

教育資料與圖書館學

Journal of Educational Media & Library Sciences

<http://joemls.tku.edu.tw>

Vol. 54 , no. 3 (2017) : 269-304

衛生所與公共圖書館合作提供

健康促進服務之探討

Exploring Collaborative Health Promotion
Services between Public Health Centers and
Public Libraries

胡 彤 琦 Tung-Chi Hu
Graduate Student

張 郁 蔚* Yu-Wei Chang*
Associate Professor

E-mail : yuweichang2013@ntu.edu.tw

[English Abstract & Summary see link](#)

[at the end of this article](#)





衛生所與公共圖書館合作提供 健康促進服務之探討

胡彤琦^a 張郁蔚^{b*}

摘要

有鑑於慢性病致死率的不斷攀升，世界衛生組織力倡「健康促進」，希望藉由正確的健康資訊及教育，導正民眾的健康認知及行為，增進民眾對健康的主控權。在社區中，衛生所是健康促進服務的主要推動者，而公共圖書館亦肩負健康資訊提供者及健康素養教育者之責，但國內兩者對彼此在健康資訊服務功能的不了解，導致未能運用雙方優勢合作改善健康促進服務。為此，本研究深度訪談5位社區護理師及6位圖書館館員，發現衛生所已積極與許多不同類型機構合作，但公共圖書館之健康資訊服務仍屬起步階段，基於雙方優劣勢之互補關係，彼此樂於合作推行健康促進服務，並提出涵蓋政策面、資訊面及服務面之看法，提供相關單位規劃之參考。

關鍵詞：衛生所，公共圖書館，健康促進服務，健康資訊服務

一、前言

為改善人民健康、降低死亡率，早年許多先進國家投注大量資金於醫療資源，但死亡率並未見改善，促使美國及加拿大展開致病原因的研究，發現生活型態是致病主因，其影響力遠大於環境、遺傳及醫療系統，讓國家的健康決策者了解到醫療並非降低死亡率的根本解決之道（馬作鏹、吳宜玲、邱鈺婷、邵國寧、黃素雲，2006）。1986年，世界衛生組織（World Health Organization，簡稱WHO）提出「健康促進」（health promotion）概念，強調在民眾處於健康狀態時，就須藉由教育改變民眾的觀念，使其重視自我健康管理並採行健康行為。此在面對每年龐大健康照護費用支出之國家，包含我國，重視健康促進概念不僅可降低國家經濟負擔，也有助於提高國民生活品質（張蓓貞，2011）。

^a 國立臺灣大學圖書資訊學系研究生

^b 國立臺灣大學圖書資訊學系副教授

* 通訊作者：yuweichang2013@ntu.edu.tw

衛生所是基層保健服務體系的主軸，早期服務以醫學治療及疾病控制為主，扮演健康政策及宣導的專家指導角色（陳靜敏，2009；Abrams, 2004）。1980年後，衛生所開始提倡健康促進服務，重點在提供保健資訊及衛教、協助人民建立健康的生活型態等（Dahl, Andrews, & Clancy, 2014）。然公共圖書館常是最先接觸到民眾詢問健康資訊的單位（Harris, Wathen, & Chan, 2005），早在1970至1980年代，國外圖書資訊界開始關注健康資訊服務（Gartenfeld, 1978），至1990年代，民眾向公共圖書館尋求健康資訊的比率開始成長（Chobot, 2010），英美加等國相繼設立健康圖書館、消費者健康中心、社區健康資訊網，並推行相關健康計畫（Engeszer et al., 2016; Malachowski, 2011）。反觀國內的圖書資訊學研究於2001年始有健康資訊服務主題之探討，雖然近年健康資訊行為的研究有增加趨勢，但多集中於特定疾病。此外在圖書館實務工作上，公共圖書館也尚未明確提供健康資訊服務，僅能從推廣活動及參考諮詢服務中發現部分的活動與服務。

除個人因素外，健康亦受到環境、社會、文化、政治、經濟等複雜因素影響，因此單靠衛生醫療機構不足以支持民眾的全面性健康。對此WHO於1986年提出之跨部門合作策略，即在強調健康是社會事務而非只是醫療事務，衛生部門的合作對象不能僅侷限於醫療院所，需擴展至社區其他部門（Hacker & Walker, 2013）。基於同一地區的衛生所及公共圖書館有地緣關係，且都有提供健康資訊服務，顯示有值得深耕健康資訊服務社區化的可能性，唯可能各有運作上的困難，且長期以來互不了解，導致少見二者合作的文獻。為了解衛生所與公共圖書館提供健康促進服務的發展與現況，探討雙方對合作提供健康促進服務之可行性，本研究共有三個研究問題：(一)衛生所健康促進服務之內容、提供方式及成效為何？(二)公共圖書館健康資訊服務之內容、提供方式及成效為何？(三)衛生所與公共圖書館合作提供健康促進服務的可行性為何？

二、文獻探討

(一)健康促進之意涵與策略

健康信念是人們接受勸導、改變不良行為、採納健康促進行為的關鍵（Janz & Becker, 1984），由Hochbaum於1970年提出，後經Becker等學者於1974年修改完成的健康信念模式（Health Belief Model），是解釋個人信念如何影響健康行為改變最常使用的模式，指出民眾採行預防性健康行為主要是受到自覺疾病的威脅感、行動的有效性認知及阻礙性認知（Janz & Becker, 1984）的影響。而WHO於1986年渥太華憲章（Ottawa Charter）中首次提出的健康促進概念，強調需透過個人及社區共同參與，運用教育、環境、支持等影響因素的整合性策略，協助民眾改變生活型態，讓個人健康朝向更高層次狀態（Green & Kreuter,

1991)，並提出訂定健康公共政策、創造健康環境、強化社區行動力、整合跨部門及民間資源以發展簡易可實踐的健康方法、調整健康服務方向等健康促進五大行動策略（World Health Organization [WHO], 1986）。Tannahill（1985）則認為健康行為的改變建立在健康教育（health education）、疾病預防（prevention）及健康保護（health protection）三方面的努力，其中健康教育是最重要的核心，能激發領導者拓展健康教育意願、促進群眾積極參與、形成健康氛圍、獲得社會全面支持（McKenzie, Pinger, & Kotecki, 2011）。之後，英美官方相繼出版推動健康促進的規章和準則，如美國的Health People、英國的White Paper Modernising Government及Our National Health 2000等（Henry & Marley, 2004），許多國家也開始與公私立部門合作，推動健康城市計畫（許世雨，2006），顯示健康促進概念已被許多國家重視。

（二）衛生所與健康促進服務

衛生所是台灣健康促進政策及服務的基層據點，負有深耕社區健康的責任，而護理人員是主要推動者，運用公共衛生及護理的專業，執行改善健康要素的服務與計畫，也是健康教育者與健康倡議者，鼓勵民眾實施健康生活，主動找出社區中需要健康服務的民眾，提供健康諮詢，同時在跨部會的合作團隊擔任領導與協調者角色，執行社區衛生計畫，結合社區資源為個案提供健康照護（陳靜敏，2013；Abrams, 2008）。衛生所的健康促進服務內容主要概分為保健服務與疾病預防兩方面，在保健服務方面，依生命週期分為孕期、嬰幼兒期、學齡期、青少年期、成人期、老年期，規劃相應之服務；在疾病預防服務方面，主要以國人的好發疾病分為慢性疾病防治、癌症防治、傳染病防治、精神衛生保健四類（臺北市中山區健康服務中心，2016）。

近三十年來衛生所服務內容，從傳統的疾病防治到癌症與慢性病疾病防治、從家庭計畫到少子化的優生保健，以及人口老化衍生的健康議題等，使社區護理師被賦予多樣且繁重的任務，在服務範疇及內容不斷擴展之下，人力及資源不足問題開始出現（賈淑麗，2011；Nic Philibin et al., 2010）。為配合政策於一定時限內達成目標，衛生所服務僅能著重於疾病預防、慢性病個案管理及單方政策宣導，進而壓縮到健康教育及推廣等保健服務，導致接觸到的民眾多為慢性病患，健康促進服務的功能無法全面彰顯（郭曉菁，2006；Grumbach, Miller, Mertz, & Finocchio, 2004）。據陳毓璟與黃松元（2003）研究台北市社區健康營造推動的困難，發現健康促進需透過改變觀念、建立健康行為及長期維持才能達成，雖然專家認為健康行為是重要議題，但民眾並無同樣體認，導致健康行為很難成為社區共同關心的議題並積極推廣。

健康是社區居民參與及公私部門合作的表現（WHO, 1986），特別是與不同性質夥伴合作，其多樣性的專業知識和資源可共同解決公共健康問題（Barnes,

Curtis, Downey, & Ford, 2013)。事實上，國內外衛生所在健康促進服務上的合作機構主要為醫療機構、學校、職場及其他團體四類（衛生福利部，2016），其中學校協助將健康促進的觀念向下紮根，也透過產學合作提供醫學及護理系學生至衛生所實習，讓學生實際參與推動健康促進服務（Fowkes, Blossom, Mitchell, & Herrera-Mata, 2014）；職場是透過成立健康職場推動中心並建立認證機制，建立健康支持環境；其他團體包含民間企業、宗教寺廟、社區發展協會、文化單位等，是以社區發展的方式結合不同專業力量及在地資源，激發民眾主動發掘社區的健康議題。

(三) 公共圖書館與健康資訊服務

圖書館是資訊服務機構，早期美國的健康資訊服務多由醫學圖書館提供，唯專業館藏難以讓一般民眾理解與使用。1980年開始，民眾至公共圖書館詢問健康資訊的比例高於醫學圖書館（Eakin, Jackson, & Hannigan, 1980），健康資訊成為公共圖書館使用者感興趣的主題，約佔六成參考問題（Wood et al., 2000），故公共圖書館開始規劃健康資訊服務，部分醫學圖書館轉為支援角色。2000年後，由於經濟不景氣、健康照護費用昂貴、看診時間受限、民眾對自我照護興趣增加等因素（Luo, 2015; Yong & You, 2014），公共圖書館積極發展健康資訊服務。Borman與Pamela（2005）指出，當民眾未能從健康醫療照護者獲得適當協助或遭遇困難時，常會轉向使用公共圖書館（Eakin et al., 1980）。根據Online Computer Library Center的調查，美國有60%民眾表示最擔憂健康照護問題，47%民眾會透過公共圖書館網路尋找相關資訊（Online Computer Library Center, 2013）。

為響應WHO提出的健康促進理念，美國衛福部在*Health People 2010*報告指出，公共圖書館的健康資訊圖書館員應肩負增進民眾整體健康知識之責，提供具品質的健康資訊、辦理健康素養指導課程、健康參考諮詢等服務，協助民眾找回健康的主控權（U.S. Department of Health and Human Services, 2000），顯示公共圖書館也被認定與民眾的健康有密切關係。美國健康科學圖書館認為，公共圖書館在社區健康促進中可扮演關鍵合作夥伴，提供會議空間、文獻、取用網路、印刷素材，且有能力將健康素養教育的範疇從臨床醫療擴大到公共圖書館服務的城市（Malachowski, 2014）。Spatz（2005）建議健康資訊館員扮演健康守衛員（health guardians）角色，建立區域健康資訊並研究、發展適合的網站及健康素材、積極進行社區行銷，宣傳健康服務的重要性，作為醫護人員或健康教育者服務的延伸（Yong & You, 2014）。

實務上，公共圖書館確實也投入健康資訊相關服務，如美國特拉華州圖書館（Delaware Libraries）於2004年發起消費者健康資訊的倡議，在最繁忙的分館設置消費者健康圖書館（Yi, 2015）；紐約公共圖書館Mid-Manhattan Library

Health Center 主任曾受過護理訓練，提供的健康參考諮詢服務相當受歡迎(黃嬭榕，2004)；聖路易公共圖書館以線上問卷及館藏流通數據，調查社區民眾感興趣的健康議題設計活動，並在四個最大分館建置名為 Your Good Health Spot 的健康資訊站(Engeszer et al., 2016)；英國公共圖書館亦推出 Discover Health 計畫，以民眾感興趣的健康議題設計海報及宣傳單，放置於社區診所及藥局供民眾索取，並編輯健康網站清單與市議會首頁連結，讓民眾了解公共圖書館也是獲取健康資訊的管道(Henry & Marley, 2004)。

