：解釋範圍包含病症的相關醫	
		解釋	病症		原因：淋巴結腫大最常見的原因是頭頸部發炎（20：233：01）
			治療		洗牙最重要是給醫師做檢查（14：172：01）
			藥物		類固醇藥物（14：384：01）
	醫療保健產品	保存方式：未含防腐劑的人工淚液建議一天用完，可放入冰箱，但不要超過兩天。（20：3221：01）			
給予行動建議	預防／保健方式	整天看電腦建議每50分鐘休息五分鐘，飲食中可以適當挑選對眼睛較好的青菜，但是有無青光眼必須至醫			

			療院所做檢查才知道 (12:1223:01)	
		舒緩方式	儘量讓您的視線與電腦螢幕平行，並避免打電腦時頭部過於下垂，若肩頸痠痛可做熱敷改善 (24:1253:01)	
		就醫／回診	一定要就醫，先看婦科再看胃腸科、平時少吃刺激性食物和乳製品 (20:1124:01)	
		推薦	醫師建議尋找心臟血管外科之醫師檢查，並提供不同的治療方式，也建議可穿戴醫療用彈性襪，搭配運動預防靜脈曲張 (02:1101:01)	
		治療方式	處置：最好去門診拿口服與外用藥。(20:189:01)	
		與主治醫師互動	建議與醫生密切配合及追蹤聯繫 (09:2142:04)	
				<p>學知識、造成病症的部位、造成病症的可能原因、病症造成的影響等。</p> <p>ii. 治療：解釋範圍包含治療過程的相關事項、治療後的成效、副作用、後遺症、注意事項等。</p> <p>iii. 藥物：解釋範圍包含藥物的成分、使用方式、保存方式以及效用。</p> <p>iv. 醫療保健產品：解釋醫療保健產品的使用方式等。</p> <p>3. 行動建議：專業醫療人員提供健康資訊尋求者往後可行之處理病症方式，例如：</p> <p>i. 預防和保健的方式：提供預防及保健或可能造成身體傷害的資訊。</p> <p>ii. 舒緩病症的方式：提供舒緩病症或可能造成身體傷害的資訊。</p> <p>iii. 就醫／回診：專業醫療人員判斷該病症情形應就醫或是無法依據文字描述判斷病症時，會請健康資訊尋求者盡速就醫或回診，其內容包括應進行之醫療檢測項目以及就醫時的注意事項等。</p> <p>iv. 推薦就診就診科別／場所／藥物：建議健康資訊尋求者盡速就醫的同時亦會針對病症提供至適當的就診就診科別就診，若是遇到特殊的病</p>

				<p>症或情形，則會提供就醫場所或是提及可以使用之藥物名稱。</p> <p>v. 治療方式：專業醫療人員建議健康資訊尋求者親臨醫療場所，並且針對提出之病症提供可行之醫療處理方式。</p> <p>vi. 與主治醫師建立互信關係：專業醫療人員建議健康資訊尋求者與主治醫師有良好的溝通，並且建立其互信關係。</p>
	向提問者提出疑問		醫師提出問題「所以這次的口腔腫瘤已經切除了？」(06：1374：01)	專業醫療人員針對健康資訊尋求者提出的健康問題提出疑問。
	回答內容之依據		醫生回覆其15年的豐富經驗告訴他，症狀輕微者不需要開刀，許多原本被告知要接受手術的病患，後來皆是使用復健整治即可治療，可免受手術及其後遺症之苦(02：2203：01)	專業醫療人員回答內容之依據，包括：專業醫療人員之醫療觀點以及回答內容之資訊來源等。
網 民	提供和醫師不同的意見		醫生的回答相當有把握，且給予自行減緩症症狀的自家照護方式，並提供觀察期讓患者自身評估是否前往就醫治療，網友的回應也給予患者其他參考(13：1251：04)	網友以自身經驗針對健康資訊尋求者之提問回答問題，提供專業醫療人員未提及之資訊。
健康資訊尋求者閱讀醫療問答後之觀點			範例	定義
針對病症	判斷問答與自身的異同		跟我媽的症狀一模一樣(01：2201：01)	健康資訊尋求者閱讀問答之後依據既有認知、經驗或是回答者的回答內容，對於病症的認知、判斷和推測，包括： 1. 判斷問答與自身的異同：健康資訊尋求者
	對於病症的 認知／判斷／推測		感覺上好像得了淋巴瘤，活下來的機率仍然很高，但我很好奇，我知道的情況一個是發現時已經第四期，一個是截肢，似乎都不是美好結局。(04：3101：04)	

