تعامل انسان و اطلاعات، جلد۱ شماره ۲
http://hii.khu.ac.ir
مقاله اصیل پژوهشی

تحلیل نیازهای اطلاعاتی بهداشت و سلامت کاربران در سایت پرسش و پاسخ یاهو

زهرا شاملو: دانش‌آموخته کارشناسی ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه خوارزمی، تهران (نویسنده مسئول). zahra.shamloo@gmail.com
نصرت ریاحی‌نیا: استاد گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه خوارزمی، تهران.

دریافت:
۷ اسفند ۱۳۹۲
ویرایش:
۳ اردیبهشت ۱۳۹۳
پذیرش:
۱۰ اردیبهشت ۱۳۹۳

چکیده

زمینه و هدف: یکی از منابع رفع نیاز اطلاعاتی بهداشتی، سایت‌های پرسش و پاسخ هستند که افراد می‌توانند پرسش خود را طرح کنند تا فرد دیگری که آگاه است به آن پاسخ دهد. پژوهش حاضر درصدد است نیازهای اطلاعاتی کاربران را در بخش بهداشت سایت پرسش و پاسخ یاهو انسرز بررسی نماید. پرسش‌های گروه موضوعی بهداشت یاهو انسرز مورد تحلیل محتوا قرار گرفتند. بدین منظور از هر گروه موضوعی مربوط به بهداشت و سلامت، ۵۰ سؤال انتخاب شد. در مجموع ۵۰۰ سؤال مورد بررسی قرار گرفت. پرسش‌ها پس از گردآوری از سایت یاهو انسرز با استفاده از رویکرد تحلیل محتوای کمی به کمک نرم افزار MAXQDA کدگذاری شدند.

یافته‌ها: یافته‌ها نشان داد نگرانی در مورد خود، خانواده و اطرافیان، کمبود اطلاعات و شکاف اطلاعاتی در یک حوزه خاص، معتبر ساختن اطلاعات خود از سوی دیگران، نداشتن درآمد کافی، نبودن بیمه، از دلایل اصلی کاربران از ایجاد پرسش است. پیشگیری و ارتقاء سلامتی، تبدیل حدسیات خود به یقین، مشورت قبل از انجام معاینات و آزمایش‌های پزشکی خود از بیشترین موارد استفاده کاربران از پاسخ‌های دریافتی از سؤالات بهداشتی است. بر اساس یافته‌های این تحقیق مشخص شد که درمان طبیعی بیماری‌ها، ارتودنسی، روش‌های کاهش وزن و از بین بردن چربی، بیماری‌های پوستی و روش‌های درمان آن، پادرد و مشکلات مربوط به آن، اندام تناسلی مردان، استفاده از لنز چشمی، دوران قاعدگی و مشکلات مربوط به خواب بیشترین مقوله‌های موضوعی در بخش بهداشت یاهو انسرز است.

نتیجه‌گیری: نتایج بدست آمده از پژوهش نشان می‌دهد بیشتر سؤالات در رابطه با جنبه‌ای از یک بیماری است.

کلیدواژه‌ها: سایت‌های پرسش و پاسخ اجتماعی، یاهو انسرز، نیازهای اطلاعاتی، اطلاعات بهداشت و سلامت.

مقدمه

در سلسله مراتب نیازهای انسانی، نیاز اطلاعاتی جایگاه ویژه‌ای دارد. ارضای نیازهای اساسی و روانی، موکول به برخورداری از اطلاعات لازم است. فقدان اطلاعات در این زمینه، می‌تواند منجر به بروز بی‌کفایتی در فرد، شکست او در دستیابی به هدف و بروز بحران گردد (بابائی، ۱۳۸۷).

افزایش سریع حجم اطلاعات و تخصصی‌تر شدن علوم، دسترسی کاربران به اطلاعات مناسب را دشوار ساخته است. در این میان پیشرفت‌های روزافزون در عرصه علوم پزشکی و همچنین افزایش تعداد دانشمندان فعال و فعالیت‌های تحقیقاتی، باعث افزایش حجم انتشارات و اطلاعات علمی در علم پزشکی شده است. با وجود حجم زیاد اطلاعات در رشته پزشکی و افزایش روزافزون آن ضرورت دستیابی به اطلاعات به‌ویژه اطلاعات جدید در حوزه پزشکی دوچندان می‌شود زیرا ماهیت اطلاعات پزشکی به‌گونه‌ای است که گاه بودن یا نبودن آن، مواجه‌شدن با مسئله مرگ و زندگی است.