然目前公共圖書館推行健康資訊服務的主要困境，在於館員大多未具有專業背景、缺乏健康醫療知識及可靠的健康資訊源，造成館員在選擇館藏、參考諮詢、提供健康資訊等服務上遭遇諸多困難(Kouame, Harris, & Murray, 2005; Luo & Park, 2013)，讀者甚至不相信公共圖書館有提供健康資訊的能力(Yong & You, 2014)。此外，醫療資訊複雜度高，超出大眾可理解閱讀的程度，圖書館員必須具敏銳度，並配合使用者的需求和能力加以指導。基於一般民眾需要更人性化的資源，美國醫學圖書館開發了 MedlinePlus 資料庫，其較 MEDLINE 資料庫更適合一般民眾使用，提供公共圖書館相關的健康資訊核心清單或核心館藏(Chobot, 2010)。美國健康圖書館促進會近年來則培訓社區健康專業館員，以提供指引適切的服務給讀者，特別是街友、心理疾患、藥物濫用、移民、創傷的孩童或家庭(Morgan et al., 2016)

為解決公共圖書館館員缺乏醫學專業背景的問題，合作是解決途徑之一，除了可僱用具醫學背景的專業館員提供諮詢服務，或轉介當地的醫學圖書館或專業人員外(Dwyer-White, Choate, & Markel, 2015; Malachowski, 2011)，醫學圖書館員或醫療專業人士可協助公共圖書館館員開設培訓課程，如基礎健康醫療知識、健康資訊資源評估指引、健康資源介紹、健康諮詢技巧、製作資源示意圖、建立健康網站資源清單及健康資訊網站，讓公共圖書館成為社區民眾獲取健康資訊的優質來源(Luo, 2015; Noh, 2015; Yong & You, 2014)。美國亞利桑那州皮馬縣(Pima County)公共圖書館僱用專業人員提供服務，並與衛生所護理人員合作制定計畫，圖書館編列預算聘用全職護士，衛生所則負責訓練及支持護理師在圖書館提供服務；聖地牙哥公共圖書館與心理健康服務機構合作，讓專業團隊進駐公共圖書館，對讀者及遊民提供心理健康及社工服務；在紐約，有些公共圖書館與衛生所合作提供健康照護計畫，衛生所提供健康檢查及評估，圖書館則配合安排健康相關活動，例如一些舞蹈課程併同健康檢查(Malachowski, 2014)。而美國賓州大學及費城公共圖書館合作健康圖書館創新計畫，發現多數民眾認為公共圖書館是值得信任的機構，顯示公共圖書館是可以參與提供大眾健康服務。至於圖書館的專業學會，如美國醫學圖書館學會(Medical Library Association)已發展公共圖書館館員健康資訊認證訓練，通過者可取得專業證照(Zionts, Apter, Kuchta, & Greenhouse, 2010)，而美國圖書館

學會(American Library Association, 簡稱ALA)則針對圖書館提供健康資訊服務提出相關規範, 界定圖書館員可提供的健康資訊主題為醫療或疾病狀況、藥物治療、手術流程、醫師或醫院資訊、推薦的書籍或網站, 並闡明僅能提供讀者資訊, 不能做出診斷(American Library Association [ALA], 2015)。

另面對網路許多未經查證或缺乏證據的健康資訊, 圖書館適合扮演客觀中立的闢謠者角色(羅文伶、邱銘心, 2015), 館員也可與健康專業人士共同評估素材的可讀性、中立性、語言、新穎性, 以貼近民眾生活的用語改寫健康資訊素材(Yi, 2012), 與專業人員共同舉辦如乳癌宣導日等活動, 或開設常見疾病如心臟病、糖尿病等健康課程, 吸引社區有興趣的民眾參與(Yi, 2015)。如聖路易公共圖書館與當地專業人士組成「公共圖書館健康資訊演講系列委員會」, 長期提供各類健康講座, 芬蘭公共圖書館結合當地健康組織舉辦健康檢查與活動, 使其成為提供的服務項目(周傳久, 2009)。

反觀國內公共圖書館則未提供明確的健康資訊服務, 仍有相當大的發展空間。至於國內圖書資訊學領域的相關研究方面, 2001年起開始有關注健康資訊的研究, 多為探討老年、青少年、成年等不同群體的健康資訊行為(周怡利, 2004; 高持平, 2007; 傅彥儒、邱銘心, 2010; 廖韋淳、邱立安、岳修平, 2012; 蔡靜怡, 2015), 近五年則增加許多網路健康資訊研究(林千鈺, 2006; 邱銘心、吳寂絹, 2012; 張育真, 2013; 黃若涵, 2011; 羅文伶、邱銘心, 2015), 如探討大學生網路健康資訊的使用(林千鈺, 2006)。雖然公共圖書館健康資訊服務的研究有限, 但對不同群體健康資訊研究已累積相當數量, 對未來規劃健康資訊服務或醫療衛生單位推行健康服務上, 皆具參考價值。基於國內相關研究的缺乏, 本研究將有助於了解國內公共圖書館強化提供健康資訊服務的可行性。

三、研究設計與實施

(一) 研究方法

本研究採用深度訪談法, 探析衛生所與圖書館的專業人員對合作推動健康促進服務之看法。深度訪談法係藉由研究者與受訪者之對話, 了解受訪者對某主題的想法、經驗及觀點, 以獲得真實資訊(鈕文英, 2007)。雖然焦點團體法具有讓所有受訪者面對面交換意見的優點, 唯考量護理師常要前往社區各場域推展業務, 難以被邀集於同一時間內與所有受訪者進行座談, 同時本研究在與護理師聯絡接觸時, 發現護理師並不了解公共圖書館的服務內容, 若讓護理師與館員進行意見交流, 很難達到交集, 故決定採用深度訪談法。深度訪談法有結構式、半結構式及無結構式三種訪談方式, 其中非結構式訪談較自由, 適於探討未知現象, 而結構式訪談問題較封閉, 難以蒐集深度資訊, 本研究考量研

究目的，採用半結構式訪談法，以能在訪談過程中保持彈性(周新富，2007)。研究者根據研究目的、問題及參考相關文獻，據以設計訪談大綱，以對應研究問題，接著透過前置研究修正問題的順序及相關問題細節，最後產生正式訪談大綱，進行後續訪談。

(二) 研究對象

為能達到研究目的，蒐集足夠資訊量進行分析，考量必須選取有豐富工作經驗且能提供最佳資訊的受訪者，為此本研究以立意抽樣(purposeful sampling)方式選擇受訪者，設定受訪者須為任職三年以上且樂於提供經驗，同時，以各單位的主管為主、職員為輔，原因是單位主管的職責在綜理全組業務，對各項服務的推行有一定程度了解，有助於本研究所需資訊的蒐集。另在受訪地區選擇方面，考量到不同地區居民的健康意識及衛生所服務特性差異，都市居民教育程度較高，對健康預防的意識較強，較願意主動尋求健康保健或預防之資訊，而鄉村居民健康預防意識較薄弱，仍以疾病治療為重；其次，臺北市衛生所組織修編後將醫療功能取消，服務改以健康促進為主，而鄉村地區衛生所仍以醫療功能為主，故決定以大台北地區為研究範圍。

研究者首先透過人脈關係，邀請護理師及圖書館員各一位進行前置研究，再請其協助推薦符合條件的其他受訪者。由於國內公共圖書館尚未明確提供健康資訊服務，除了臺北市及新北市立圖書館的總館與「保健」特藏分館外，考量醫學專門圖書館有接觸尋求健康資訊民眾及了解健康資訊服務，故將臺大健康教育中心及臺大醫學圖書館列入受訪者來源，以提高研究結果建議之可行性。其中臺大健康教育中心二位受訪者的工作職掌包括民眾衛教資訊諮詢服務及衛教資訊資源的編輯與管理，經評估認為有助於本研究掌握更多健康資訊服務樣態，雖然臺大醫學圖書館的主要服務對象不是一般民眾，但仍有少數有深度醫療資訊需求的民眾前往使用，加上受訪館員曾在公共圖書館服務，因此本研究請其就公共圖書館館員工作經驗與立場回覆相關問題，並協助釐清醫學圖書館與公共圖書館提供的健康資訊服務差異，亦即針對公共圖書館與衛生所合作健康資訊服務的相關問題上，研究結果中未包含臺大健康教育中心二位受訪者的看法，以符合研究問題。在護理師方面，受訪對象為任職於台北市五個行政區健康服務中心之護理師，因各區衛生所健康促進組主管僅一人，為確保匿名性，以A至E區代表。受訪者之基本資料如表1。

(三) 資料處理與分析

本研究邀請護理師及圖書館員各1位進行前置研究，作為修正訪談大綱參考。正式訪談前，先將訪談說明及訪談大綱(如附錄一、二)透過電子郵件傳送給受訪者，使其初步了解訪談內容，且徵得同意全程錄音。訪談時間約一小

表1 受訪者基本資料

編號	服務機構	職稱	年資	工作職責
N1	A區健康服務中心—健康促進組	主管	12年	指導健康促進業務計畫執行、工作分配與預算管控、制定健康促進業務計畫與目標管理及獎勵措施、研擬健康促進與創新項目等
N2	B區健康服務中心—健康促進組	主管	4年	同上
N3	C區健康服務中心—健康促進組	主管	15年	同上
N5	E區健康服務中心—健康促進組	主管	5年	同上
N4	D區健康服務中心—健康促進組	非主管	10年	社區健康營造團體輔導、健康城市與安全社區 相關事務、統籌健康行銷、媒體露出彙整、國內外機關及貴賓參訪、國內外參獎評比
L1	臺北市立圖書館—總館 參考諮詢服務課	主管	6年	綜理及督導課室業務(參考諮詢服務、成人教育資源中心、留學資料中心業務、多元文化資料中心、樂齡學習中心)
L2	臺北市立圖書館—葫蘆堵分館 (保健特藏)	主管	14年	綜理及督導分館業務(士林區樂齡學習中心業務、人員僱用、訓練、工作分配、勤惰管理、輔導及考核、館務經營規劃、品質管理作業)
L3	臺大健康教育中心	非主管	14年	編輯出版民眾教育刊物、舉辦民眾健康活動、提供衛教資訊與諮詢服務、行政管理與業務統計、志工督導及教育訓練、圖書管理與維護
L4	臺大健康教育中心	非主管	4年	民眾衛生教育講座、衛教資訊及諮詢服務、衛教資料規劃與管理、健康叢書編輯
L5	新北市立圖書館—總館推廣組	非主管	30年	辦理總館之推廣活動及負責承辦樂齡中心相關業務
L6	臺大醫學圖書館	主管	13年	圖書資料採編、廠商合作、教育訓練、參與建置臺大健康教育中心、具國外圖書館消費者健康中心訪視經驗

時，實際時間係視情況彈性調整。整個訪談以實地訪談為主，並輔以電話或電子郵件等方式，確保訪談資料能順利且完整蒐集。訪談結束後，將訪談內容形成逐字文字檔，並請受訪者過目確認，避免研究者對受訪者語意的曲解，以確保訪談內容的正確性與完整性。資料處理是採用內容分析法，依據研究問題從訪談逐字稿抽取相關內容後，再進行分析及分類，進而產出最後的研究結果。

四、研究結果分析與討論

以下衛生所與公共圖書館的服務內容資訊，皆為研究者依據訪談稿綜整歸納的結果，並依據研究問題分述如下。

(一) 衛生所健康促進服務

1. 健康促進服務內容

早年衛生所服務皆以「醫療」與「疾病個案管理」為重，2005年臺北市衛生所進行組織修編，更名為健康服務中心，移除醫療看診功能，將內部單位重新劃分為健康促進及個案管理二個組，轉以推展健康促進服務及衛生教育為重，以期給予民眾正確的健康觀念及知識。由於健康促進服務涵蓋議題廣泛，衛生主管機關乃依實證研究及統計數據，以國人較急迫的健康問題為政策主軸，故多側重疾病預防議題，包括菸害防治、急救技能訓練、衛生教育宣導、輔導社區非營利團體推動健康計畫（社區健康營造）、職場健康營造、健康飲食、健康減重、學齡前整合性篩檢、防災、健康檢測數值儲存雲端資料庫（簡稱臺北卡-健康服務）、健康篩檢及長者健康促進等是主要推動業務。眾多業務中以社區健康營造最具成效，每年需達成輔導轄區內三至五個非營利團體撰寫社區健康計畫，以爭取審核通過後獲得衛生局補助的目標，而成效最差的為癌症篩檢率，其是以國人好發的子宮頸癌、乳癌、口腔癌、大腸癌四大癌症為主。另衛生所依不同年齡群體發展服務策略，如為新生兒進行篩檢、對孕婦辦理母乳哺餵衛教及訪視、對國中小學童辦理健康講座及推動校園周邊健康飲食、對大學生舉辦煙害及毒品防治講座、對青中年舉辦職場健康及戒煙講座、訪視慢性病患及獨居長者等。特別是台北市有不同於其他縣市的「健康雲」服務（亦稱臺北卡-健康服務），民眾於填寫個資同意書後，可使用悠遊卡感應健康檢測儀器測量健康數值，並自動儲存於雲端健康資料庫，方便民眾定期測量並長期掌握自身健康狀況。