			<p>判斷該則問答與自身／親友病症異同之處。</p> <p>2. 對於病症的認知：例如：病症明確程度、病症緊急程度、病症的情況變化、病症治癒的可能性、和既有認知不符、是否就醫，以及病症常見程度等。</p>	
針對病症處理	判斷問答與自身的異同	媽媽與阿姨接連發現罹患乳癌，因為也有尋求中醫治療所以想參考同樣狀況的醫師建議。(17：2101：02)	<p>健康資訊尋求者閱讀問答之後依據既有認知、經驗或是回答者的回答內容，對於病症處理的認知、判斷和推測，包括：</p> <p>1. 判斷問答與自身的異同：健康資訊尋求者判斷該則問答與自身／親友病症處理異同之處。</p> <p>2. 對於病症處理的認知：病症處理方式、處理方式的成效、處理方式產生的影響、處理方式的程序、後續處理方式、醫療費用，以及醫療保健產品等。</p>	
	針對病症處理方式的認知／判斷／推測	保留鄰牙跟美觀,耐久性長,這些優點遠大於價格昂貴的缺點 (15：274：04)		
針對原提問者或其親友	針對原提問提出之問題	病人無專業醫學知識, 提出合理疑問, 但醫師回答文不對題 (25：2153：01)	<p>健康資訊尋求者依據原提問者提出的健康問題, 描述對於原提問者或其親友的觀點, 包括：</p> <p>1. 針對提出之問題：分析和批判原提問者提出之問題, 例如：認為原提問者之認知錯誤、缺乏醫療知識, 或是對於原提問者的問題提出疑問、提出解釋和給予建議。</p> <p>2. 描述問題內容的方式：分析原提問者描述</p>	
	描述問題內容的方式	補充說明可以把自己非症狀的擔憂部分做進一步描述 (13：1155：01)		
	推測	行為		發問的人很注重肌肉保養 (01：1251：01)
		身體狀況		發問者身體很不好 (08：3122：01)
情緒		病人家屬相當著急 (14：214：04)		

		<p>諮詢態度</p>	<p>補充說明：熱切渴望明確解答的（21：1211：04）</p> 	<p>問題內容的方式或提出看法，例如：說明原提問者的問題內容描述了些什麼、直接評判描述的問題內容是否詳細或清楚、認為原提問者應該進一步描述病症情形、調整提問的內容順序，或是認為原提問者不知所云等。</p> <p>3. 推測其行為／身體狀況／情緒／諮詢態度：</p> <ul style="list-style-type: none"> i. 行為：依據提問者在提問中描述的行為，推測原提問者提問前的行動、提問的原因、提問的目的、提問者的認知、提問者的個性等。 ii. 身體狀況：健康資訊尋求者透過原提問者描述的病症情形判斷其身體狀況如何。 iii. 情緒：健康資訊尋求者閱讀原提問者的問題描述後，依據原提問者之文字表達推測原提問者針對病症、病症處理方式、病症的變化情況、病症處理後的影響等的情緒。 <p>4. 諮詢態度：健康資訊尋求者認為原提問者詢問問題時的狀貌舉止，以及對提出之問題的主張或立場。</p>
<p>針對回答者</p>	<p>回答的內容</p>		<p>這個醫生感覺很專業 不會妄下結論還是希望他以醫院的診斷為主（14：214：04）</p>	<p>此屬性之回答者主要以專業醫療人員為主，針對回答者分析和評論的標籤內容，包括：</p>


