

行政院國家科學委員會專題研究計畫 成果報告

民眾對醫院網站之需求與利用現況以及醫院因應策略之研究

計畫類別：個別型計畫

計畫編號：NSC91-2416-H-002-010-

執行期間：91年08月01日至92年07月31日

執行單位：國立臺灣大學公共衛生學院醫療機構管理研究所

計畫主持人：鍾國彪

報告類型：精簡報告

處理方式：本計畫可公開查詢

中 華 民 國 92 年 10 月 20 日

行政院國家科學委員會專題研究計畫成果報告

計畫名稱：(中文) 民眾對醫院網站之需求與利用現況以及醫院因應策略之研究

(英文) A study of the Citizen's Need and Usage of Hospital

Websites and Hospital's Coping Strategies

計畫編號：NSC-91-2416-H-002-010

執行期限：91/08/01~92/07/31

計畫主持人：鍾國彪副教授

執行機構及單位名稱：台灣大學醫療機構管理研究所

一、摘要

本計畫的目標在於瞭解國內民眾利用醫院網站的現況、瞭解民眾希望醫院網站提供的內容與服務種類、協助醫院了解民眾對醫院網站之需求與期待，並探討醫院可能採行的因應策略。本計畫與國內分佈於各地區的 14 家區域醫院與醫學中心網站合作，使用網路問卷蒐集了 1018 份有效問卷瞭解民眾對醫院網站之看法。本研究並利用問卷瞭解醫院院內負責網站業務有關員工所認為的使用者對醫院網站期待以及醫院網站服務品質落差前置因子，此部分共回收 138 份問卷，回收率 46.78%。

研究結果顯示在醫院網站使用者方面，填答者在期待與實際所得到的感受之間，在六個構面上都存有顯著的落差，並會受到使用者家庭月收入、每週網路使用時間、網路使用歷史、教育程度、就醫主導權與婚姻狀況等因素的影響。填答者上醫院網站的次數，則會受性別、教育程度、職業、婚姻狀況、過去半年內家中是否有人住院、過去使用網路經驗、每週使用網路時間、是否在上醫院網站前就常至該院就醫等級等因素的影響。填答者使用醫院網站後的就醫與推薦行為則會受到是否在上醫院網站前就常在該院就醫、教育程度、醫院網站重視程度、家人中是否有人身體不好需要經常看醫生、填答者婚姻、過去使用網路經驗、醫院所在地區等因素的影響。

在醫院內負責網站業務相關的員工部分，研究結果顯示醫院員工所認為網站使用者的期待會受員工性別的影響；在網站服務品質前置因子方面則會受到員工性別、教育程度、職位、服務單位，以及醫院層級、醫院權屬、醫院所在地區等因素影響。醫院資訊部門主管訪談結果顯示醫院多把醫院網站當作服務民眾的平台、有著多元的民眾意見回饋管道，對未來看法則有分歧。在網站內容上，醫院大多是資訊室負責大架構的建置與維護，而由單位負責人去維護各自單位的網頁。對於醫療網站評獎的看法各醫院雖不一致，但各訪問醫院皆未特意为獲評獎而改變網站設計。

綜合上述結論，本研究建議醫院可利用網站維持並促進醫院與現有病患之間的關係。另外建議醫院繼續參加衛生署舉辦的優良醫療網站評獎，藉此檢視網站的水準。主管機關也可參考民眾對醫院網站的期待，對未來醫院可能在網路上所

推出的功能進行前瞻性的因應。

Abstract

The purpose of this study is, first, to understand (1) citizen's utilization of hospital websites, (2) what kind of contents and services citizen want, (3) help hospital know citizen's need and expectation to hospital websites, and second, to explore the hospital's Coping Strategies. This study included 14 domestic medical centers' and regional hospitals' websites. 1,018 valid on-line questionnaires were collected from Internet users to understand citizen's opinions and 138 valid questionnaires from hospital employees who charge about websites to understand how they think users feel about their website that, in users' view, delivers excellent quality of service and to understand the potential antecedents of hospital website service Gaps, and the response rate is 46.78%.