「健康服務中心一樓都有血壓計，它就可以傳送到雲端，回家以後在電腦都可以查到自己的健康數值，有血壓、疫苗注射、體溫，我們二樓還有運動，就是體重、BMI、臂力、上下肢肌力。」(N5)

2. 健康促進服務面臨之問題與困難

目前衛生所在執行健康促進服務時，面臨以下限制與困境：

(1) 民眾健康意識不足

受訪護理師皆認為大眾普遍未體認健康的急迫性與重要性，尤其年輕人及健康狀態良好的民眾，導致癌症篩檢率長年偏低，無法達到預定目標。針對被衛生所視為重要業務的癌症篩檢率，受訪護理師N5認為衛生單位應檢討是否有設定篩檢達成率的必要，指出美國衛生單位不會要求民眾進行癌症篩檢，是讓民眾自覺健康的重要性而主動參與。而受訪護理師N3認為，可請社區單位及關鍵人士多加宣導健康行為的重要性，以增加健康篩檢參與率。

「我覺得是民眾的心態，覺得健康沒有那麼急迫性，很多護理人員來這裡不適應，因為真的角色變換太大了，我們去求人家，其實我們比較像推銷員。」(N1)

(2) 護理師提供之健康促進服務不含健康素養指導

雖然護理師提供健康諮詢服務時，會依專業知識判斷健康資訊的正確性，遇到民眾詢問不確定的健康問題時，會自行檢索專業醫學資料庫以答覆民眾。但指導一般民眾檢索健康資訊網站、篩選適用於民眾的健康資訊等健康素養服務，例如指導民眾如何閱讀醫療文字、擷取、彙整、運用、批判、分析健康訊息等，並不包含在現有服務範圍內，且資訊檢索不是護理師專長，此也反映出衛生所在提升民眾健康素養能力上存有缺口。

「民眾可能對這個疾病不是那麼了解，上網去查到一些資訊，來問我們這樣的資訊對不對，這個我們幫他解答是可以，但這個東西要在哪裡查的話，我們可能會比較不清楚要上哪裡查，因為我們知道的就是上我們的醫護系統裡面去查醫學圖書館那邊的資料。」(N4)

(3) 人力不足

近年慢性病患罹患率仍逐年增加，衛生單位因應新增許多業務，即使政府已投注更多經費，但人力並未隨之增加，導致無足夠人力至不同單位或部門進行溝通協調，建立跨部會合作機制及連結各式資源，使各方在合作推動及執行相關健康促進服務時能有效配合，發揮更好功效。

「人力不足一定是啊，因為現在的人越來越長壽，然後原來就是這樣的人力，不可能再給你更多的人，可是業務又越加越多，以前可能只要做疾病預防的部分就好，現在不是呀，健康促進的東西很多。」(N1)

(4) 服務觸及的群眾有限

由於政策涵蓋的健康議題有限，加上人力不足，造成衛生所服務的群眾多集中於幼兒、老年人及慢性病患，較難觸及健康民眾及青壯年人口。其中主要在職場的青壯年人口是罹病高危險群，但企業多認為健康是個人責任，導致健康促進服務在職場上推動困難。受訪護理師N5指出，可透過與社區更多異質單位合作，運用大眾傳播力量來帶動全民健康風氣，以及加強與企業溝通，甚至將健康議題納入職場評鑑範圍。

「不出來的那些人(不主動參加衛生所服務的人)，我們這邊沒有他的訊息，因為人力也有限，只有針對收案的個案才會去家訪，沒有收案當然就不會去。」(N2)

(二) 圖書館之健康資訊服務

1. 健康資訊服務內容

在公共圖書館方面，新北市立圖書館總館(以下簡稱新北市圖)及臺北市立圖書館總館(以下簡稱北市圖)皆有提供健康圖書及辦理主題書展，但多規劃於樂齡資源中心，相關活動的議題多為館員自行發想。以保健為館藏特色的

公共圖書館分館(以下簡稱保健分館)若遇時事健康議題,如食安、有機等,會特別舉辦主題書展、請志工對健康議題整理簡報資料、蒐集相關網站網址並製作立牌置於檢索區。另健康講座是常見活動,內容為適合大眾的保健養生主題,其中以飲食營養、運動保健、中醫養生最為熱門。

在醫學專門圖書館方面,臺大健康教育中心是國內唯一明確提供消費者健康資訊服務的單位,近似於國外的衛教圖書館,服務人員皆具護理師背景,並招募退休護理師擔任志工,共同提供具權威性的醫療保健專業諮詢;健康資訊範圍主要為疾病衛教資訊,服務包含提供衛教單張、教具模型、健康月刊、健康電子報、衛教資料庫、健康諮詢服務、健康講座、減肥班、戒煙班等。至於臺大醫學圖書館提供的健康資訊內容偏向疾病治療及照護專業資訊,適用於具專業背景的醫學院師生及醫療人員、有深度醫療資訊需求的民眾;校外民眾至館內使用多為自修閱覽,僅少數民眾會詢問館員較深入的健康醫療參考問題,其中又以疾病飲食及治療方式居多,而館員答覆方式為指引健康館藏及指導檢索醫學資料庫。受訪館員L6發現,民眾在查詢醫學資料時,常有篩選醫學資訊的困擾,而館員若未具備相關背景知識,亦難以進一步提供協助。

綜合上述不同類型圖書館提供的健康資訊服務,可發現不同類型圖書館提供的內容與深度等有所不同,以下將受訪館員任職的圖書館所提供健康資訊相關服務彙整如表2。

表2 圖書館健康資訊相關服務彙整表

單位	服務方式	諮詢內容	資訊形式	資訊內容	合作單位	服務特色
臺北市立圖書館總館	健康講座、市民講座、與作家有約講座、主題書展、參考諮詢	醫院開放時間、看診科別	紙本圖書及期刊、電子書、影音資源	保健養生	與大安區衛生所不定期合辦健康講座	無
新北市立圖書館總館	健康講座、市民講座、與作家有約講座、主題書展、其他活動、互動式健康儀器檢測區	健康檢測儀器操作	紙本圖書及期刊、電子書、影音資源	保健養生	與東亞醫院合辦健康講座及放置雲端血壓計	預防失智症的桌遊、送故事到安養中心、樂齡陪讀
北市圖保健主題分館	樂齡健康講座、市民講座、主題書展(時事議題)、動態課程、參考諮詢	癌症治療、過動兒、高血壓資訊	紙本圖書及期刊、電子書、影音資源	保健養生	無	蒐集相關網站、簡報資訊、講座後開列書單
臺大健康教育中心	健康講座、系列性課程(減肥班、戒煙班)、健康諮詢服務	看診科別、慢性病照護、飲食、保健、治療方式	衛教單張月刊、電子報、教具、健康資料庫	保健、疾病預防、疾病照護	與臺大醫院、衛生所、學校合辦健康講座	專人提供健康諮詢服務、將講義及衛教資訊轉為資料庫
臺大醫學圖書館	健康講座、電影欣賞、參考諮詢(主要服務教職員工生,不限館外人土參與)	疾病及治療之深入相關資訊	紙本圖書、中英文醫學期刊資料庫	醫學專業資訊	與資料庫廠商勸募獎品、對其他醫院圖書館開設課程	指導讀者查詢檢索詞彙、資料庫及操作使用

在健康諮詢成效方面，民眾至公共圖書館詢問健康參考問題者仍屬少數。北市圖總館現場諮詢量近五年來僅有兩三件，詢問內容為醫院的開放時間及科別；保健分館的現場諮詢量，近五年僅有四件，內容多為詢問疾病及保健資訊；新北市圖總館未提供參考諮詢服務；臺大醫學圖書館的現場諮詢約兩個月一次，問題屬於疾病或醫療的較深入資訊；臺大健康教育中心的每日電話及現場諮詢量高達200人次，問題多為掛號科別和疾病保健資訊。由此可見，服務項目的明確性及提供者的專業性為民眾利用圖書館健康資訊服務的可能考量因素。至於在健康講座成效方面，受訪館員皆指出健康是民眾較感興趣的主題，更是長者首要關注的需求，平均參與率皆能達到八成以上，其中較為熱門的健康議題為飲食營養、運動保健、中醫保健。

2. 健康資訊服務面臨之問題與困難

(1) 館員缺乏醫療專業背景，造成推行困難

國內公共圖書館選才制度多透過國家考試，無法選擇具醫療背景的專業館員，加上在教育體制方面，國外多在研究所階段才設置圖書資訊學專業課程，因此攻讀圖書資訊學研究所的學生有非圖書資訊學的學科背景，而國內因不同教育體制，館員多半是圖書資訊學系所畢業學生，缺乏其他專業背景，特別是醫學相關背景，導致對提供健康資訊、健康諮詢、健康館藏選擇等服務多有顧慮，難以判斷及篩選健康資訊，並擔心後續衍生問題。受訪館員L5表示，來自醫療院所專業講者的權威性是民眾信任圖書館健康活動的因素，而受訪館員L1、L2、L5、L6表示，公共圖書館未明確提供健康諮詢服務的主因與館員缺乏專業背景有關。

「我們這邊跟美國、大陸不太一樣，教育體制不同，他們是大學先有本科系，譬如護理、醫學背景，研究所再去念圖資相關背景。…紐約公共圖書館的健康資訊中心分館，主任本身就有護理相關背景，再去讀圖資研究所，所以才可以提供健康諮詢服務。」(L6)

「說實在有些民眾並不是那麼好，或許你是好意，但他有時反而會怪你，說你跟他這樣講，其實我們也會怕這種，你太過於熱心，那你又沒有相當的認證或權威，可能有一些糾紛會發生，這也是一個顧慮。」(L2)

(2) 人力及經費不足以推行新服務

受訪館員L2、L5提及，目前公共圖書館的人力不足且經費拮据，辦理許多推廣活動皆甚少申請經費，如欲規劃更完整的健康資訊服務，勢必要與相關醫療衛生單位合作，請其提供部分經費及專業人力支援。

「其實我們那個時候有一個創新的提案就是「數位健康包」，以閱讀和健康，就是要做個人的健康管理，還有SDI專題選粹服務、健康資訊和衛教宣導…可以把他的血壓、體重、體脂肪全部都用在雲端，推薦一些健康、養

生的，不管是食療還是運動什麼的，那時候的想法是蠻大的啦，但我們沒有參考服務、經費也不夠，後來白皮書我們認為這個做不到，後來沒有提了。」(L5)

(三) 衛生所合作意向

上述顯示衛生所及公共圖書館均肩負推動健康促進服務的功能，並均面臨資源不足困境，顯示向外尋求合作機會，獲取更多支持是務實及可行途徑，對此，以下先後顯示衛生所與圖書館對彼此合作提供健康促進服務的看法。

1. 樂見合作

受訪護理師表示，對圖書館服務的認知僅止於借書及閱覽，不了解公共圖書館在健康促進服務上可發揮的功能。為此，經研究者向受訪者介紹公共圖書館的功能、服務及在健康促進上能夠扮演的角色後，受訪護理師皆表示與公共圖書館合作的意願相當高，表示如屬區域性質合作，包括辦理健康講座、篩選圖書資訊、健康篩檢、轉介健康諮詢問題等服務，僅需轄區內雙方機構主管談妥即可，而年初是適合洽談的時機，以能提早預留預算及規劃服務；若涉及較大議題，則與上級衛生局洽談較適合。

「談合作在轄區內的話找主任就可以，假如比較大的議題，必須所有的館一起合作的部分，會建議一定要找到局長，或是先把議題拋出來，請組長跟主任提…就是彼此兩個主任都要很有想法，也覺得這樣是很好的議題，原則上大部分都會合作成功。」(N3)

2. 支援公共圖書館專業人力與知識

受訪護理師N3建議，可由保健特藏的公共圖書館分館優先作為圖書館強化健康資訊服務的起點，可彙整社區民眾的健康問題或近期熱門健康議題，進一步於圖書館內規劃相應的健康資訊專區提供使用。在可支援公共圖書館的資源方面，認為可提供健康促進服務的各類型專業講師(如護理師、各科醫師、營養師、復健師等)、健康篩檢人力及器材、健康系列議題規劃、衛教單張手冊及海報、健康服務中心的官方網站衛教資訊、志工、部分經費等。

「其實我們的健康促進每年可以設計系列的課程，就我的經費或人員可以支應，譬如營養、運動或他們比較有興趣的篩檢之類的在圖書館舉辦，人由圖書館幫我找。」(N1)

「我覺得可以和圖書館合作项目的部分，就是未來他們是不是可以在保健資訊的部分額外挪出來，像有一些館的特藏是保健…。我覺得圖書館也可以跟衛生單位合作，把目前有的一些議題，一些比較符合民眾現在需求的議題可以擺進去，我覺得喜歡閱讀的長輩們也非常多。」(N3)