	回答對於健康資訊尋求者的影響	對於醫生的回覆 排解掉我很多錯誤的想法 ,目前有在看中醫希望可以根治鼻子過敏,但顯然得這是錯誤的認知 (18:3111:01)	<ol style="list-style-type: none"> 對於回答者之回答內容:仔細程度、專業程度、可信程度、客觀程度、適當程度、同理心、語氣、排版和來源等。 對於有健康問題的人之影響:是否有解決問題、對於健康資訊尋求者有無收穫,以及健康資訊尋求者是否能理解回答者之回答內容。 回答者個人:關於人名、頭銜以及健康資訊尋求者對其之推測。
	醫師個人	我會注意回答者後面的頭銜是物理治療師還是醫師,再來判斷這個回答者的答案是不是可以採用 (19:1157:04)	
針對網站	易用性	分類清楚 (13:1225:01)	健康資訊尋求者描述對於 KingNet 國家網路醫院—免費醫療諮詢的分析和評論,包括:網站的易用性、功能性以及隱私性等。
	功能性	我認為問診內容可以使用語音表達相當體貼,針對有些症狀產生的呼吸聲可以透過語音清楚描述,網友的意見或是有過來人分享治療的經驗,可以達到對病患的同理心,強化對疾病預防與治療的信心。(13:2272:02)	
	隱私問題	在提供資訊給醫師做參考時,難免會透漏涉及個人隱私的部分,但講得越詳細越能提供正確的回答,因此在這中間的分寸拿捏需特別小心。 會擔心此網站的會員安全性是否足夠? (02:1132:04)	
健康資訊尋求者閱讀醫療資訊問答前後之情緒反應		範例	定義
針對病症		提問者似乎 擔心罹患棘手症狀 。(05:2172:04)	描述對於罹患病症、病症發生反應、病症變化情形、病症持續時間、病症造成的影響,以及病症處理方式後病症的情況等的情境所產生的主觀感受,例如:疑惑、擔心/害怕/緊張/恐怖、困擾、不開心等。

針對病症處理	此位病友近期照X光發現有脊椎側彎的問題，但又 害怕開刀 ，想詢問彎曲角度至多少才需要開刀，是否有不開刀的治療方法、是否會有後遺症等。(02：2202：01)	當健康資訊尋求者察覺病症時，健康資訊尋求者針對病症之醫療行動或方法所產生的主觀感受，例如：害怕、困惑、疑惑等。	
針對原提問者或其親友	病患求助於醫院的各科之間，做了各項的檢查，還是找不太出病因。從牙科、耳鼻喉科一路看到風濕免疫科。 很感同身受 ，因為風濕免疫科是屬於全身性疾病，症狀往往會在很多各地方發生，所以只求助某一科症狀治療而不找出病因往往是無勞無功。且這是一種與疾病長期的抗戰，不光是病人， 家人也會很無助 。(22：3271：04)	健康資訊尋求者依據問題的內容對於原提問者或其親友產生的情緒，例如：同情、同理心、痛苦、不知所措、擔心等。	
針對回答者回答之內容	醫師	醫生依照症狀給予可能性的答案，並建議發問者骨科與復健科都可以尋求協助， 讓人感覺安心 。(17：1151：04)	依據健康資訊尋求者分析和評論回答者之回答內容後產生的情緒，其產生的情緒與回答者之回答的處理方式、語氣、用字遣詞、詳細程度等有關，例如：感到充滿希望、感到安心、感到親合、感到受到關心、感到失望、感到敷衍、感到疑惑、感到害怕、不喜歡回答的方式等。
	網友		

附件三 線上醫療諮詢之問答分類標籤屬性


線上醫療諮詢之問答分類標籤屬性			
就診科別	範例	定義	
內科	內科, 肝膽科 (12 : 1101 : 05)	將分類標籤以臺灣一般醫院之歸類, 並分為內科、外科、其他專科, 以及兒科。	
外科	皮膚科、整形外科 (23 : 2301 : 05)		
其他專科	睡眠科 (14 : 196 : 05)		
兒科	小兒科 (13 : 2272 : 05)		
有健康問題之人物		範例	定義
人口特性	性別	男性生殖器 (03 : 381 : 05)	人口特性即是健康資訊尋求者的人口資訊, 說明健康資訊尋求者的基本個人資訊, 包括: 1. 性別: 並沒有直接提及男性或女性的標籤, 是以病症部位、病症名稱、就診科別判斷; 2. 年齡: 沒有直接提及實際年齡, 而是提及某個年齡層的病症名稱或是基於年齡的族群分類; 3. 地域: 健康資訊尋求者所在之地理位置, 通常和尋求醫院、診所、醫師相關聯; 4. 職業: 有此健康問題之健康資訊尋求者
	年齡	毛髮保健、皮膚科、青少年疾病、成長發育專區 (02 : 22264 : 05)	
	地域	台北 (06 : 1274 : 05)	
	職業	骨科, 運動傷害, 運動員 (08 : 1252 : 05)	