Study results from hospital websites users show that there was significantly difference between respondents' expected and perceived, and related to family monthly income, Internet-using time per week, past experience of internet-using, educational level, the power to make medical seeking decisions and marital status. Respondents' intensity to visit hospital website was significantly related to gender, educational level, occupation, marital status, family member's hospitalization in the past six months, past experience of Internet-using, Internet-using time per week, frequent utilization of care before visiting hospital's website, and hospital's accreditation status. Respondents' medical utilization and recommending behavior were significantly related with utilization of care before visiting hospital's website, educational level, respondents' degree of emphasize on website, whether there is any family member usually seeking medical care, marital status, past experience of Internet-using, and the location of hospital.

Study results from hospital employees who were in charge of websites show employees' perception of users expectation about their website related with employees' gender. The potential antecedents of hospital website service Gaps related with employees' gender, educational level, position, department, and hospitals' accreditation status, hospital ownership and location of hospital. The summary of interview the chiefs of hospital information department, hospitals use website to be a platform to serve citizens, have multiple citizens' opinions feedback channels, disagreement on hospital website's future. In the content of website, usually the information department charge with establish and maintain the mainframe, and other departments charge with departments' own web pages. Although there were disagreement on the award of medical websites (hold by DOH), hospitals were interviewed do not change website design for this award.

From all the findings above, this study recommended hospital should use website to maintain and encourage the relationship between hospital and its own patients. This study also recommended that hospitals continue attending the award of medical websites, so as to examine the website's performance level. Health officers in charge also might refer to the citizens' expectation about hospital websites to adopt prospective action with new on-line functions that hospital websites serve in the future.

二、計畫緣由與目的

網際網路自九零年代後期爆發性的興起後，許多過去在現實生活裡的服務開始被移植到網際網路上，例如民眾可以在網路世界裡的網路商場購物，一如在現實生活中逛街購物。此外，透過網路在行銷方面也有新的突破，個人化的網路服務使組織可以針對每一顧客的特性採行不同的行銷方法，使組織可以更貼近顧客。

網路上各種便利的服務與功能，使得現代人的生活更為便利；而這股應用網際網路服務顧客的熱潮，無論是國外企業或國內企業目前都正在進行著。國內的醫療機構也察覺到這一點，從過去的調查可以發現：目前國內絕大多數的醫學中心以及區域醫院皆已架設醫院網站，而部分地區醫院也架設了醫院網站；這些醫院網站目前所提供的服務，除了醫院簡介、交通指引外，許多醫院也開始提供較為進階的功能，例如網路掛號等[1][2]。

若從使用者的角度觀察，目前上網的人口已超過全國總人口數的三分之一[3]，過去研究也顯示：網路使用者最常由醫院的網站獲得醫院或醫師的資訊，有 82.2% 的是訪者曾在這些網站查詢[1]，這顯示醫院網站負擔了相當程度的資訊提供者的角色。

然而過去國內有關醫療衛生網站的研究，只有探討醫療資訊網站可能的發展與限制，或是調查醫療衛生網站提供有哪些功能與醫院資訊人員主觀認為的因應策略是曾被提及的主題。並未有從民眾的觀點來探討醫院網站該提供什麼服務或功能，來貼近大眾的需要，也未有將民眾對醫院網站的看法傳遞給醫院網站決策者，並調查醫院在了解民眾看法後的可能採行的因應策略。

因此，本計畫欲達成下列幾項目標：(1) 瞭解國內民眾利用醫院網站的現況；(2) 瞭解民眾希望醫院網站提供的內容與服務種類；(3) 協助醫院了解民眾對醫院網站之需求與期待，並探討醫院可能採行的因應策略。