بر اساس تحقیقات گسترده‌ای که در رابطه با چگونگی جستجوی اطلاعات میان عموم مردم در اوایل دهه ۱۹۸۰ انجام شده است، مشکلات بهداشت و سلامت یکی از رایج‌ترین موضوعاتی بود که مردم در راستای دیگر موضوعات مانند خانواده، دوستان، مدیریت مالی، خرید و آموزش به دنبال اطلاعات بودند (اوه، ۲۰۱۰).

در گذشته، منابع اولیه‌ایی که مردم در رابطه با بهداشت و سلامت در آن‌ها به جستجوی اطلاعات می‌پرداختند ارتباطات شخصی بوده است (کیس، جانسون، اندریوز، آلارد و کیلی، ۲۰۰۴). مردم درباره بیماری‌ها، شرایط، علائم و درمان‌هایشان با متخصصان مراقبت‌های بهداشتی مشورت می‌کردند و اطلاعات حقیقی دریافت می‌کردند. افراد خانواده، دوستان، همسایگان و یا همکاران منابع متداول اطلاعاتی بودند که مردم اکثراً برای حمایت‌های اجتماعی و عاطفی به آن‌ها مراجعه می‌کردند (اوه، ۲۰۱۰). ظهور وب و دسترسی فراگیر به اطلاعات بهداشتی آنلاین به‌طور چشمگیری مسیر دستیابی به اطلاعاتی بهداشت مردم را تغییر داد. بر اساس نتایج به‌دست‌آمده از پروژه پیو[1] حدود ۸۰ درصد (۱۱۳ میلیون) از کاربران اینترنت در آمریکا به‌صورت آنلاین به دنبال اطلاعات بهداشت و سلامت هستند (فاکس، ۲۰۰۶). از این

[1]. Pew Internet & American Life Project

[Downloaded from system.khu.ac.ir on 2026-11-10]
[DOR: 20.1001.1.24237418.1393.1.2.6.8]

رو افراد برای دستیابی به پاسخ سؤال‌های پزشکی خود و استفاده از اطلاعات و تجربیات دیگران، به وب مراجعه می‌کنند. یکی از این منابع، سایت‌های پرسش و پاسخ در حوزه پزشکی هستند که کاربران برای رفع نیاز اطلاعاتی خود به آن رو می‌آورند. پرسش و پاسخ اجتماعی[2] یک نوع جدید از خدمات وب ۲,۰ است. مردم می‌توانند اطلاعات حقیقی و حمایت اجتماعی از هر فردی که از طریق اینترنت در دسترسی باشد به دست آورند. این افراد شامل متخصصان، افراد غیرمتخصص که به یک موضوع خاص در رابطه با سلامت و بهداشت علاقه‌مند هستند و مهم‌تر از همه افرادی که تجربه‌های مشابهی از یک بیماری را دارند، می‌شوند.

هدف نهایی سیستم‌های پرسش و پاسخ، رضایت کاربران از طریق برآوردن نیازهای اطلاعاتی آن‌هاست. برای کارایی هر چه بیشتر سایت‌های پرسش و پاسخ لازم است تلاش‌هایی برای تطبیق خدمات این سایت‌ها با نیازهای واقعی کاربران صورت گیرد. علاوه بر این متخصصان بهداشت یا اطلاعات با درک بهتر نیازهای اطلاعاتی بهداشتی مورد جستجوی کاربران در اینترنت می‌توانند سیستم‌های بازیابی اطلاعات بهداشتی و اطلاع‌رسانی را به‌منظور راهنمایی کاربران در استفاده بهتر از اطلاعات برای حل مشکلات خود توسعه و طراحی نمایند.

از این رو ضروری است که نیازهای اطلاعاتی پزشکی کاربران در سایت‌های پرسش و پاسخ به‌درستی شناسایی و برای تهیه و تأمین آن‌ها به‌دقت برنامه‌ریزی شود تا از اتلاف وقت و هزینه و انباشت اطلاعات نامربوط جلوگیری شود. پژوهش حاضر درصدد است سؤال‌های بهداشتی کاربران را با هدف بررسی نیازهای اطلاعاتی آن‌ها در سایت پرسش و پاسخ یاهو انسرز[3] بررسی نماید.