健康資訊尋求者問題描述			範例	定義
病症相關描述	病症名稱	專業醫療名詞	癌症預防、胰臟癌 (21:1141:05)	病症名稱有可能是受試者自行猜測之結果，亦有可能是經由專業醫師診斷得知，包括： 1. 專業醫療名詞：醫學專有名詞； 2. 大眾俗稱：一般大眾對於病症通俗的稱呼。
		大眾俗稱	感冒 (15:138:05)	
	病症發生部位	病症名稱	偏頭痛、腦癌 (15:139:05)	病症發生部位即是病症發生在身體的何處，包括： 1. 部位名稱：人體構造，背部、四肢、器官／組織／神經／細胞，以及全身性部位等； 2. 以病症名稱判斷部位：依據帶有部位名稱之病症、醫療檢測、治療之方式判斷病症發生之部位； 3. 以就診科別或治療之方式判斷部位：依據就診科別、病症治療之方式判斷病症發生之部位。
		部位	腳痛、足痛 (16:2253:05)	
		治療之方式	嘴唇手術 手術回復 (20:2113:05)	
		就診科別	耳鼻喉科、頭痛、睡眠障礙 (05:111:05)	
	病症發生反應	生理感受	背部痠痛 (20:1202:06)	病症發生時的現象，包括： 1. 生理感受：生理感受指的是病症發生時身體產生出的感受，例如：痛、麻、不舒服等； 2. 心理反應：病症發生的狀況為心理上的反應，例如：容易產生暴躁、易怒、失落等情緒；
		心理反應	心理精神緊繃 (05:2172:05)	
		生理異常	毛髮過長、毛髮激增、毛孔粗大、痣量增長(16:1261:05)	

				3. 生理異常：標籤中沒有提及有關生理感受的詞彙，但是生理現象觀察確實存在異狀的情形。例如：生理期排血量多、血便等。
目前病症情況 描述	病症持續狀態		持續發燒（15：138：05）	健康資訊尋求者描述病症的實際情況，包括： 1. 病症持續的狀態：病症發生時的生理感受是持續或是間歇性的； 2. 病症生理反應的程度：描述病症是很嚴重的或是輕微的，或是提及病症發生的次數，例如：很痛、很癢、稍微不舒服等； 3. 病症的變化情況：目前病症的狀況和先前比起來病症的變化情況； 4. 病症階段：健康資訊尋求者描述目前病症處於的階段； 5. 與時間相關： i. 病症持續的時間：健康資訊尋求者察覺病症後至目前的時間長短。
	病症生理反應的程度		毛髮 過 長、毛髮 激 增、毛孔粗大、痣量增長（16：1261：05）	
	病症的變化情況		癌症 復發 、乳癌（21：1211：05）	
	病症階段		乳癌>第二期（17：2103：05）	
	與時間相關	病症持續時間	皮膚發癢、四肢發癢、 長期 發癢（16：186：05） 	
描述症狀的表徵	形容類型		外傷> 燙傷 >傷口復原（19：241：05）	健康資訊尋求者在說明症狀的外觀和型態： 1. 形容類型：健康資訊尋求者描述症狀的類型。
察覺病症的情境	自覺	動作	肢體 動作時 （20：1203：05）	健康資訊尋求者發現病症的情境，包括： 1. 自覺：自己發現病症 i. 動作：做某項動作時或者做完動作之後，會產生病症；
		狀態	疲累時 （24：1226：05）	
		時間	頭痛> 午後 （06：311：05）	
		氣候／天氣	頭痛> 雨天 （06：311：05）	