本研究並期望藉由上述各項目標，可以將民眾對醫院網站的期待傳遞給各醫院網站負責人，並希望能夠各醫院能夠藉著這些從民眾而來的意見，發展出更符合民眾所需的服務；此外，國內的衛生主管機關也能夠藉著民眾對於醫院網站的期待與意見，預先掌握未來醫院網站可能的發展。

三、材料與方法

本研究合作對象根據醫院所在位置、醫院權屬與醫院評鑑等級的不同，邀請 37 家設有醫院網站的區域醫院與醫學中心參與本研究，經邀請後共有 14 家醫院表示願意合作。

本研究參考過去文獻，設計兩份結構式問卷進行橫斷性研究，第一份是針對醫院網站使用者設計的問卷，對象是在調查期間進入醫院網站首頁瀏覽的民眾；第二份則是針對醫院內員工設計的問卷，對象是醫院內與醫院網站業務有關的員工，例如企畫、編寫、管理網頁者。

針對醫院網站使用者的問卷內容包括：醫院網站利用情形與期待、醫院網站服務品質以及個人與家庭基本資料等部分。問卷是以網路問卷的形式呈現，問卷放置於向網路業者租賃的網站空間，填答者的答案於填畢問卷送出結果後即儲存於資料庫中。針對醫院內員工的問卷內容則包括：所認為的使用者對醫院網站期待、醫院網站服務品質落差前置因子與個人基本資料等部分，此問卷是以傳統紙筆問卷的方式呈現。

在回收情形方面，針對醫院網站使用者的問卷，自 91 年 11 月 19 日起至 92 年 1 月 7 日止，50 天的時間內共回收了 1756 份問卷；經過資料清理，最後有 1,018 份有效問卷，問卷有效率為 57.97%。在針對醫院內員工的問卷方面，91 年 12 月初寄發問卷給各合作醫院聯絡人協助將問卷發至受訪對象，至 92 年 3 月底為止，共計發出問卷 295 份、回收 138 份，回收率計 46.78%。

此外，本研究也實際訪問三位醫院資訊部門主管，訪談重點在於醫院網站服務民眾的目標、如何瞭解民眾需求、面對民眾的需求時醫院的想法、關於網站經營的作法與未來發展，以及對衛生署所舉辦之醫療網站評獎的看法。

四、結果與討論

《醫院網站使用者問卷》

● 描述性統計

填答者來自的合作醫院網站依醫院所在區域分佈如下：北部 38.8%、中部 37.5%、南部 15.6%、東部 7.9%。依其評鑑等級分佈如下：醫學中心 46.1%、區域醫院 53.9%。依其權屬別分佈如下：公立醫院 20.6%、財團法人醫院 66.4%、私人醫院 13.0%。

填答者中女性填答者比例明顯高於男性（男：女 = 24.9%：75.1%），但參考其他國內外研究[4][5][6]，此一比例尚稱合理。所有填答者的年齡介於 13 到 64 歲間，平均是 30.67 歲，標準差為正負 7.83；職業以從事商業者居多、佔 19.3%，其次是學生族群、佔 17.3%；絕大多數的填答者，具有大專以上學歷（83.9%）；填答者已接觸網路時間整體看來，有六成的填答者使用網路的歷史已超過四年（611 人）；填答者每週上網的時間若以 12 小時作區分，則有 41.9%的填答者每