پرسش‌های پژوهش

این پژوهش بر آن است تا نیازهای اطلاعاتی پزشکی و بهداشتی (یا سلامت) کاربران را که در سایت یاهو! انسرز ابراز می‌شود، شناسائی نماید. به‌منظور رسیدن به این هدف، تلاش شده است تا در پژوهش حاضر به پرسش‌های زیر پاسخ داده شود:

- کاربران در چه مواردی به حوزه پزشکی سایت یاهو انسرز، مراجعه نموده و اقدام به ایجاد پرسش می‌کنند؟
- سئوالهای مطرح شده در حوزه پزشکی سایت‌یاهو انسرز با چه هدفی مورد استفاده قرار می‌گیرد؟
- نیازهای اطلاعاتی پرسش‌کنندگان در هر گروه بهداشت سایت یاهو انسرز بیشتر مربوط به چه موضوعاتی است؟
- نیازهای کلی کاربران درگروه بهداشت سایت یاهو انسرز چیست؟

پرسش و پاسخ اجتماعی[4]

روزانه بارها نیازمند دریافت اطلاعات خاصی هستیم. اینترنت در این راه کمک خوبی بوده است. موتورهای جستجو مانند گوگل تحول شگرفی در این باره آفریدند ولی به هیچ رو نمی‌توان این ابزار را کامل دانست. گرچه از هوش مصنوعی برای یافتن جواب مورد نظر استفاده می‌کنند ولی در عمل یافتن جواب مناسب وقت‌گیر و گاه بی‌حاصل است. راه‌های دیگر مانند عضویت در گروه‌هائی که علایق یکسانی را تعقیب می‌کنند، به کار گرفتن چت روم‌ها برای یافتن سؤال و... هرکدام دچار مشکلات بنیادی هستند، بخصوص وقتی‌که سؤال ما بسیار خاص باشد. موتورهای جستجو با همه سرعت و دقتی که در پاسخگویی به سؤالات دارند، در بسیاری از موارد نتوانسته‌اند پاسخگوی مناسبی برای سؤالات تخصصی انسان باشند. در این میان، دسته دیگری از موتورهای جستجو زاده شده‌اند که بر اساس هوش انسانی کار می‌کنند و بر آنند که آدمی را در حرکت به سوی قله‌های دانایی یاری‌گر باشند. از بین موتورهای جستجوگر انسانی می‌توان به سایت‌های پرسش و پاسخ اجتماعی اشاره نمود. سایت‌های پرسش و پاسخ یکی از ابزارهای انقلابی و کارا در این جهت هستند.

پرسش و پاسخ اجتماعی یک روش جدید از خدمات پیوسته است که در راستای توسعه وب به تکامل رسید. در خدمات پرسش و پاسخ اجتماعی مردم به زبان ساده و در بعضی از موارد همراه با توضیحات دقیق، از آنچه که می‌خواهند اطلاعات کسب کنند، سؤال‌های خود را می‌پرسند. به‌طورکلی پرسش و پاسخ اجتماعی به عنوان راه جدیدی برای تشویق مردم به اشتراک گذاری اطلاعات بر روی وب است که افراد را به یافتن، ارائه و اشتراک اطلاعات بر اساس همکاری کاربران، سوق می‌دهد. این همکاری به تولید اطلاعات و دانش در قالب پاسخ به سؤال‌های کسانی که هرگز آن‌ها را در زندگی واقعی خود ملاقات نکرده‌اند منجر می‌شود. کاربران سؤال‌های خود را مطرح کنند و پاسخ‌هایی را از افرادی که دارای دانش کافی هستند دریافت می‌کنند (اوه[5]، ۲۰۱۰).

---

[2]. Social Question & Answering
[3]. Yahoo! Answers® (answers.yahoo.com)
[4]. Social Q&A
[5]. Sanghee Oh

[Downloaded from system.khu.ac.ir on 2026-11-10]
[DOR: 20.1001.1.24237418.1393.1.2.6.8]

یکی از سایت‌های معروف پرسش و پاسخ اجتماعی، یاهو انسرز است که این پژوهش به بررسی‌های نیازهای اطلاعاتی در این سایت می‌پردازد.

پیشینه پژوهش

در کشور ما پژوهش‌های مشخص و مدونی درزمینه سایت‌های پرسش و پاسخ انجام نگرفته است. باقی‌زاده (۱۳۹۰) در مقاله‌ای ترویجی شیوه‌های مختلف پاسخ‌گویی به پایگاه‌های پرسش و پاسخ و قابلیت‌های آن‌ها را معرفی کرده است. عنبری (۱۳۸۹) نیز اشتراک دانش در شبکه‌های اجتماعی تخصصی فارسی را بررسی کرده و نشان داده که شبکه کلوب بیشترین مطابقت با یک شبکه استاندارد را دارد و گروه بحث، وبلاگ، پروفایل و دیوار نوشته از پرمخاطب‌ترین ویژگی‌های این شبکه‌ها هستند.