3. 轉介問題與招募專業志工

受訪護理師表示，針對公共圖書館館員提議請護理師定期至公共圖書館提

供「駐館護理師服務」，皆表示相當困難，不符合成本效益，並建議圖書館可透過電話轉介健康問題至衛生所，或自行招募具醫護專業背景志工，於培訓後，協助圖書館提供深度的健康諮詢及保健資訊衛教等服務。

「我會覺得在北市圖那邊，自己要訓練一些保健志工，給他一些保健知識，…可以找一些**有醫護背景的退休志工**去做這樣的專業，像醫護人員退休蠻多的，很喜歡到圖書館去閱讀和服務，所以在**志工部分可以做一個區分。**」(N3)

4. 合作行銷

除了加強健康促進服務內容外，受訪護理師N3、N4、N5表示必須透過行銷增加服務的能見度，透過雙方已建立的行銷管道，推廣彼此的健康促進服務，擴展不同屬性的服務群體。

「我覺得圖書館很好的就是宣導，宣傳的管道，因為你們的那些族群其實跟我們健康服務中心是不一樣的。」(N4)

「我們有些東西、活動、講座的話，不知道圖書館是不是有訊息管道可以去幫我們鋪，像我們會去用line、區公所有區務會議，里辦公室他們都可以幫我們傳出去，圖書館有沒有行銷管道或窗口給我們？」(N6)

5. 共建雲端健康資訊系統

雲端健康資訊系統是由國民健康署轄下的衛生單位負責，主要功能係將民眾個人健康數據上傳雲端儲存，受訪護理師N1、N5建議，可依據結合民眾於衛生所檢查的個人健康數據結果，導入圖書館的健康圖書資訊，如實體館藏、數位圖書及健康活動等，讓民眾除了能夠至衛生所測量自身的健康數值外，返家後連線雲端健康資訊系統，也能獲得與自身健康狀況相關的保健資訊，以利自我健康管理及健康促進，也更符合台北市民對於個人化數位健康服務的需求。

「雲端健康資訊這塊可以合作，…因為現在的老化現象很嚴重，所以我們不斷想說怎麼給長者這些資訊，在體適能檢測出來以後，希望帶入這個資料和他的問題，主要是這些資料他回到家還可以用。」(N5)

(四) 圖書館合作意向

1. 支持公共圖書館成為衛生所健康服務的新據點

受訪公共圖書館館員認為圖書館的氛圍明顯比醫療單位佳，可營造比醫療單位更舒適及正向的環境，使健康民眾願意主動使用健康促進服務，建議可長期與衛生醫療單位合作，讓圖書館成為健康檢查及健康講座的新據點，並藉此行銷圖書館的相關圖書資源及服務。在合作效益上，圖書館可以節省邀請專業講師及辦理健康檢查的費用，而衛生所可擴大服務範圍及節省場地費，透過共同規劃健康議題，能夠縮減各自籌劃相關服務的時間，且能拓展服務群體，可謂互惠互利。

「有的老人家比較忌諱到醫院去你知不知道？就在圖書館設個點，在這邊你要那些老人家所有的資料，就來做個健康檢查他還比較願意，尤其農曆七月他們不想到醫院去，把圖書館變成一個據點不是很好嗎？」(L5)

2. 可優先強化樂齡中心及保健主題分館之健康資訊服務

民眾參與健康活動的良好成效反映出對健康資訊的重視，而研究及實務上皆顯示「健康」為老年人的首要資訊需求。受訪館員L1、L2、L6表示，在目標族群設定上，因老年人退休後較有空閒參與非假日的相關活動，且健康保健為老年人最關心的議題，因此相關服務多開設於樂齡學習中心，而對其他年齡群體少有規劃；在評鑑方面，設有樂齡學習中心的分館及保健分館，每年皆需辦理達一定場次的健康書展及健康講座等活動，故與衛生醫療單位的合作需求高於其他分館，未來可優先強化健康資訊服務。

「樂齡的部分辦理的健康相關活動比較多，…但現在已經是高齡化了，所以我們應該也要主動投入。老年人對於保健的部分需求會比較高，但現在年輕人其實也有啦！像譬如說健身風潮，那部分和保健也相關。」(L2)

3. 借重醫療機構及醫學專門圖書館之相關資源

在借重醫療機構資源方面，主要分為專業人員及數位健康資訊，在專業人員方面，受訪館員L1、L2認為，須借重醫療專業人員協助才能提供更深入的服務，可與鄰近衛生所或醫院合作提供「駐館護理師」、「健康諮詢轉介」、「專業人員協助選書」等服務，請專業人員定期駐館提供健康諮詢、轉介無法答覆的健康諮詢問題、請鄰近醫療衛生專人協助選擇及推薦適合的健康館藏及參考資源、合辦健康講座、義診等服務。在數位健康資訊方面，受訪館員L5表示，原本有建置數位健康資訊系統的構想，但最大困難在於無法取得民眾的健康數據及經費龐大，故未來若能結合衛生所的民眾健康檢查數據，共同建置個人化數位健康資訊系統是不錯的創新服務。由此可知，雙方對於建立數位健康資訊有類似的概念及合作想法，而衛生所目前已建置的雲端健康資訊系統是未來合作的利基。

「請有醫護背景的人員，挑不錯的參考書或推薦書單，…如果在幾個比較大的館，有駐館護理師之類的，過來駐點，每週一個下午四小時，民眾有任何問題就可以到圖書館。可以設小角落，或使用樂齡中心裡的小房間，放很舒適的沙發，讓護理師在那邊可以和民眾談。」(L1)

「我們本來想做一個數位健康包，但做不起來，太貴了。…用雲端跟我們的圖書做結合，但那個要花很多錢，還要系統、程式，…那時候在跟館長聊的時候，是說沒有這個經費，要建置這個開發系統也是蠻貴的。」(L5)

另醫學圖書館也能支援公共圖書館，受訪館員L6表示可參考美國經驗，促使公共圖書館與醫學圖書館建立長期合作關係，設置健康資訊中

心，提供健康諮詢、建置健康資訊網站、製作多語言的衛教單張及分類、製作教具模型、與國高中合作宣導健康議題等。同時，醫學圖書館也可對公共圖書館館員開設健康素養、資料庫檢索的教育訓練課程，甚至共享資源，如臺大健康教育中心提供的資源較適合一般民眾，其衛教資料庫可提供公共圖書館友善連結。

(五) 討論與分析

以下歸納公共圖書館及衛生所雙方的合作意向，並對應相關文獻，提出四項分析結果之討論：

1. 健康素養為公共圖書館及衛生所可共同努力之服務項目

健康是民眾關注的議題(高持平, 2007; Online Computer Library Center, 2013; Wood et al., 2000)，除了本研究外，其他研究也已指出民眾有健康素養不足問題，無法判斷健康相關資訊的可信度及建立正確健康觀念(鄭勝元、張鳳琴、李景美, 2014; Mayer, Smith, & Rios, 2008; Yi, 2015)，顯示改善民眾健康素養是健康資訊服務的一環。美國衛福部於*Healthy People 2010*衛生政策中，將健康素養列為國家級目標之一(U.S. Department of Health and Human Services, 2000)，由國家醫學圖書館及醫學圖書館協會主導開發健康資訊網站，如醫學圖書館建立的兩大網站中，CAPHIS (<http://caphis.mlanet.org/>) 匯集許多具品質的健康資訊網站，而MedlinePlus (<https://medlineplus.gov/>) 為最具代表性的健康資訊入口及搜尋引擎，為圖書館最常使用的健康素養教材(Hessler, 2015)。另協助培訓公共圖書館館員，發展專業認證制度(Zionts et al., 2010)，以及公共圖書館於各地區開設健康資訊素養課程、提供健康參考諮詢等服務，協助民眾找回健康的主控權(Henry & Marley, 2004)等作法，均顯示公共圖書館館員已被認為有增進民眾健康知識的責任(U.S. Department of Health and Human Services, 2000)。

加上英美公共圖書館在健康資訊服務方面已推行健康計畫、健康資訊需求調查、主題活動、設置健康資訊小區及編輯健康網站清單，作為民眾獲取健康資訊的主要管道(Engeszer et al., 2016; Henry & Marley, 2004; Spatz, 2005)，顯示公共圖書館可以扮演好健康資訊服務提供者的角色。Yi (2015) 對美國公共圖書館使用者的健康素養及健康資訊行為研究發現，公共圖書館可扮演健康資訊的提供者、傳播者、轉介者、諮詢者，以及健康素養教育者之角色。館員可將大量的健康資源整理成具有邏輯及可用性的資訊，且有能力分辨讀者真正的健康問題(張慧銖、黃嬭榕, 2004)，協助澄清網路健康資訊及謠言(羅文伶、邱銘心, 2015)。雖然本研究顯示目前國內衛生所與圖書館有提供一般民眾保健資訊及辦理健康講座，但衛生所受到政策影響，提供的健康內容議題偏向疾病預防的衛教資訊，而圖書館提供的保健養生資訊內容廣泛，和Walker、Sechrist與

Pender (1987) 指出健康生活型態的範圍應涵蓋生理、心理、社交等多面向的看法較一致，故在圖書館與衛生所提供的不完全重疊、各有重點的健康資訊情形下，雙方如建立合作關係，將有利於提供更全面的健康資訊服務。

2. 公共圖書館需藉重醫療機構資源來強化健康資訊服務

受訪館員認為缺乏醫療專業背景，難以發揮健康資訊諮詢與指導的角色，針對此點，確實是過去文獻提到的公共圖書館推行健康資訊服務的困境 (Kouame et al., 2005; Luo & Park, 2013)，甚至民眾對圖書館提供健康資訊服務的能力存有疑慮 (Yong & You, 2014)，畢竟服務提供者的專業權威性是民眾的主要考量 (邱培源, 2002)，但國外已看到許多實例是透過醫療與健康相關機構與公共圖書館的合作，藉重彼此專長 (Malachowski, 2014)，此表示國內公共圖書館也能透過與外部機構合作，彌補館員缺乏醫學專業背景的問題，來規劃及強化健康資訊服務。基於各國館員養成教育體制的不同，國內館員並無能力及可能缺乏意願提供健康資訊服務，此更顯示公共圖書館若要提供健康資訊服務，有必要與醫療機構合作，其中屬於社區機構的衛生所是最適宜合作的醫療單位。此外，受訪護理師也建議可招募具醫護背景的專業志工，此與張雅怡 (2013) 指出公共圖書館應善用志工的專才與經驗的建議相符。至於介於公共圖書館及衛生所之間的醫學專門圖書館，如臺大健康教育中心已提供一般民眾健康資訊服務，有相關經驗及資源可協助規劃與強化公共圖書館的健康資訊服務，因此公共圖書館可自衛生所及醫學圖書館獲得相關資源支援。

3. 強化圖書館與衛生所的溝通以達合作共識

雖然圖書資訊學領域在各群體健康資訊行為研究已累積相當成果，但仍未獲實務界重視及運用，導致受訪的公共圖書館館員並不了解健康資訊服務內涵，甚至認為應是衛生醫療單位業務。同時，衛生所雖已積極推動行銷及合作，透過建立社區資源表、掌握關鍵人物、參與社區會議等方式介入不同場域，增加健康促進議題的曝光度、使民眾主動發掘健康問題，並運用社區資源共同改善民眾健康。但因衛生所不了解公共圖書館有提供健康資訊服務功能，雖然很樂於與社區機構建立合作關係，卻未將公共圖書館列入長期合作夥伴，顯示溝通與交流是很重要的前置作業。特別是 Yong 與 You (2014) 認為公共圖書館應積極進行社區行銷、宣傳健康促進的重要、傳遞健康資訊，如公共圖書館在與衛生所的健康促進服務合作上，僅提供館內場地辦理活動，未將本身資源及服務融入，作為醫護人員或健康教育服務延伸的話，仍有無法發揮圖書館功能的問題，此顯示如何在彼此現況上尋求互惠發展是很重要的基礎。而當圖書館與衛生所雙方對彼此服務更清楚，也能降低館員推行健康促進服務的疑慮。