週使用網路的時間少於 12 小時，有 58.1%的填答者每週花費超過 12 小時的時間在網路上。

在填答者家庭與健康方面。填答者平均家庭人數是 4.95 人，標準差為正負 1.77，以五人為分界則有 66.8%的填答者其家庭人數在五人以下，33.2%五人以上。在 1007 位填答者中，有 3.6%認為自己的健康狀況非常好，35.2%認為不錯，46.9%則認為健康狀況普通；填答者的估計全年就醫次數介於 0 到 86.18 次，平均為 13.95 次 標準差為正負 11.78,此與國內一般民眾之健康狀況類似。有 56.4%的填答者表示家中有人身體不好需要經常看醫師，有 37.4%的填答者表示家中曾有人在過去半年內因為生病或受傷而住院，有 80.3%的填答者表示通常自己可以決定去哪裡看病，顯示填答者在就醫方面擁有相當高的主導權。在填答者的其他就醫管道上，以親友最多(55.1%)，報紙、雜誌與電視也分別佔了 44.7%、34.7%與 33.6%，其他非醫院設立的醫療衛生網站則佔了 32%，大多數的填答者除了醫院網站外尚有 1 到 3 種不等的就醫資訊來源；此與過去研究[1]指出僅 12.3%的網路族群以問家人或親友為網路以外的打聽醫院或醫生相關資訊的管道有所不同，但這有可能是由於調查對象的不同所造成。

在填答者使用醫院網站行為方面，所有填答者過去一個月平均上過 5.66 次醫院網站，而 52.2%的填答者表示在上該醫院網站前就已常至該醫院就醫，74.2%的填答者是透過搜尋引擎進入醫院網站；填答者對醫院網站所提供的服務與資訊的重視程度無論在門急診服務或住診服務方面皆多抱持正面態度，重視與非常重視者在門急診服務方面合計佔 73.7%，住診服務方面合計佔 76.3%。

填答者上醫院網站的目的最多是為自己尋找健康或疾病資訊(佔 56.7%)；其次是為自己網路掛號(佔 45.9%)；再其次是為自己尋找醫師資訊(佔 36.6%)以及為別人尋找健康或疾病資訊(佔 34%)。只有約四分之一的填答者上醫院網站只為一種目的，大多是為二到三種目的而上醫院網站。填答者上該醫院網站的原因主要是因為曾經去該醫院看過病(佔 64.8%)；其次是此醫院離家近(佔 39.4%)；再其次是預備去該醫院看病(佔 21.4%)。使用者上醫院網站有多重目的與國內外的研究結果相似[1][5]，該些研究指出搜尋網路醫院、醫師、健康或醫療資訊的目的中，即包括為家人(他人)的健康問題找醫療保健資訊、為個人就醫前選擇醫院或醫生的參考、與為家人就醫前選擇醫院或醫生的參考等等。

在填答者使用的醫院網站服務方面，以查詢門診時間表最多(75.1%)，其次是網路掛號功能(57.1%)，再其次是各醫療專科專長與特色(42.6%)，其他較多人使用過的功能包括：個別醫師介紹(38.7%)、就醫指引(36.2%)、醫院地址暨聯絡電話(28%)等；填答者上醫院網站只使用一種服務者僅佔 7.1%，兩種的佔 20.6%、三種的 21.8%，而四種的則佔 16.8%。在未來希望提供的網站服務方面，填答者中有超過一半希望未來醫院網站能提供下列服務：就醫紀錄查詢(59.7%)、個人健康管理(55.5%)、線上醫療諮詢(54.2%)、線上取得病歷(52.2%)、簡易自我健康檢查(50.8%)等服務或資訊。

填答者在使用過此醫院網站後是否推薦親友來此醫院就醫方面，無論在門急

診服務或住診服務方面皆多抱持正面態度，回答一定會推薦、會推薦、可能會推薦者在門急診服務方面合計佔 87%，住診服務方面合計佔 84.7%。填答者在使用過此醫院網站後是否優先考慮來此醫院就醫方面，無論在門急診服務或住診服務方面皆多抱持正面態度，回答一定會考慮、會考慮、可能會考慮者在門急診服務方面合計佔 88.2%，住診服務方面合計佔 86.5%。

在填答者對醫院網站服務品質的看法方面，以 PZB 三名學者所提出的服務品質五構面（外觀、可靠、回應、保證、體貼）[7][8][9][10]，加上研究者參照國內其他利用 PZB 設計 SERVQUAL 問卷所進行的線上服務品質研究[11][12][13] 之間卷後所提出的知名度構面，共六個構面，以 PZB 所界定的計分方法評估之，發現：填答者對於醫院網站服務品質各構面的期待與與實際所得到的感受普遍是肯定的但並非很肯定，其平均介於七等第中的 5 到 6 之間。