				<p>ii. 狀態：在某種狀態下會引發病症；</p> <p>iii. 時間：在某個時間點會引發病症；</p> <p>iv. 氣候／天氣：在某種氣候／天氣下會引發病症。</p>
引起病症的原因	外在因素	青春痘 疤痕 飲食 作息 (20:189:05)		<p>健康資訊尋求者直接說明或認為造成病症發生的原因，包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 外在因素：引起病症的原因是由於個人的行為、習慣、認知、處在的環境或外力傷害等造成病症的原因，而並非身體本身造成； 2. 身體因素：先天體質問題和後天身體上的問題，或是由健康資訊尋求者之認知判斷造成的原因是身體構造的某個部分； 3. 心理因素：因個人心理感受或情緒造成病症的原因。
	身體因素	骨骼 (19:1157:05)		
	心理因素	頭痛、心理壓力 (21:3162:05)		
				
病症與病症間關係的描述	關聯性	飛蚊症、眼球內出血、眼睛發炎、近視 (16:1241:05)		<p>健康資訊尋求者描述病症問題時會提及病症與健康資訊尋求者本身病症的因果關係，或是病症與健康資訊尋求者本身存在或潛在問題的關聯性。主要目的是提供身體健康相關狀況之資訊，讓回答者有更多參考資訊。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 關聯性：主要是針對 A 病症的相關推測，亦即附帶說明的身體健康相關狀況，例如：自身疾病史、服用的藥物、個人情緒特質，以及個人生活習慣和環

					境等。
病症處理	尚未就醫	處理方式	自行處理	肩頸問題、肌肉痠痛、頸椎、 自行處理 (07:1251:05)	健康資訊尋求者尚未親臨醫療場所給予專業醫療人員治療，包括： 1. 處理方式：當健康資訊尋求者察覺病症時，健康資訊尋求者針對病症之醫療行動或方法，包括： i. 自行處理：健康資訊尋求者使用藥物、食品、物理治療，或是嘗試改變習慣、針對症狀做某些調整等方式處理。
	就醫	處理方式	醫療檢測	電腦斷層、x光檢查 (12:2271:05)	健康資訊尋求者經由專業醫療人員協助健康資訊尋求者之病症： 1. 處理方式：經由專業醫療人員協助之處理方式，不論是西醫、中醫、另類療法等，醫療檢測亦是就醫範圍； 2. 診療階段：健康資訊尋求者描述自身或患者目前處在的診療階段，包括： i. 就醫後：健康資訊尋求者是已經尋求專業醫療人員治療後或是治療程序已經結束的階段，通常此階段是健康資訊尋求者病症已獲得治療後，針對治療後的保養或是身體反應提出疑問。
			治療	鼻咽癌、癌症、 放射線治療 、癌症保健、耳鼻喉科、血液腫瘤科、家醫科 (07:2141:05)	
就醫後	就醫後 (14:371:05)				
健康資訊尋求者提出具體之問題				範例	定義
病症相關	詢問／確認病症名稱			確認症狀 (14:3161:05)	健康資訊尋求者提出病症相關之資訊需求，

	尋求醫學名詞解釋	胃、胃脹氣、 ca72-4 (16:3124:05)	<p>包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 詢問／確認病症名稱：健康資訊尋求者提出症狀並推測病症名稱，希望獲得確實之病症名稱、判斷病症的依據，甚至希望能夠瞭解病症類型等資訊； 2. 尋求醫學名詞解釋：健康資訊尋求者依據看診時醫師提到的專有名詞，或是診斷書和檢驗報告上的資訊尋求醫學名詞解釋； 3. 是否需要就醫：健康資訊尋求者希望得知出現之症狀是否為正常情況，或是依據病症的嚴重程度、治療之後的結果等情形判斷是否需要就醫； 4. 確認病症與健康資訊尋求者之間關係之關聯性：主要的資訊需求在確認病症的相關推測； 5. 關注相關病症資訊：有時候健康資訊尋求者尋求健康資訊並沒有特別明確的目的，只是希望能更瞭解病症或是掌握病症的動向，所以會定期關注病症相關資訊。在分類標籤中主要以性別的病症、帶有部位之病症，以及病症的類型等方式描述。
是否需要就醫	“ 是否該看醫生 ” (14:196:05)		
確認症狀的關聯性	胃痛 生理期症狀 (20:1124:05)		
關注相關病症資訊	<p>婦產科、婦女健康、安全性行為、健康教育 (22:154:05)</p> 		
尋求第二意見		第三方意見 (14:244:05)	當健康資訊尋求者對於專業醫療人員之診斷、解釋或處理方式等第一意見的回應，感