4. 衛生所與圖書館在健康促進服務上具互補效果

圖書館及衛生所受訪者皆指出，透過合作可突破雙方服務群體難以拓展

的限制、增進彼此機構的能見度及服務範疇。經整合雙方訪談內容，發現在合作利基上(如圖1)，衛生所具備的優勢可補公共圖書館缺乏醫療專業背景人力及相關經費的劣勢，其六點優勢為：(1)具地緣關係；(2)提供專業講師：衛生所長期和相關醫院合作辦理健康促進活動及講座，有建立不同醫療專長的講師資源，可針對日後與圖書館合作的系列性健康促進課程，提供不同專長講師；(3)有護理師協助規劃系列性課程；(4)可提供各年齡層及流行病衛教資訊；(5)與社區多種類型機構有合作關係；(6)提供經費：衛生所近年來編列健康促進的經費增加，尤其台北市相當重視健康促進，相較於其他縣市有較多經費。至於衛生所面臨的劣勢可從公共圖書館的優勢獲得改善，其二十大劣勢為：(1)服務群體受限於慢性病患；(2)醫療負面印象：衛生所是醫療體系的一環，一般健康民眾特別是老年人多不喜歡主動接觸醫療院所，覺得生病時才會到訪。相對於衛生所，公共圖書館的優勢為：(1)豐富的健康主題圖書；(2)整體形象及空間氛圍較醫療院所正向，民眾較願意親近圖書館；(3)讀者態度積極：至圖書館尋找健康資訊的讀者大多是主動尋求，而參與衛生所講座的民眾，通常是由社區護理師通知的各區域慢性病患，屬於被動性參加。上述顯示若能結合衛生所及圖書館雙方優勢，將能合力提供更全面的健康促進服務，符應健康促進欲使民眾自主追求健康的目標。特別是保健特藏分館被雙方認為是最適當發展成健康資訊中心的圖書館類型，顯示未來雙方有合作可能性。特別是美國醫學圖書館學會及

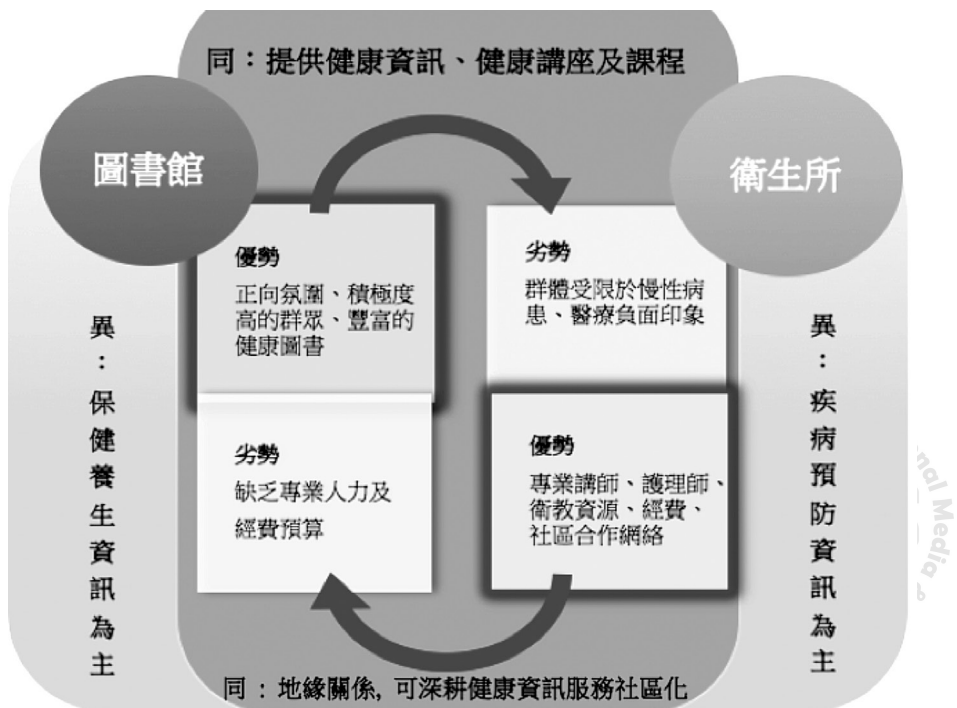


圖1 公共圖書館與衛生所之優劣勢及健康資訊異同彙整

美國圖書館學會已訂定圖書館提供健康資訊服務的規範 (ALA, 2015; Zionts et al., 2010)，提供館員更明確的指引，有利於圖書館規劃相關服務。

五、結論與建議

(一) 結論

雖然衛生所是健康促進服務的主責單位，圖書館亦有肩負提升民眾健康資訊素養的功能，顯示除衛生所外，圖書館也與民眾健康觀念的建立密切相關。基於國內公共圖書館尚未提供明確的健康資訊服務，本研究透過深度訪談圖書館館員及護理師，探討公共圖書館與衛生所合作提供健康促進服務的可行性，本研究進一步架構出由上而下三個層級的執行策略，分為政策面、資訊面及服務面的規劃建議（如圖2）。

1. 政策面

公共圖書館及醫學圖書館都是適合推展國家健康政策的圖書館類型，但有不同的定位與權責來共同努力提升民眾的健康素養。因此，衛福部應將不同機構可提供的資源、合作內容及角色職責明定於健康促進政策，使未來合作上更有依據，例如將醫學及公共圖書館納入健康促進政策，利用圖書館優勢，賦予權責及經費，配合統籌單位的規劃與領導，從中央至地方訂定推行健康促進服務相關機構的具體服務規範及目標，並將健康議題納入企業或機構評鑑，訂定相關考核項目及獎勵制度，使企業界重視並有效落實職場健康促進。

2. 資訊面

圖書館與衛生所可以合作建置相關資訊系統，提供民眾多元化應用。有鑑於美國公共圖書館及醫學圖書館負責建置健康教育網站，提供具品質的健康資訊，反觀我國官方健康資訊網站多由醫療衛生單位建置，由專業人員撰寫且多以疾病名稱分類，導致民眾閱讀及理解不易，使用率偏低，顯示國內公共圖書館有相當大的努力空間。對此，我國未來可考慮結合醫療衛生單位及圖書館的專業知識，共同發展適合國民使用的健康資訊網站，並訂定健康網站篩選標準。另基於本研究結果顯示，圖書館及衛生所有共建雲端健康資訊的共識，希望可結合衛生所的民眾健康檢查數據及圖書館的健康館藏，提供民眾個人化數位健康資訊服務的建議，顯示除了在圖書館端建置健康教育網站，圖書館也可以投入衛生所端的健康資訊系統。目前健康雲服務的推廣對象主要限於台北市高齡市民，未來應可向下推展至各年齡層及各地區，落實全面推動健康促進的概念。

3. 服務面

衛生單位應與醫學圖書館及醫學圖書館協會共同規劃健康素養教育素材，培訓公共圖書館館員，並針對不同群體的特殊需要，推動長期性發展計畫。另相關文獻指出，不同年齡發展階段的群體有不同的健康資訊需求及偏好資源形



圖2 公共圖書館與衛生所未來合作推動健康促進服務之方向

式，但本研究發現，衛生所已針對不同年齡群體的好發疾病規劃服務，而公共圖書館的健康資訊服務係以老年人為主。身為地方資訊中心的公共圖書館應扮演健康資訊供應者及健康素養教育者的重要角色，透過盤點區域內可運用的資源設計健康資源專區及規劃健康資訊專館，並搭配衛生所的健康檢查及健康計畫，融入健康資源，加上透過社區合作網絡，主動介入各場域推廣健康素養課程。其中保健分館適合作為公共圖書館強化健康資訊服務的起點，依據城市特性、在地居民需求、健康資訊行為的研究結果，規劃為城市健康資訊中心，讓各群體皆能獲取所需的健康資訊。而為強化館員提供健康資訊服務能力，應鼓勵公共圖書館館員進修健康相關系所課程，使其對健康資訊及資源有更全面性了解，甚至考慮參考美國醫學圖書館及協會的方式，由醫學圖書館主導發展健康資訊館員的專業認證制度，提供公共圖書館員相關專業證照考試及認證，以提供讓民眾信任的健康資訊服務。

綜言之，民眾對健康資訊有一定需求，健康資訊服務具有相當的發展潛力，公共圖書館應發揮健康資訊服務功能，結合衛生所的健康專業服務，從知識及教育層面協助地區民眾達到健康促進的目標，營造城市健康資訊中心，彰顯公共圖書館在時代趨勢下的功能與價值。

(二) 未來研究建議

本研究透過實務工作者的觀點，探討衛生所及公共圖書館合作推動健康促進服務的可行方式，以提供未來雙方合作及服務規劃參考。至於使用者真正的服務需求、服務內容改善等方面，仍須透過使用者研究才能獲知，故可列為未來研究方向。另健康促進服務有賴長期推動以改變民眾的健康觀念及行為，

就目前衛生所多以量化數據表現服務成果的作法，有難以顯現整體健康促進服務成效的問題，故建議未來可針對衛生所健康促進服務及圖書館健康資訊服務的使用群體，進行長期追蹤調查，透過檢視健康狀況、健康態度及健康行為的變化、醫病溝通關係改善等，確認服務的質化成效。而無論是公共圖書館館員或衛生所護理師，面對提供健康資訊服務，必須具備醫療及資訊二方面相關背景，才能更得心應手，因本研究發現館員及護理師有健康資訊服務專業知能不足問題，未來進一步研究亦建議探討館員對提供健康資訊服務的專業知能需求，以及協助護理師認識健康資訊素養的課程或活動的內容需求，以讓雙方在合作上溝通無礙。

參考文獻

- 周怡利(2004)。初探公共圖書館提供優質之健康資訊服務。臺北市立圖書館館訊，22(2)，59-63。
- 周傳久(2009)。高齡社會中圖書館的機能——北歐觀點。公共圖書館電子報，5。檢索自 <http://blog.lac.org.tw/publiclibpaper/index.php?id=108>
- 周新富(2007)。教育研究法。台北市：五南。
- 林千鈺(2006)。國內大學生網路消費者健康資訊之使用研究——以淡江大學為例(未出版之碩士論文)。淡江大學資訊與圖書館學系碩士班，台北縣。
- 邱培源(2002)。病患健康資訊需求與尋求行為之研究(未出版之碩士論文)。淡江大學資訊與圖書館學系碩士班，台北縣。
- 邱銘心、吳寂絹(2012)。健康歷程中的資訊尋求行為：以整合式ACE 架構分析社會性問答服務之健康提問。圖書資訊學研究，7(1)，129-170。
- 鈕文英(2007)。教育研究方法與論文寫作。台北市：雙葉。
- 馬作鐘、吳宜玲、邱鈺婷、邵國寧、黃素雲(2006)。應用健康信念模式探討臺灣地區影響老年人利用健保成人預防保健服務之相關因素研究。醫務管理期刊，7(4)，349-369。
- 高持平(2007)。台北市年長者之健康資訊需求與資訊尋求行為(未出版之碩士論文)。輔仁大學圖書資訊學系，台北縣。
- 張育真(2013)。大專院校學生網路消費者健康資訊尋求歷程研究(未出版之碩士論文)。國立臺灣大學圖書資訊學研究所，台北市。
- 張雅怡(2013)。從志工管理議題探討都會公共圖書館志工之管理(未出版之碩士論文)。國立臺灣大學圖書資訊學研究所，台北市。
- 張蓓貞(編著)(2011)。健康促進理論與實務(二版)。新北市：新文京。
- 張慧銖、黃嬪嬅(2004)。醫學圖書館的新角色：以臺大醫院建置健康教育中心為例。國家圖書館館刊，93(1)，51-71。
- 許世雨(2006)。台灣地區健康城市與健康社區之營造。上海政法學院學報，2，23-32。
- 郭曉菁(2006)。公共衛生護理人員專業能力之探討(未出版之碩士論文)。中國醫藥大學護理學系碩士班，台中市。
- 陳毓璟、黃松元(2003)。臺北市社區健康營造推動的現況與困難之研究。衛生教育學報，19，179-211。