● 雙變項分析

在填答者對醫院網站服務品質的看法方面，填答者在期待與實際所得到的感受之間，在六個構面上都存有顯著的落差。進一步探討填答者特質與其醫院網站服務品質落差（即期待與實際所感受之間的差）之間的關係，則發現在外觀構面上會受到填答者家庭月收入、網路使用歷史、教育程度與就醫主導權*的影響；在可靠構面上，會受到填答者家庭月收入、教育程度、網路使用歷史*、婚姻狀況*的影響；在回應構面上，會受到填答者家庭月收入、每週網路使用時間與網路使用歷史等變數的影響；保證構面則會受到填答者每週網路使用時間與網路使用歷史的影響；體貼構面會受到填答者家庭月收入、網路使用歷史*與就醫主導權*等變數的影響；知名度構面會受到填答者教育程度與網路使用歷史兩變數的影響；而整體六構面合計的 SERVQUAL 分數則會受到填答者家庭月收入#、教育程度與就醫主導權等的影響。

* 在變異數不相等的情況下有統計顯著相關

p 值為 0.053

而填答者上醫院網站的次數，則會受性別、教育程度、職業、婚姻狀況、過去半年內家中是否有人住院、過去使用網路經驗、每週使用網路時間、是否在上醫院網站前就常至該院就醫等級等的影響。

填答者對醫院網站所提供的服務與資訊的重視程度，在門急診資訊與服務部份，會受教育程度與過去半年內家中是否有人住院的影響；在住院資訊與服務部份，則會受教育程度、過去半年內家中是否有人住院、與家庭月收入的影響。

總的來說，醫院網站的使用者不外乎關心或尋找健康議題者，雖然仍有些人使用網路的機會較少，但是隨著網路的普及，醫院應該好好將網站視為「與病患溝通的新管道」[14]，可以扮演實體醫院在電子世界的分身，讓醫院繼續在網際網路上服務顧客。此部分是需要開發的，國外研究顯示雖然電子郵件使用者眾，但僅有 6%的病患曾經寄過電子郵件給他們的醫療供應者，另外超過一半的病患

表示他們想要寄電子郵件給醫療供應者，不過他們不知道他們的醫療供應者的電子郵件帳號[15]。另一方面，醫院在追求病患滿意度提高的過程中，透過網站提供便利的服務，例如讓病患透過網路自助掛號等等，也有可能增進病患滿意度的[16]。

● 多變項分析

在填答者使用過醫院網站後的就醫行為方面，門急診部分會受到填答者是否在上醫院網站前就常在該院就醫、教育程度、以及醫院網站重視程度等的影響；住院部分則會受到填答者家人中是否有人身體不好需要經常看醫生、是否在上醫院網站前就常在該院就醫以及醫院網站重視程度等的影響。

在填答者使用過醫院網站後的推薦行為方面，門急診部分會受到填答者婚姻、過去使用網路經驗、醫院所在地區以及醫院網站重視程度等的影響；住院部分則會受到填答者婚姻、過去使用網路經驗、過去半年內家中是否有人住院、醫院所在地區以及醫院網站重視程度等的影響。以上結果大致印證了國外調查[17]中大部分的資訊長所認為「醫院網站並不會吸引大量新病患，而是促進已有的病患與醫師之間關係」的看法。

《醫院內員工問卷問卷》

● 描述性統計

填答員工問卷之醫院內部負責網站相關業務的員工依醫院所在區域分佈如下：北部 21.0%、中部 52.9%、南部 25.4%、東部 0.7%。依其評鑑等級分佈如下：醫學中心 79.7%、區域醫院 20.3%。依其權屬別分佈如下：公立醫院 37.7%、財團法人醫院 31.9%、私人醫院 30.4%。