			到疑惑、不知如何選擇、不信任、不滿或是嘗試過第一意見之後無改善等欲繼續後續的醫療行為的時候，會想要尋求其他專業醫療人員或網友的意見。
就醫資訊	推薦	症狀查詢、醫療資源 (16:2252:05)	尚未就醫或是就醫期間之健康資訊尋求者欲親臨醫療場所尋求專業醫療人員之協助前欲尋求的資訊需求。
	醫療檢測	電腦斷層、x光檢查 (12:2271:05)	
治療資訊	治療方式	牙齒矯正 (02:1291:05)	健康資訊尋求者尋求之治療資訊的範圍，包含： 1. 治療方式：分類標籤有可能直接提及特定治療方式的資訊，或是描述症狀尋求解決的方法； 2. 治療後的相關資訊：健康資訊尋求者在治療前事先詢問關於後治療後會產生的症狀、成效、後遺症、副作用、復發的機率或是併發症，或是在治療後詢問關於治療後的照護和調養等關於治療後的相關資訊； 3. 醫療物品相關資訊：詢問治療時輔助性的醫療相關物品。
	治療後	耳鼻喉科、吃藥的副作用 (11:12271:05)	
	醫療物品	足部治療輔具、足部保健、足部就醫後保養 (16:2251:05)	

預防／保健資訊	口腔保健 (02：1291：05)	健康資訊尋求者在身體尚未出現異狀時事前提出預防和保健諮詢，或是依據自身的家族病史、外在環境的改變、個人情緒、生活習慣和工作環境等長久累積或不可抗力之因素提出諮詢，希望能獲得預防和保健資訊，以防範身體出現異狀。
健康相關產品之使用資訊	皮膚相關、醫美、保健、 用藥提醒 (類固醇) (07：281：05)	健康相關產品之使用資訊指的是健康資訊尋求者使用藥物、食品、保養品、醫療保健產品等和促進健康相關之產品時所需要的資訊，例如：使用的方式、使用的時間長短、使用的份量、使用的部位、食品和藥物的交互作用等。




附件四 線上醫療諮詢之問答檢索標籤屬性

線上醫療諮詢之問答檢索標籤屬性			
有健康問題之人物		範例	定義
人口特性	性別	禿頭 男性 (23 : 2301 : 06)	人口特性即是健康資訊尋求者的人口資訊，說明健康資訊尋求者的基本個人資訊，包括： <ol style="list-style-type: none"> 1. 性別：除了直接提及男性或女性的標籤，亦可以由標籤提及之病症部位、病症名稱判斷性別； 2. 年齡：沒有直接提及實際年齡，而是提及某個年齡層的病症名稱或是基於年齡的族群分類； 3. 地域：健康資訊尋求者所在之地理位置，通常和尋求醫院、診所、醫師相關聯。
	年齡	皮膚乾燥, 皮膚小裂痕, 中年護膚. (08 : 383 : 06)	
	地域	台北跟台中 (06 : 1274 : 06)	
健康資訊尋求者問題描述		範例	定義
病症相關描述	病症名稱	專業醫療名詞	病症名稱有可能是受試者自行猜測之結果，亦有可能是經由專業醫師診斷得知，包括： <ol style="list-style-type: none"> 1. 專業醫療名詞：醫學專有名詞； 2. 大眾俗稱：一般大眾對於病症通俗的稱呼。
		大眾俗稱	