- 陳靜敏 (2009)。回應國際護理協會的呼籲——發展社區衛生護理的契機。護理雜誌, 56(4), 5-10。doi:10.6224/JN.56.4.5
- 陳靜敏 (2013)。社區衛生護理學 (六版)。新北市: 新文京。
- 傅彥儒、邱銘心 (2014)。新北市平溪區銀髮族居民資訊需求與資訊行為特性。大學圖書館, 18(1), 106-125。doi:10.6146/univj.18-1.06
- 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)。國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所, 台北市。
- 黃嬭媞 (2004)。醫學圖書館服務的新面向: 「消費者健康資訊服務」美國參訪紀行。國立臺灣大學醫學院圖書館分館館訊, 74, 2-5。
- 賈淑麗 (2011)。賦權於公共衛生實務。護理雜誌, 58(1), 24-27。doi:10.6224/JN.58.1.24
- 廖韋淳、邱立安、岳修平 (2012)。鄉村地區老年人健康資訊需求與尋求行為之研究。圖書資訊學刊, 10(1), 155-204。doi:10.6182/jlis.2012.10(1).155
- 臺北市中山區健康服務中心 (2016)。業務職掌: 健康促進組。檢索自 <http://www.zshc.gov.taipei/ct.asp?xItem=99007647&ctNode=29737&mp=109041>
- 蔡靜怡 (2015)。公共圖書館失智症照護者健康資訊服務模式之探討 (未出版之碩士論文)。國立臺灣大學圖書資訊學研究所, 台北市。
- 衛生福利部 (2016)。2025 衛生福利政策白皮書。檢索自 http://www.mohw.gov.tw/CHT/Ministry/DM2_P.aspx?f_list_no=9&fod_list_no=5727&doc_no=53429
- 鄭勝元、張鳳琴、李景美 (2014)。國中學生之電子健康素養及其相關因素研究。健康促進與衛生教育學報, 41, 1-24。doi:10.3966/207010632014060041001
- 羅文伶、邱銘心 (2015)。網路健康謠言內容分析研究。教育資料與圖書館學, 52(1), 3-31。doi:10.6120/JoEMLS.2015.521/0647.RS.BM
- Abrams, S. E. (2004). From function to competency in public health nursing, 1931 to 2003. *Public Health Nursing, 21*(5), 507-510. doi:10.1111/j.0737-1209.2004.021514.x
- Abrams, S. E. (2008). The best of public health nursing, circa 1941. *Public Health Nursing, 25*(3), 285-291. doi:10.1111/j.1525-1446.2008.00706.x
- American Library Association. (2015). Health information in libraries. Retrieved from <http://www.ala.org/tools/atoz/health-information-libraries>
- Barnes, P., Curtis, A., Downey, L. H., & Ford, L. (2013). Community partners' perceptions in working with local health departments: An exploratory study. *International Journal of Qualitative Research in Services, 1*(1), 35-52. doi:10.1504/IJQRS.2013.054343
- Borman, C. B., & Pamela J. M. (2005). Trying to help without getting in their faces: Public library staff descriptions of providing consumer health information. *Reference & User Services Quarterly, 45*(2), 133-136, 140-146.
- Chobot, M. C. (2010). *The challenge of providing consumer health information services in public libraries*. Washington, DC: American Association for the Advancement of Science. Retrieved from <http://ehrweb.aaas.org/PDF/ChallengePubLibraries.pdf>
- Dahl, B. M., Andrews, T., & Clancy, A. (2014). Contradictory discourses of health promotion and disease prevention in the educational curriculum of Norwegian public health nursing: A critical discourse analysis. *Scandinavian Journal of Public Health, 42*(1), 32-37. doi:10.1177/1403494813502585
- Dwyer-White, M., Choate, C., & Markel, D. S. (2015). Increasing health research literacy

- through outreach and networking: Why translational research should matter to communities. *Health Education Journal*, 74(2), 144-155. doi:10.1177/0017896914529552
- Eakin, D., Jackson, S. J., & Hannigan, G. G. (1980). Consumer health information: Libraries as partners. *Bulletin of the Medical Library Association*, 68(2), 220-229.
- Engeszer, R. J., Olmstadt, W., Daley, J., Norfolk, M., Krekeler, K., Rogers, M., ... Williams, L. (2016). Evolution of an academic-public library partnership. *Journal of the Medical Library Association*, 104(1), 62-66. doi:10.3163/1536-5050.104.1.010
- Fowkes, V., Blossom, H. J., Mitchell, B., & Herrera-Mata, L. (2014). Forging successful academic-community partnerships with community health centers: The California Statewide Area Health Education Center (AHEC) experience. *Academic Medicine*, 89(1), 33-36. doi:10.1097/ACM.0000000000000069
- Gartenfeld, E. (1978). The community health information network: A model for hospital and public library cooperation. *Library Journal*, 103(17), 1911-1914.
- Green, L. W., & Kreuter, M. W. (1991). *Health promotion planning: An educational and environmental approach*. Mountain View, CA: Mayfield.
- Grumbach, K., Miller, J., Mertz, E., & Finocchio, L. (2004). How much public health in public health nursing practice? *Public Health Nursing*, 21(3), 266-276.
- Hacker, K., & Walker, D. K. (2013). Achieving population health in accountable care organizations. *American Journal of Public Health*, 103(7), 1163-1167. doi:10.2105/AJPH.2013.301254
- Harris, R., Wathen, C. N., & Chan, D. (2005). Public library responses to a consumer health inquiry in a public health crisis: The SARS experience in Ontario. *Reference & User Services Quarterly*, 45(2), 147-154.
- Henry, E., & Marley, L. (2004). Helping the public 'Discover Health' in their local library. Providing health information in public libraries: A partnership approach in Scotland. *Health Information & Libraries Journal*, 21(s1), 27-32. doi:10.1111/j.1740-3324.2004.00504.x
- Hessler, K. E. (2015). Health literacy and law: Empowering libraries to improve access to consumer health information and ACA compliance. *Serials Librarian*, 69(3/4), 334-346. doi:10.1080/0361526X.2015.1105767
- Janz, N. K., & Becker, M. H. (1984). The health belief model: A decade later. *Health Education & Behavior*, 11(1), 1-47. doi:10.1177/109019818401100101
- Kouame, G., Harris, M., & Murray, S. (2005). Consumer health information from both sides of the reference desk. *Library Trends*, 53(3), 464-479.
- Luo, L. (2015). Consumer health reference interview: Ideas for public librarians. *Public Library Quarterly*, 34(4), 328-353. doi:10.1080/01616846.2015.1106897
- Luo, L., & Park, V. T. (2013). Preparing public librarians for consumer health information service: A nationwide study. *Library & Information Science Research*, 35(4), 310-317. doi:10.1016/j.lisr.2013.06.002
- Malachowski, M. (2011). Patient Activation: Public libraries and health literacy. *Computers in Libraries*, 31(10), 5-9.
- Malachowski, M. (2014). Public libraries participating in community health initiatives. *Journal*

- of Hospital Librarianship*, 14(3), 295-302. doi:10.1080/15323269.2014.924754
- Mayer, S., Smith, K. H., & Rios, G. (2008). Consumer health information services 2.0. *Journal of Consumer Health on the Internet*, 12(3), 187-199. doi:10.1080/15398280802143566
- McKenzie, J., Pinger, R., & Kotecki, J. E. (2011). *An introduction to community health* (7th ed.). Sudbury, MA: Jones & Bartlett Learning.
- Morgan, A. U., Dupuis, R., D'Alonzo, B., Johnson, A., Graves, A., Brooks, K. L., ... & Cannuscio, C. C. (2016). Beyond books: Public libraries as partners for population health. *Health Affairs*, 35(11), 2030-2036. doi:10.1377/hlthaff.2016.0724
- Nic Philibin, C. A., Griffiths, C., Byrne, G., Horan, P., Brady, A.-M., & Begley, C. (2010). The role of the public health nurse in a changing society. *Journal of Advanced Nursing*, 66(4), 743-752. doi:10.1111/j.1365-2648.2009.05226.x
- Noh, Y. (2015). A study comparing public and medical librarians' perceptions of the role and duties of health information-providing librarians. *Health Information & Libraries Journal*, 32(4), 300-321. doi:10.1111/hir.12122
- Online Computer Library Center. (2013). *Perceptions of libraries 2010: Context and community*. Retrieved from http://www.oclc.org/content/dam/oclc/reports/2010perceptions/2010perceptions_all.pdf
- Spatz, M. A. (2005). Building community bridges for health: Consumer health librarians as health advocates. *Library Trends*, 53(3), 453-456.
- Tannahill, A. (1985). What is health promotion? *Health Education Journal*, 44(4), 167-168. doi:10.1177/001789698504400402
- U.S. Department of Health and Human Services. (2000). *Healthy people 2010: Understanding and improving health* (2nd ed.). Washington, DC: U.S. Government Printing Office.
- Walker, S. N., Sechrist, K. R., & Pender, N. J. (1987). The health-promoting lifestyle profile: Development and psychometric characteristics. *Nursing Research*, 36(2), 76-81.
- World Health Organization. (1986). Ottawa charter for health promotion. Retrieved from <http://www.who.int/healthpromotion/conferences/previous/ottawa/en/>
- Wood, F. B., Lyon, B., Schell, M. B., Kitendaugh, P., Cid, V. H., & Siegel, E. R. (2000). Public library consumer health information pilot project: Results of a National Library of Medicine evaluation. *Bulletin of the Medical Library Association*, 88(4), 314-322.
- Yi, Y. J. (2012). *Consumer health information behavior in public libraries: A mixed methods study* (Unpublished doctoral dissertation). School of Library & Information Studies, Florida State University, Tallahassee, FL. Retrieved from <http://diginole.lib.fsu.edu/islandora/object/fsu%3A183203>
- Yi, Y. J. (2015). Consumer health information behavior in public libraries: A qualitative study. *Library Quarterly*, 85(1), 45-63. doi:10.1086/679025
- Yong, J. Y., & You, S. (2014). Understanding the librarian/user gap in perception of health information services: A phenomenographic approach. *Journal of Librarianship and Information Science*, 47(4), 356-367. doi:10.1177/0961000614532861
- Zionts, N. D., Apter, J., Kuchta, J., & Greenhouse, P. K. (2010). Promoting consumer health literacy: Creation of a health information librarian fellowship. *Reference & User Services Quarterly*, 49(4), 350-359.

附錄一 訪談大綱－社區護理師

一、基本資料

服務部門： 職稱：
服務年資： 過去服務單位：
年齡： 性別： 教育程度及學科背景：
工作大致內容：

二、訪談大綱

研究問題一、衛生所健康促進服務的內涵、範圍及提供方式？

1. 請您談談健康促進服務組大致的工作內容？您認為原臺北市衛生所改為健康服務中心後，業務有一半改制為健康促進組的影響？
2. 健康促進服務的工作重點或主要的服務項目為何？在工作上花費時間的比例？人力如何配置？
3. 推動健康促進服務的方式？主要健康議題？資源形式？提供方式？

研究問題二、衛生所健康促進服務成效、面臨的問題與困難、因應方式？

4. 推行健康促進服務的成效及服務利用率？
5. 主要的服務客群有哪些？如何接觸這些民眾？哪些比較觸及不到，原因是？
6. 這些計畫、服務或活動辦理的行政程序為何？有那些辦理的方式及內容？舉辦的場地？經費來源？例行性或是額外計畫？
7. 推動服務時主要遭遇之困難及障礙？有哪些可改善的方式或資源？

研究問題五、衛生所目前的合作方式？與公共圖書館合作的可行性與建議？

8. 衛生所已和社區哪些機構合作（同質或異業）？合作內容？推動方式？
9. 您對公共圖書館提供的資訊服務了解有哪些？
10. 您覺得有哪些服務可以和圖書館共同合作？您認為圖書館可提供衛生所服務上哪些資源或協助？衛生所可提供給圖書館的資源或協助？其他合作的方式及建議（行政、人力、內容、經費）？

附錄二 訪談大綱—圖書館館員

一、基本資料

服務部門： 職稱：
 服務年資： 過去服務單位：
 年齡： 性別： 教育程度及學科背景：
 工作大致內容：

二、訪談大綱

研究問題三、公共圖書館的健康資訊服務內容、範圍及提供方式？

1. 館內曾收到讀者詢問健康相關的問題嗎？詢問比率？對象類型？詢問健康資訊問題的內容或議題？
2. 參考服務的人力配置狀況？回答參考問題的館員有依據學科背景分配嗎？
3. 在您的圖書館有提供健康資訊的相關服務嗎？
 - 有
 - (1) 行政流程？服務推行成效？服務內容及形式等？設計服務之依據？
 - (2) 舉辦這類服務或活動前會先調查民眾的意願或興趣嗎？有哪些課室在辦？民眾參與率、參與群眾類型？
 - (3) 您認為還可以怎麼做？需要的資源為何？社區中有哪些資源可協助或合作？
 - 沒有—目前國外公共圖書館已提供相關素材、諮詢、網站等服務，若未來提供服務，您認為可以怎麼做？需要的資源為何？社區中有哪些資源可協助或合作？
4. 您知道國外圖書館有提供健康資訊相關服務嗎？就您了解有哪些內容？

研究問題四、公共圖書館提供健康資訊服務的成效及困難？因應方式？

5. 回覆讀者健康參考問題或提供相關健康資訊服務時如何處理？遭遇的困難？如何解決？有哪些資源可運用？

研究問題六、公共圖書館目前的合作方式？與衛生所合作的可行性與建議？

6. 在健康資訊服務上有和相關機構合作嗎（例如醫學圖書館、醫療機構等）？合作方式？除了目前的合作方式外，您認為還可以怎麼做？
7. 您認為未來服務上有哪些可和衛生所合作？您認為衛生所可提供您哪些資源或協助？您的圖書館可提供衛生所哪些資源及協助？其他的合作方式及建議（行政、人力、內容、經費）？

胡彤琦 ORCID 0000-0002-3883-3644

張郁蔚 ORCID 0000-0002-6278-8273



Exploring Collaborative Health Promotion Services between Public Health Centers and Public Libraries

Tung-Chi Hu^a Yu-Wei Chang^{b*}

Abstract

The increasing mortality rate of chronic diseases leads to that the World Health Organization advocates the concept of health promotion aiming to correct people's health awareness and behavior and enhance their public health self-control via use of correct health information and educational activities. Among various types of institution in communities, public health centers provide local health promotion services and public libraries are responsible for improving people's public health information literacy. Because public health centers do not understand the roles of public libraries, and vice versa, no collaborations have been built between them to strengthen health promotion services. The findings of this study showed that public health centers have actively cooperated with various types of institutions, based on interviews with 5 community nurses and 6 librarians. Public libraries have not promoted health information services. A supplementary relationship was found to exist between public health centers and public libraries according to their advantages and disadvantages. In addition, public health centers and public libraries were willing to cooperate to improve health promotion services. A propose consisting of three aspects was formed for policy makers.