填答員工中男女比為 53.6%：46.4%，平均年齡 34.29 歲，平均服務年資為 7.46 年，而平均負責網站相關業務年資則為 2.24 年。大多具有大專學歷，只有 3 位 (2.2%) 的員工僅有高中職學歷。填答者的服務單位以其他部門居多 (71%)，大多是非主管職 (70.3%)。負責的網站業務則以編寫單位網頁為主 (77.9%)，僅有少部分填答者負責 (或兼責) 全院網頁或共同部分、網站企畫、以及網站管理工作。這顯示大部分受訪醫院的網站大都交由各部人員維護各部門之網頁，因此若在沒有統一網頁規範或導入網頁產生器的情況下，基層網頁編寫人員的素質就很可能會與網站品質有重大影響。

在醫院內員工所認為的使用者對醫院網站期待方面，研究發現在服務品質六構面上員工的結果與醫院網站使用者的期待相近，平均介於七等第中的 5 到 6 之間。但其中除了在體貼構面上，員工的認知較醫院網站使用者的期待來得低以外，其餘五個構面醫院員工認為網站使用者的期待均較使用者實際所期望的高。這個現象是對醫院網站有正面幫助的，如此可以讓負責網站業務的員工追求較更使用者期望更高的網站品質。

此外，本研究利用 PZB[9]所提出的服務品質缺口模式及其前置因子來探討是哪些原因可為網站服務品質加分或是問題根源。橫跨四個缺口的 16 個前置因子之調查結果如下。屬於缺口一（顧客期望與管理者認知間的缺口）的市調導向前置因子、向上溝通前置因子、管理層級前置因子，其平均值分別為：3.80、3.93、3.43。屬於缺口二（管理者認知與轉換成服務品質規格間的缺口）的管理者的服務品質承諾前置因子、目標設定前置因子、工作標準化前置因子、可行性感知前置因子，其平均值分別為：3.87、4.28、4.61、4.92。屬於缺口三（服務品質規格與傳遞服務間的缺口）的團隊作業前置因子、員工與職務契合前置因子、技術與職務契合前置因子、感知控制前置因子、上級控制系統前置因子、角色衝突前置因子、角色不明確前置因子，其平均值分別為：5.43、5.31、4.72、3.94、3.89、3.77、4.09。屬於缺口四（傳遞服務與對顧客的外部溝通間的缺口）的平行溝通前置因子、過度承諾傾向前置因子，其平均值分別為：3.88、3.80。

從以上結果看來，全部 16 個前置因子中，有一半的前置因子平均值低於七等第中間值的 4，顯示醫院整體來說有許多地方是可以改進的。這些可以改進的地方，雖然很多看起來似乎與網站無關，而是與組織本身等有著較大的關連，但是透過組織文化與制度的更新，會把服務品質的提升擴散至各部門，也會包括網站服務在內。

在醫院網站是否有做績效或功能評估上，絕大部分醫院員工所給的答案則是分歧的，且不只是在「有沒有做」上員工的回答分歧，在「做了哪些評估」上也有員工回答分歧的情形。這顯示許多醫院可能有做網站績效評估，但是卻沒有將此訊息傳達給部門網頁製作者，或是缺乏回饋網站品質給製作者的機制。

● 雙變項分析

在醫院員工所認為網站使用者的期待方面，發現在六個構面中除了回應構面男性回答的分數較女性高（5.84、5.51）有統計上的顯著差異外，其他構面會並不會受到性別、教育程度、服務單位等員工特性的影響而有所不同；亦不會受醫院所在地區、權屬別等醫院特性影響而有所不同。