	病症發生部位	病症名稱	足底筋膜炎、腳痛、足痛、弓足、鞋墊 (16:2251:06)	病症發生部位即是病症發生在身體的何處，包括： 1. 部位名稱：人體構造，背部、四肢、器官／組織／神經／細胞，以及全身性部位等； 2. 以病症名稱判斷部位：依據帶有部位名稱之病症、醫療檢測、治療之方式判斷病症發生之部位； 3. 以治療之方式判斷部位：依據病症治療之方式判斷病症發生之部位。
		部位	胸部疼痛 (15:138:06)	
		治療之方式	牙齒矯正 (13:1291:06)	
	病症發生反應	生理感受	痠痛、腰痠、月經量少、更年期 (22:153:06)	病症發生時的現象，包括： 1. 生理感受：生理感受指的是病症發生時身體產生出的感受，例如：痛、麻、不舒服等； 2. 心理反應：病症發生的狀況為心理上的反應，例如：容易產生暴躁、易怒、失落等情緒； 3. 生理異常：標籤中沒有提及有關生理感受的詞彙，但是生理現象觀察確實存在異狀的情形。例如：生理期排血量多、血便等。
		心理反應	情緒不良 (04:1281:06)	
		生理異常	刷牙流血 (24:175:06)	
	目前病症情況描述	病症持續狀態	間歇性打鼾 長期打鼾 打鼾治療 (20:198:06)	健康資訊尋求者描述病症的實際情況，包括： 1. 病症持續的狀態：病症發生時的生理感受是持續或是間歇性的； 2. 病症生理反應的程度：描述病症是很嚴
		病症生理反應的程度	嚴重擦傷、除疤照顧、傷口保養消毒 (11:246:06)	
		病症的變化情況	乳癌復發(21:1211:06)	
		與 病症持續時間	癬、苔蘚化、慢性濕疹、異位性皮膚炎、手臂發癢、	

		時間 相關		發癢擴散、 長期發癢 、 季節發癢 (16:186:06)	<p>重的或是輕微的，或是提及病症發生的次數，例如：很痛、很癢、稍微不舒服等；</p> <p>3. 病症的變化情況：目前病症的狀況和先前比起來病症的變化情況；</p> <p>4. 病症階段：健康資訊尋求者描述目前病症處於的階段；</p> <p>5. 與時間相關：</p> <p>ii. 病症持續的時間：健康資訊尋求者察覺病症後至目前的時間長短；</p> <p>iii. 發現／引起病症之時期：健康資訊尋求者描述於某個時期被發現病症或是於某個時期引起病症。</p>
			發現／引起病症的時期	月經、 生理期 、感冒藥、避孕藥、荷爾蒙失調 (07:351:06)	
	描述症狀的表徵		形容形狀	紅點 不癢、紅斑、毛孔 血斑、微血管 皮膚 凝固、凝血 (16:187:06)	<p>健康資訊尋求者在說明症狀的外觀和型態：</p> <p>1. 形容形狀：健康資訊尋求者將症狀以形狀具體的描述；</p> <p>2. 形容顏色：健康資訊尋求者描述出症狀的顏色；</p> <p>3. 形容類型：健康資訊尋求者描述症狀的類型。</p>
			形容顏色	飛蚊症，眼睛 黑點 (24:1226:06)	
			形容類型	燙傷 (04:141:06)	
	察覺病症的情境	自覺	動作	走路、跑步、站立 +痛 (16:2253:06)	<p>健康資訊尋求者發現病症的情境，包括：</p> <p>1. 自覺：自己發現病症</p> <p>v. 動作：做某項動作時或者做完動作之後，會產生病症；</p> <p>vi. 狀態：在某種狀態下會引發病症；</p>
			狀態	生理期脹氣 月經脹氣 (20:1124:06)	
			時間	排卵期 出血 (17:351:06)	
			氣候／天氣	鼻子；過敏； 天氣變化 ；粉塵；(06:2111:06)	