Keywords: *Public health center, Public library, Health promotion services, Health information services*

SUMMARY

To reduce the mortality rate of chronic diseases, the World Health Organization advocates the concept of health promotion. It aims to raise people's health awareness and to enhance their abilities to maintain their own health via the use of correct health information and educational activities. In addition to individual characteristics, people's health is affected by other complicated factors such as economical, societal, and environmental issues. This means that people's health is not only responsibilities of health institutions including community health centers.

^a Graduate Student, Department of Library and Information Science, National Taiwan University, Taipei, Taiwan

^b Associate Professor, Department of Library and Information Science, National Taiwan University, Taipei, Taiwan

* To whom all correspondence should be addressed. E-mail: yuweichang2013@ntu.edu.tw

Related literature shows that numerous health libraries and health information websites have been launched in the U. S. and Canada since 1970s because of the increase in health information seeking activities. Although medical libraries began providing health information services first, people prefer requesting health information from librarians at public libraries. The U. S. Department of Health stated that health librarians have the responsibilities to help people gain health knowledge, to provide high quality health information, to instruct health information literacy, and to solve health information requests. Librarians of public libraries also played a role in promoting people's health. Cases related information services and activities designed by public libraries can be found. This indicates that public libraries have provided health information services which are close to the health promotion services conducted by community health centers.

Due to geographical relationship and similar health information tasks, public libraries can be considered as one of partners of the community health centers in Taiwan for strengthening local health information services. However, there are no collaboration between the community health centers and the public libraries due to the lack of understanding and communication. To explore the possibilities that the community health centers can collaborate with the public libraries and to advocate the concept of health promotion, three research questions were addressed in this study. First, what types of health promotion services do the community health centers provide? How do the community health centers conduct these services? And how effective are these services? Second, what types of health information services do the public libraries provide? How are these services provided? And how effective are these services? Third, is it possible for the community health centers and the public libraries in Taiwan to collaborate for advocating health promotion services? What opinions do nurses and librarians have?

This study interviewed five nurses and six librarians. The data collected through interviews help us understand their opinions or suggestions. All participants were required to have worked more than three years and most of them were directors who were familiar with all tasks in their institutions. Experienced professionals can share more detailed information than young or entry-level professionals. In addition, considering the differences in characteristics of residents and the main functions of community health centers between cities and countries, all participants were affiliated with institutions located in Taipei and New Taipei cities. Prior studies have shown that residents in cities tended to have better education backgrounds and valued health information. Very few public librarians had the experience to provide health information services hence a health librarian who used to be a public library librarian and medical library librarians who were familiar with health information services were invited to participate in

this study. Participants were asked to talk about the types of health promotion services or health information services provided by their institutions, the methods used by them and how effective the various types of services are. Furthermore, the participants talked about challenges they faced and their opinions for collaborations between community health centers and public libraries.

The findings of this study showed that community health centers have actively cooperated with various types of institutions. However, they did not understand the roles and tasks of public libraries hence never collaborated with public libraries. When participants working for community health centers understood the services provided by public libraries, they were willing to support collaborations with them. Community health centers in Taipei city used to emphasize disease cure. In 2005, they were renamed the health service centers and have shifted to focus on health promotion services since that time. The main challenges that community health centers faced were lack of employees, limited number of residents they could provide services to, and the fact that most people did not recognize the importance of health. Community health centers need external resources to relieve problems.

Although public libraries have launched health information services for decades in the U. S., public libraries in Taiwan do not promote health information services. The current related services are concentrated at a specific library branch featuring health science collections and retired senior learning centers established within public libraries. The most popular activity was the lectures on health issues. Few residents requested for health information from the Taipei Public Library and a branch featured a health collection. New Taipei City Public Library even did not provide health information reference services. It is evident that there is a large room for improvement for the public libraries in terms of health information services. The biggest problem for providing health information services in public libraries was that the librarians do not have medical backgrounds. This made the librarians have no confidence to plan or provide health information services.

A collaborative relationship could be established between community health centers and public libraries based on their advantages and disadvantages. Nurses hold medical knowledge and community health centers can provide health related resources. Librarians are proficient in information literacy and can help improve residents' health information literacy. Furthermore, public libraries have large collections including health books. They are also appropriate places for residents to access health information because of the relaxing atmosphere. Lack of professional staff and budget are the common disadvantages held by community health centers and public libraries. To improve the quality of health

information services, collaboration is one of the best strategies. The results of this study confirm that nurses and librarians support collaborations between them in order to response to the advocacy of health promotion. The community health centers expressed their willingness to contribute their medical knowledge. They suggested that public libraries should recruit volunteers with medical backgrounds and refer requests to community health centers.

A proposal consists of three aspects was formed based on the analysis of interview data. First, national health policies made by governments directly impact the operation of health promotion services. Among various types of libraries, public libraries and medical libraries are two proper types of libraries to promote national health policy together with other institutions. Ministry of Health and Welfare has to clarify the roles and responsibilities of various institutions involving in the policy of health promotion. It can advocate the concept of health promotion into work settings by adding health issues into the scope of institution assessment. Second, content is the key. Health information has to meet residents' information needs. Public libraries and community health centers can establish health information systems together such as health information websites. In addition, a cloud-based system combining medical records and health information resources was proposed for providing individualized health information services. Third, good health information services rely on librarians' proficiency and plans. Health institutions, libraries, and library associations should work together to prepare health information literacy materials for residents, train librarians, and promote long-term programs for resident groups with different types of information needs. Public library branches featuring health collections and retired senior learning resource centers are the first appropriate places to provide health information services. To provide health information services with good quality, libraries have to encourage librarians to take related courses from universities. Furthermore, librarians can be required to get a health information librarian's license. This can make residents trust the health information provided by librarians more.

ROMANIZED & TRANSLATED REFERENCE FOR ORIGINAL TEXT

- 周怡利 (2004)。初探公共圖書館提供優質之健康資訊服務。臺北市立圖書館館訊，22(2)，59-63。【Chou, Yi-Li (2004). Public libraries' supports for excellent healthy information services. *Bulletin of the Taipei Public Library*, 22(2), 59-63. (in Chinese)】
- 周傳久 (2009)。高齡社會中圖書館的機能—北歐觀點。公共圖書館電子報，5。檢索自 <http://blog.lac.org.tw/publiclibepaper/index.php?id=108>【Chou, Chuan-Chiu (2009). Gaoling shehui zhong tushuguan de jineng: Beiou guandian. *Gonggong tushuguan dianzibao*, 5. Retrieved from <http://blog.lac.org.tw/publiclibepaper/index.php?id=108> (in Chinese)】

- 周新富 (2007)。教育研究法。台北市：五南。【Chou, Hsin-Fu (2007). *Jiaoyu yanjiu fa*. Taipei: Wunan. (in Chinese)】
- 林千鈺 (2006)。國內大學生網路消費者健康資訊之使用研究—以淡江大學為例 (未出版之碩士論文)。淡江大學資訊與圖書館學系碩士班，台北縣。【Lin, Chien-Yu (2006). *The consumer health information on internet use research of college students: A case study of Tamkang University* (Unpublished master's thesis). Department of Information and Library Science, Tamkang University, Taipei. (in Chinese)】
- 邱培源 (2002)。病患健康資訊需求與尋求行為之研究 (未出版之碩士論文)。淡江大學資訊與圖書館學系碩士班，台北縣。【Chiu, Pei-Yuan (2002). *Information needs and seeking behavior of patients* (Unpublished master's thesis). Department of Information and Library Science, Tamkang University, Taipei. (in Chinese)】
- 邱銘心、吳寂絹 (2012)。健康歷程中的資訊尋求行為：以整合式ACE 架構分析社會性問答服務之健康提問。圖書資訊學研究，7(1)，129-170。【Chiu, Ming-Hsin Phoebe, & Wu, Chi-Chuan (2012). Information seeking behavior across stages of health: An ACE analysis of online health-oriented queries in social Q&A services. *Journal of Library and Information Science Research*, 7(1), 129-170. (in Chinese)】
- 鈕文英 (2007)。教育研究方法與論文寫作。台北市：雙葉。【Niew, Wern-Ing (2007). *Jiaoyu yanjiu fangfa yu lunwen xiezuo*. Taipei: Yeh Yeh. (in Chinese)】
- 馬作鏹、吳宜玲、邱鈺婷、邵國寧、黃素雲 (2006)。應用健康信念模式探討臺灣地區影響老年人利用健保成人預防保健服務之相關因素研究。醫務管理期刊，7(4)，349-369。doi:10.6174/JHM2006.7(4).349【Ma, Tso-Chiang, Wu, I-Ling, Chiu, Yu-Ting, Shao, Kuo-Ning, & Huang, Su-Yun (2006). The factors of utilizing preventive health service for elderly — An application of health belief model. *Journal of Healthcare Management*, 7(4), 349-369. doi:10.6174/JHM2006.7(4).349 (in Chinese)】
- 高持平 (2007)。台北市年長者之健康資訊需求與資訊尋求行為 (未出版之碩士論文)。輔仁大學圖書資訊學系，台北縣。【Kao, Chih-Ping (2007). *Health information needs and information seeking behavior of the elderly people in Taipei* (Unpublished master's thesis). Department of Library Science, Fu Jen Catholic University, Taipei. (in Chinese)】
- 張育真 (2013)。大專院校學生網路消費者健康資訊尋求歷程研究 (未出版之碩士論文)。國立臺灣大學圖書資訊學研究所，台北市。【Chang, Yu-Chen (2013). *An investigation of online consumer health information seeking process of college students* (Unpublished master's thesis). Graduate Institute of Library and Information Science, National Taiwan University, Taipei. (in Chinese)】
- 張雅怡 (2013)。從志工管理議題探討都會公共圖書館志工之管理 (未出版之碩士論文)。國立臺灣大學圖書資訊學研究所，台北市。【Chang, Ya-Yi (2013). *An investigation of research-based practice of volunteer management in metropolitan public libraries in Taiwan* (Unpublished master's thesis). Graduate Institute of Library and Information Science, National Taiwan University, Taipei. (in Chinese)】
- 張蓓貞 (編著) (2011)。健康促進理論與實務 (二版)。新北市：新文京。【Chang, Pei-Jen (Ed.). (2011). *Health promotion: Theory and practice* (2nd ed.). New Taipei City: New Wun Ching. (in Chinese)】