在網站服務品質前置因子方面，團隊作業前置因子會受到性別影響、男性回答較女性正向（5.58、5.27）；角色不明確前置因子與平行溝通前置因子會受到醫院層級的影響，醫學中心的員工回答較區域醫院的員工偏向負面（分別是 3.69、4.07 與 4.07、4.18）；向上溝通前置因子會受到醫院權屬別的影響，私立醫院的員工回答較公立醫院的員工偏向正面（4.11、4.00）；管理者的服務品質承諾前置因子會受到醫院地區別的影響，中部地區醫院的員工回答較北部與東部醫院的員工偏向正面（3.97、3.50），此外亦會受到教育程度的影響；市調導向前置因子與工作標準化前置因子會受到員工職位的影響，非主管職的員工其回答在兩個因子上均較主管職員工來得正向（分別是 3.86、3.41 與 4.74、3.75）；員工與職務契合前置因子，會受到服務單位的影響，其他部門的員工較資訊部門以及院長室與企畫部門的員工回答較為正向（5.54、4.89、4.60）。

《醫院資訊部門訪談》

本研究與三家醫院資訊部門主管進行訪談，發現醫院多把醫院網站當作服務民眾的平台、也有行銷的意義在其中（如網路掛號）。而醫院接收民眾對網站意見的回饋則很多元，有一般網站上的管理者信箱、也有傳統的實體投書、或者是民眾透過看診醫師來傳達對醫院網站的意見，但是多未主動調查民眾意見（註：也有未接受訪談之醫院主動進行民眾意見調查）。

在未來的發展上，則可發現醫院間的差別，有的醫院只想盡力滿足使用者需求，也有醫院想要將網站發展成為 Health portal Site、利用個人化網頁滿足個別使用者的需求。但是在訪談中一位資訊室主任提出了技術上不是做不到，只是目前醫院網站所服務的使用者並不是深度的使用者，而是以一般的使用者為主，因此也不需要太多進階的功能。而許多進階的功能，例如電子病歷之類的，從訪談中也發現醫院是相當考慮法律規定以及避免糾紛的。

在網站內容上，醫院大多是資訊室負責大架構的建置與維護，而由單位負責人去維護各自單位的網頁。不過像這種方式就會造成各單位網頁的品質高低取決於單位負責人的網頁技術。其中也有醫院為了這個問題，預備引進網頁產生器之類的技術，讓單位管理者可以不需要技術如編輯文字般的編輯網頁：如此使醫院網站有共同的區域，也有比較專門、個別的空間，個別的空間可讓自由發揮，至於共通性的區域則也有約束性，讓各部門可以在約束性底下去做內容的修改。

至於對衛生署所舉辦之醫療網站評獎的看法，訪談醫院有的抱著有做就去參加、有的則抱著自我評鑑的態度去參加，不過都沒有特意為著評鑑而去更改網頁設計，不過有一家已經獲得認證的醫學中心表示將繼續參酌評獎項目，在未來網站規畫上運用並充實。

五、計畫成果自評

本研究的問卷在醫院網站使用者的部分尚稱理想，由於網路問卷調查母體建立困難且無法隨機抽樣，因此本研究選擇事前只在合作醫院網站內做小範圍的邀請，事後以較嚴格的資料清理標準剔除所收集的問卷資料。雖然採用由使用者主動的方式，且嚴格的資料清理標準使得問卷有效率不到六成，但透過舉辦抽獎活動最後仍收集到一千餘份的有效問卷。至於醫院內負責網站業務員工問卷的部分則較不理想。由於此部分問卷需要透過各醫院聯絡窗口進行，無法直接進行催收作業，經聯絡各窗口、拉長問卷回收時間，最後僅回收 138 份問卷。在質性研究資料上，則是本研究較不理想的部分，原訂舉辦的民眾焦點團體座談，由於民眾參與意願不高而未能舉辦；與醫院資訊部門的訪談由於作業不及，也只與三家醫院進行訪談。

在民眾使用醫院網站情形上，本研究瞭解民眾上醫院網站的次數、目的、對醫院網站的期待；並且透過整理 PZB 三位學者的服務品質構面，與其他線上服

務品質研究所得到的醫院網站服務品質六構面，認識民眾對醫院網站服務品質的看法。未來此部分資料透過回饋給醫院，可以讓醫院掌握民眾對醫院網站的想法，在能力與合力範圍內提供民眾更合乎需求、更便利的醫院網站。