				<p>vii. 時間：在某個時間點會引發病症；</p> <p>viii. 氣候／天氣：在某種氣候／天氣下會引發病症。</p>
引起病症的原因	外在因素	手腕；刺痛；骨頭； 車禍 ；(06：1153：06)		<p>健康資訊尋求者直接說明或認為造成病症發生的原因，包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 外在因素：引起病症的原因是由於個人的行為、習慣、認知、處在的環境或外力傷害等造成病症的原因，而並非身體本身造成； 2. 身體因素：先天體質問題和後天身體上的問題，或是由健康資訊尋求者之認知判斷造成的原因是身體構造的某個部分； 3. 心理因素：因個人心理感受或情緒造成病症的原因。
	身體因素	頭痛、腫、頸椎、頸椎關節、 關節錯位 (16：1191：06)		
	心理因素	情緒不良 (04：1281：06)		
病症與病症間關係的描述	關聯性	牙周病，嘴破 (03：271：06)		<p>健康資訊尋求者描述病症問題時會提及病症與健康資訊尋求者本身病症的因果關係，或是病症與健康資訊尋求者本身存在或潛在問題的關聯性。主要目的是提供身體健康相關狀況之資訊，讓回答者有更多參考資訊。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 關聯性：主要是針對 A 病症的相關推測，亦即附帶說明的身體健康相關狀況，例如：自身疾病史、服用的藥物、個人情緒特質，以及個人生活習慣和環境等。

健康資訊尋求者提出具體之問題		範例	定義
病症相關	詢問／確認病症名稱	扁平足 免役 (14：1156：06)	健康資訊尋求者提出病症相關之資訊需求，包括： 1. 詢問／確認病症名稱：健康資訊尋求者提出症狀並推測病症名稱，希望獲得確實之病症名稱、判斷病症的依據，甚至希望能夠瞭解病症類型等資訊； 2. 尋求醫學名詞解釋：健康資訊尋求者依據看診時醫師提到的專有名詞，或是診斷書和檢驗報告上的資訊尋求醫學名詞解釋； 3. 確認病症與健康資訊尋求者之間關係之關聯性：主要的資訊需求在確認病症的相關推測； 4. 關注相關病症資訊：有時候健康資訊尋求者尋求健康資訊並沒有特別明確的目的，只是希望能更瞭解病症或是掌握病症的動向，所以會定期關注病症相關資訊。在檢索標籤中主要以帶有部位之病症，以及病症的類型等方式描述。
	尋求醫學名詞解釋	乳癌、CEA (09：2142：06)	
	確認病症與健康資訊尋求者之間關係之關聯性	頭痛；偏頭痛；左後腦杓；胃；食慾；噁心；打嗝；腸胃 (06：112：06)	
	關注相關病症資訊	運動傷害、舊傷、腳踝、膝蓋、打球、籃球、棒球、桌球 (10：3251：06)	
			
就醫資訊	醫療檢測	血液複檢 (23：1172：06)	尚未就醫或是就醫期間之健康資訊尋求者欲親臨醫療場所尋求專業醫療人員之協助前欲尋求之醫療檢測相關資訊。
治療資訊	治療方式	皮膚炎 濕疹 根治 改善 (14：388：06)	健康資訊尋求者尋求之治療資訊的範圍，包

	治療後的相關資訊	隆鼻、術後保養 (21:3303:06)	含： 1. 治療方式：檢索標籤有直接提及舒緩病症、改善病症、根治病症的特定治療方式，亦提及治療方式的選擇或是治療方式的確認等； 2. 治療後的相關資訊：健康資訊尋求者在治療前事先詢問關於後治療後會產生的症狀、成效、後遺症、副作用、復發的機率或是併發症，或是在治療後詢問關於治療後的照護和調養等關於治療後的相關資訊； 3. 治療費用：詢問或比較各種治療方式所需的開支； 4. 醫療物品相關資訊：詢問治療時輔助性的醫療相關物品。
	治療費用	中風與血管支架的給付 (24:211:06)	
	醫療物品	麗眼達劑量 麗眼達保存 (20:3221:06)	
預防／保健資訊		胰臟癌防治、胰臟癌、胰臟癌預防 (21:1141:06)	健康資訊尋求者在身體尚未出現異狀時事前提出預防和保健諮詢，或是依據自身的家族病史、外在環境的改變、個人情緒、生活習慣和工作環境等長久累積或不可抗力之因素提出諮詢，希望能獲得預防和保健資訊，以防範身體出現異狀。
健康相關產品之使用資訊		停藥、消腫 (16:2273:06)	健康相關產品之使用資訊指的是健康資訊尋求者使用藥物、食品、保養品、醫療保健產品等和促進健康相關之產品時所需要的資訊，例如：使用的方式、使用的時間長短、

		使用的份量、使用的部位、食品和藥物的交互作用等。
--	--	--------------------------