- 張慧銖、黃嬭媛 (2004)。醫學圖書館的新角色：以臺大醫院建置健康教育中心為例。國家圖書館館刊，93(1)，51-71。【Chang, Huei-chu, & Huang, Chen-jung (2004). The medical library's new role: A case study of setting up the health resources center at National Taiwan University Hospital. *National Central Library Bulletin*, 93(1), 51-71. (in Chinese)】
- 許世雨 (2006)。台灣地區健康城市與健康社區之營造。上海政法學院學報，2，23-32。【Hsu, Shih-Yu (2006). Construction of healthy cities and communities in Taiwan. *Journal of Shanghai University of Political Science & Law*, 2, 23-32. (in Chinese)】
- 郭曉菁 (2006)。公共衛生護理人員專業能力之探討 (未出版之碩士論文)。中國醫藥大學護理學系碩士班，台中市。【Guo, Shiao-Jing (2006). *A study of professional competency of public health nurses* (Unpublished master's thesis). School of Nursing & Graduate Institute of Nursing, China Medical University, Taichung. (in Chinese)】
- 陳毓璟、黃松元 (2003)。臺北市社區健康營造推動的現況與困難之研究。衛生教育學報，19，179-211。【Chen, Stephanie Yu-Ching, & Huang, Song-Yuan (2003). Current status and difficulties of executing healthy community building project in Taipei city. *Journal of Health Education*, 19, 179-211. (in Chinese)】
- 陳靜敏 (2009)。回應國際護理協會的呼籲—發展社區衛生護理的契機。護理雜誌，56(4)，5-10。doi:10.6224/JN.56.4.5【Chen, Ching-Min (2009). Community health nursing development: Answering the ICN call. *Journal of Nursing*, 56(4), 5-10. doi:10.6224/JN.56.4.5 (in Chinese)】
- 陳靜敏 (2013)。社區衛生護理學 (六版)。新北市：新文京。【Chen, Ching-Min (2013). *Community health nursing* (6th ed.). New Taipei City: New Wun Ching. (in Chinese)】
- 傅彥儒、邱銘心 (2014)。新北市平溪區銀髮族居民資訊需求與資訊行為特性。大學圖書館，18(1)，106-125。doi:10.6146/univj.18-1.06【Fu, Yen-Ru, & Chiu, Ming-Hsin (2014). Information needs & information seeking behaviors of elderly residents in Pingxi District, New Taipei City. *University Library Journal*, 18(1), 106-125. doi:10.6146/univj.18-1.06 (in Chinese)】
- 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)。國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所，台北市。【Huang, Jo-Han (2011). *High school students' online health information behavior* (Unpublished master's thesis). Graduate Institute of Library & Information Studies, National Taiwan Normal University, Taipei. (in Chinese)】
- 黃嬭媛 (2004)。醫學圖書館服務的新面向：「消費者健康資訊服務」美國參訪紀行。國立臺灣大學醫學院圖書分館館訊，74，2-5。【Huang, Chen-jung (2004). Yixue tushuguan fuwu de xin mianxiang: "Xiaofeizhe jiankang zixun fuwu" meiguocanfang jixing. *NTU Medical Library Newsletter*, 74, 2-5. (in Chinese)】
- 賈淑麗 (2011)。賦權於公共衛生實務。護理雜誌，58(1)，24-27。doi:10.6224/JN.58.1.24【Chia, Shu-Li (2011). Empowerment in the public health practice. *Journal of Nursing*, 58(1), 24-27. doi:10.6224/JN.58.1.24 (in Chinese)】
- 廖韋淳、邱立安、岳修平 (2012)。鄉村地區老年人健康資訊需求與尋求行為之研究。圖書資訊學刊，10(1)，155-204。doi:10.6182/jlis.2012.10(1).155【Liao, Wei-Chun, Chiu, Li-An, & Yueh, Hsiu-Ping (2012). A study of rural elderly's health information needs and seeking behavior. *Journal of Library and Information Studies*, 10(1), 155-204.

- doi:10.6182/jlis.2012.10(1).155 (in Chinese)】
- 臺北市中山區健康服務中心 (2016)。業務職掌：健康促進組。檢索自 <http://www.zshc.gov.taipei/ct.asp?xItem=99007647&ctNode=29737&mp=109041>【Zhongshan District Health Center, Department of Health, Taipei City Government. (2016). Yewu zhizhang: Jiankang cujin zu. Retrieved from <http://www.zshc.gov.taipei/ct.asp?xItem=99007647&ctNode=29737&mp=109041> (in Chinese)】
- 蔡靜怡 (2015)。公共圖書館失智症照護者健康資訊服務模式之探討 (未出版之碩士論文)。國立臺灣大學圖書資訊學研究所，台北市。【Tsai, Ching-Yi (2015). *A study of public library consumer health information service model for dementia caregivers* (Unpublished master's thesis). Graduate Institute of Library and Information Science, National Taiwan University, Taipei. (in Chinese)】
- 衛生福利部 (2016)。2025 衛生福利政策白皮書。檢索自 http://www.mohw.gov.tw/CHT/Ministry/DM2_P.aspx?f_list_no=9&fod_list_no=5727&doc_no=53429【Ministry of Health and Welfare. (2015). *2025 white paper on health and welfare policy*. Retrieved from http://www.mohw.gov.tw/CHT/Ministry/DM2_P.aspx?f_list_no=9&fod_list_no=5727&doc_no=53429 (in Chinese)】
- 鄭勝元、張鳳琴、李景美 (2014)。國中學生之電子健康素養及其相關因素研究。健康促進與衛生教育學報，41，1-24。doi:10.3966/207010632014060041001【Cheng, Sheng-Yuan, Chang, Fang-Ching, & Li, Jing-Mei (2014). eHealth literacy and related factors among junior high school students in Taipei City. *Journal of Health Promotion and Health Education*, 41, 1-24. doi:10.3966/207010632014060041001 (in Chinese)】
- 羅文伶、邱銘心 (2015)。網路健康謠言內容分析研究。教育資料與圖書館學，52(1)，3-31。doi:10.6120/JoEMLS.2015.521/0647.RS.BM【Lo, Wen-Ling, & Chiu, Ming-Hsin Phoebe (2015). A content analysis of internet health rumors. *Journal of Educational Media & Library Sciences*, 52(1), 3-31. doi:10.6120/JoEMLS.2015.521/0647.RS.BM (in Chinese)】
- Abrams, S. E. (2004). From function to competency in public health nursing, 1931 to 2003. *Public Health Nursing*, 21(5), 507-510. doi:10.1111/j.0737-1209.2004.021514.x
- Abrams, S. E. (2008). The best of public health nursing, circa 1941. *Public Health Nursing*, 25(3), 285-291. doi:10.1111/j.1525-1446.2008.00706.x
- American Library Association. (2015). Health information in libraries. Retrieved from <http://www.ala.org/tools/atoz/health-information-libraries>
- Barnes, P., Curtis, A., Downey, L. H., & Ford, L. (2013). Community partners' perceptions in working with local health departments: An exploratory study. *International Journal of Qualitative Research in Services*, 1(1), 35-52. doi:10.1504/IJQRS.2013.054343
- Borman, C. B., & Pamela J. M. (2005). Trying to help without getting in their faces: Public library staff descriptions of providing consumer health information. *Reference & User Services Quarterly*, 45(2), 133-136, 140-146.
- Chobot, M. C. (2010). *The challenge of providing consumer health information services in public libraries*. Washington, DC: American Association for the Advancement of Science. Retrieved from <http://ehrweb.aaas.org/PDF/ChallengePubLibraries.pdf>

- Dahl, B. M., Andrews, T., & Clancy, A. (2014). Contradictory discourses of health promotion and disease prevention in the educational curriculum of Norwegian public health nursing: A critical discourse analysis. *Scandinavian Journal of Public Health*, 42(1), 32-37. doi:10.1177/1403494813502585
- Dwyer-White, M., Choate, C., & Markel, D. S. (2015). Increasing health research literacy through outreach and networking: Why translational research should matter to communities. *Health Education Journal*, 74(2), 144-155. doi:10.1177/0017896914529552
- Eakin, D., Jackson, S. J., & Hannigan, G. G. (1980). Consumer health information: Libraries as partners. *Bulletin of the Medical Library Association*, 68(2), 220-229.
- Engeszer, R. J., Olmstadt, W., Daley, J., Norfolk, M., Krekeler, K., Rogers, M., ... Williams, L. (2016). Evolution of an academic-public library partnership. *Journal of the Medical Library Association*, 104(1), 62-66. doi:10.3163/1536-5050.104.1.010
- Fowkes, V., Blossom, H. J., Mitchell, B., & Herrera-Mata, L. (2014). Forging successful academic-community partnerships with community health centers: The California Statewide Area Health Education Center (AHEC) experience. *Academic Medicine*, 89(1), 33-36. doi:10.1097/ACM.0000000000000069
- Gartenfeld, E. (1978). The community health information network: A model for hospital and public library cooperation. *Library Journal*, 103(17), 1911-1914.
- Green, L. W., & Kreuter, M. W. (1991). *Health promotion planning: An educational and environmental approach*. Mountain View, CA: Mayfield.
- Grumbach, K., Miller, J., Mertz, E., & Finocchio, L. (2004). How much public health in public health nursing practice? *Public Health Nursing*, 21(3), 266-276.
- Hacker, K., & Walker, D. K. (2013). Achieving population health in accountable care organizations. *American Journal of Public Health*, 103(7), 1163-1167. doi:10.2105/AJPH.2013.301254
- Harris, R., Wathen, C. N., & Chan, D. (2005). Public library responses to a consumer health inquiry in a public health crisis: The SARS experience in Ontario. *Reference & User Services Quarterly*, 45(2), 147-154.
- Henry, E., & Marley, L. (2004). Helping the public 'Discover Health' in their local library. Providing health information in public libraries: A partnership approach in Scotland. *Health Information & Libraries Journal*, 21(s1), 27-32. doi:10.1111/j.1740-3324.2004.00504.x
- Hessler, K. E. (2015). Health literacy and law: Empowering libraries to improve access to consumer health information and ACA compliance. *Serials Librarian*, 69(3/4), 334-346. doi:10.1080/0361526X.2015.1105767
- Janz, N. K., & Becker, M. H. (1984). The health belief model: A decade later. *Health Education & Behavior*, 11(1), 1-47. doi:10.1177/109019818401100101
- Kouame, G., Harris, M., & Murray, S. (2005). Consumer health information from both sides of the reference desk. *Library Trends*, 53(3), 464-479.
- Luo, L. (2015). Consumer health reference interview: Ideas for public librarians. *Public Library Quarterly*, 34(4), 328-353. doi:10.1080/01616846.2015.1106897

- Luo, L., & Park, V. T. (2013). Preparing public librarians for consumer health information service: A nationwide study. *Library & Information Science Research*, 35(4), 310-317. doi:10.1016/j.lisr.2013.06.002
- Malachowski, M. (2011). Patient Activation: Public libraries and health literacy. *Computers in Libraries*, 31(10), 5-9.
- Malachowski, M. (2014). Public libraries participating in community health initiatives. *Journal of Hospital Librarianship*, 14(3), 295-302. doi:10.1080/15323269.2014.924754
- Mayer, S., Smith, K. H., & Rios, G. (2008). Consumer health information services 2.0. *Journal of Consumer Health on the Internet*, 12(3), 187-199. doi:10.1080/15398280802143566
- McKenzie, J., Pinger, R., & Kotecki, J. E. (2011). *An introduction to community health* (7th ed.). Sudbury, MA: Jones & Bartlett Learning.
- Morgan, A. U., Dupuis, R., D'Alonzo, B., Johnson, A., Graves, A., Brooks, K. L., ... & Cannuscio, C. C. (2016). Beyond books: Public libraries as partners for population health. *Health Affairs*, 35(11), 2030-2036. doi:10.1377/hlthaff.2016.0724
- Nic Philibin, C. A., Griffiths, C., Byrne, G., Horan, P., Brady, A.-M., & Begley, C. (2010). The role of the public health nurse in a changing society. *Journal of Advanced Nursing*, 66(4), 743-752. doi:10.1111/j.1365-2648.2009.05226.x
- Noh, Y. (2015). A study comparing public and medical librarians' perceptions of the role and duties of health information-providing librarians. *Health Information & Libraries Journal*, 32(4), 300-321. doi:10.1111/hir.12122
- Online Computer Library Center. (2013). *Perceptions of libraries 2010: Context and community*. Retrieved from http://www.oclc.org/content/dam/oclc/reports/2010perceptions/2010perceptions_all.pdf
- Spatz, M. A. (2005). Building community bridges for health: Consumer health librarians as health advocates. *Library Trends*, 53(3), 453-456.
- Tannahill, A. (1985). What is health promotion? *Health Education Journal*, 44(4), 167-168. doi:10.1177/001789698504400402
- U.S. Department of Health and Human Services. (2000). *Healthy people 2010: Understanding and improving health* (2nd ed.). Washington, DC: U.S. Government Printing Office.
- Walker, S. N., Sechrist, K. R., & Pender, N. J. (1987). The health-promoting lifestyle profile: Development and psychometric characteristics. *Nursing Research*, 36(2), 76-81.
- World Health Organization. (1986). Ottawa charter for health promotion. Retrieved from <http://www.who.int/healthpromotion/conferences/previous/ottawa/en/>
- Wood, F. B., Lyon, B., Schell, M. B., Kitendaugh, P., Cid, V. H., & Siegel, E. R. (2000). Public library consumer health information pilot project: Results of a National Library of Medicine evaluation. *Bulletin of the Medical Library Association*, 88(4), 314-322.
- Yi, Y. J. (2012). *Consumer health information behavior in public libraries: A mixed methods study* (Unpublished doctoral dissertation). School of Library & Information Studies, Florida State University, Tallahassee, FL. Retrieved from <http://diginole.lib.fsu.edu/islandora/object/fsu%3A183203>
- Yi, Y. J. (2015). Consumer health information behavior in public libraries: A qualitative study. *Library Quarterly*, 85(1), 45-63. doi:10.1086/679025

- Yong, J. Y., & You, S. (2014). Understanding the librarian/user gap in perception of health information services: A phenomenographic approach. *Journal of Librarianship and Information Science*, 47(4), 356-367. doi:10.1177/0961000614532861
- Zions, N. D., Apter, J., Kuchta, J., & Greenhouse, P. K. (2010). Promoting consumer health literacy: Creation of a health information librarian fellowship. *Reference & User Services Quarterly*, 49(4), 350-359.