在醫院內負責網站業務員工問卷的部分，本研究透過詢問與醫院網站使用者相同的服務品質六構面，以及 PZB 所提出的服務品質落差前置因子[9]，可供醫院管理部門與資訊部門瞭解醫院員工與使用網站的民眾間對網站服務認知的落差，並且可以幫助主管瞭解從何著手增進網站服務品質。

整體而言，本研究補足了國內在醫院網站方面研究所不足的部分，即有關於民眾對醫院網站服務的滿意度與期待。綜合以上研究結果，本研究建議醫院可參考國外醫院資訊長之意見，以利用網站維持並促進醫院與現有病患之間的關係，作為網站主要的經營發展目標[17]，此外醫院且應定期或長期在網站上調查網站服務品質。另外也可利用參加衛生署舉辦的優良醫療網站評獎，藉此檢視網站的水準。對於主管機關的建議，未來醫院可能會推出便利民眾的線上新服務，主管機關可預先做前瞻性的因應，在保護病患隱私與提供民眾便利性中間取得協調。本研究並建議後續研究者繼續嘗試質性研究，以更廣泛而深入的瞭解民眾與醫院主管對醫院網站的意見。

六、參考文獻

1. 楊雅惠 (2000)，網路上就醫選擇資訊之內容分析與使用者調查，台大衛政所碩士論文，2000年6月。
2. 郭年真、鍾國彪、楊銘欽*。醫院應用網站現況與相關因素研究。台灣公共衛生雜誌，21(6):439-448,2002。。
3. 交通部統計處，台灣地區民眾使用網際網路狀況調查報告，2001，URL：
<http://www.motc.gov.tw/service/survey/90www.doc>
4. 闕瑞紋，台灣網路族群醫療保健網站使用行為初探，陽明衛福所碩士論文，2001年。
5. The Pew Internet & American Life Project, The online health care revolution: How the Web helps Americans take better care of themselves.
http://www.pewinternet.org/reports/pdfs/PIP_Health_Report.pdf Nov 2000
6. Miller T.E., Reents S., The Health Care Industry In Transition: The Online Mandate To Change. Cyber Dialogue Inc. 1999
7. Parasuraman A., Zeithaml V.A., Berry L.L., A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. Journal of Marketing 1985; 49(3): 41-50
8. Parasuraman A., Zeithaml V.A., Berry L.L., SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing 1988; 64(1): 12-40
9. Parasuraman A., Zeithaml V.A., Berry L.L., Delivering quality service : balancing

- customer perceptions and expectations. New York, The Free Press 1990; 25
10. Parasuraman A., Zeithaml V.A., Berry L.L., Alternative Scales for Measuring Service Quality: A Comparative Assessment Based on Psychometric and Diagnostic Criteria. *Journal of Retailing* 1994; 70(3): 201-230
 11. 廖瑞榮，提昇企業網際網路線上服務服務品質之研究 - 以證券經紀業為例，台大資管所碩士論文，1999 年。
 12. 黃齡儀，從品質認知落差觀點看網路/行動銀行之服務品質策略--美國經驗與台灣實證，台大國企所碩士論文，1999 年。
 13. 洪世揚，理財網站線上服務服務品質之研究 - 以理財內容網站為例。台灣科技大學企業管理系碩士論文，2001 年
 14. Goldsmith J., How Will The Internet Change Our Health System? *Health Affairs* 2000; 19(1): 148-163
 15. Sittig D.F., King S., Hazlehurst B.L., A Survey of Patient-Provider E-mail Communication: What Do Patients Think?. *International Journal of Medical Informatics* 2001; 45: 71-80
 16. Kerwin K.E., The role of the Internet in improving healthcare quality. *Journal of Healthcare Management* 2002; 47(4): 225-236
 17. Health Data Management, Expert: Hospital Web Sites Require 'Sophisticated Expectations'.
<http://www.healthdatamanagement.com/html/ExpertStory.cfm?DID=5426>, Apr 2001