در خارج از ایران از ۱۰ سال پیش در این زمینه مطالعات زیادی صورت گرفته است و کارگاه‌هایی (ونین، لی و هوآنگ[6]، ۲۰۰۸) نیز در این زمینه برگزار شده است. اوه (۲۰۱۲) در پژوهشی ویژگی‌ها و انگیزه‌های رایج پاسخ‌دهندگانی که سؤال‌های بهداشت افراد ناشناس را در سایت اجتماعی پرسش و پاسخ، یاهو انسرز پاسخ دادند را بررسی کرد. از میان ده انگیزه مورد آزمایش در این تحقیق شامل لذت، کارآمدی، یادگیری، منفعت شخصی، نوع‌دوستی، منافع جامعه، درگیری اجتماعی، همدلی، شهرت و مقابله‌به‌مثل، انگیزه نوع‌دوستی، تأثیرگذارترین و منفعت شخصی کم‌اهمیت‌ترین انگیزه بود. لذت و کارآمدی از انگیزه‌های دیگر اجتماعی مانند شهرت یا مقابله به مثل اثر بیشتری دارند. پاسخ‌دهندگان سؤال‌ها را بر اساس اعتماد یا علاقه خود به موضوع انتخاب می‌کنند.

ژانگ (۲۰۱۰) پژوهشی به‌منظور کشف عوامل زمینه‌ای مربوط به اطلاعات سلامت کاربران در یاهو انسرز انجام داد. عوامل زبان‌شناسی پرسش‌هایی که توسط کاربران ایجاد شده، انگیزه آن‌ها از ارسال پرسش، زمان پرسش و نیازهای اطلاعات آن‌ها بررسی شدند. نتایج نشان داد که زمان عامل مهمی است که بر جستجوی اطلاعات بهداشتی تأثیر می‌گذارد. افراد معمولاً نگرانی‌های مختلفی را در مراحل گوناگون بیماری یا سلامت خود دارند. به‌طورکلی، پرسش‌کنندگان در پرسش و پاسخ یاهو انواع مختلفی از اطلاعات را درخواست کردند. آن‌ها به‌طور خاص علاقه‌مند بودند تا افرادی را پیدا کنند که تجارب یکسانی دارند. برای دریافت پاسخ‌های مناسب آن‌ها اطلاعات پزشکی و جمعیتی متفاوتی را برای انتقال مشکلشان به دیگران ارائه دادند.

یون[7] و چانگ[8] (۲۰۱۲) در پژوهشی با هدف بررسی نیازهای تصویری افراد معمولی در زندگی روزمره، ۴۷۴ سؤال ارسال شده به سایت پرسش و پاسخ اجتماعی یاهو انسرز را تجزیه کردند. نتایج تحلیل سؤالات نشان داد نیازهای تصویری ارائه شده از طریق پرسش‌های طبیعی شامل اجزای مختلفی از جمله بافت نیازهای تصویری (انگیزه نیازهای تصویری)، ویژگی‌های تصاویر (فراداده توصیفی، محتوایی و ویژگی‌های معنایی) و اطلاعات مرتبط (اطلاعات در مورد تصاویر شناخته شده، مشابه و متضاد) است. بعلاوه، سه نوع دسته‌بندی برای جستجو تصاویر از جمله جستجوی تصویر شناخته شده، جستجوی تصویر خاص و جستجوی یک مجموعه از تصاویر کشف شد. ویژگی‌های متفاوت هرکدام از تصاویر و نیازهای پیچیده نشان داد که مکانیسم بازیابی و نمایه‌سازی نباید بر یک روش تکیه کند و روش‌های مختلف نمایه‌سازی (فراداده تولید شده توسط خالق، نمایه‌سازی خودکار، نمایه‌سازی از طریق متن، نمایه‌سازی از طریق محتوا و استفاده از تگ گروهی) برای بهبود جستجوی کلیدواژه‌ای و مرور مؤثر باید ترکیب شوند.

اوه، ژانگ، پارک (۲۰۱۲) در پژوهشی پرسش‌های مربوط به بیماری‌های مقاربتی و سرطان را با استفاده از یک طرح کد دهی در شبکه اجتماعی پرسش و پاسخ یاهو انسرز بررسی کردند. هدف از انجام این پژوهش بررسی نیازهای اطلاعاتی بهداشتی کاربران با تجزیه محتوای سؤالات مربوط به بیماری‌ها است. آن‌ها دریافتند که دو نوع اطلاعات وجود دارد که مردم در پرسش‌های خود شرح داده‌اند: ۱. اطلاعات ارائه شده ۲. اطلاعات درخواست شده. در اغلب موارد، کاربران شرح مختصری از خود (سن، جنسیت و ...)، شرایط بهداشتی و مشکلات خود ارائه کرده‌اند و سپس برای کسب اطلاعات در مورد پیشگیری، علائم، تشخیص و یا درمان بیماری‌های خود پرسش‌هایی را مطرح کرده‌اند. افرادی که سؤال در رابطه با سرطان پرسیده‌اند اطلاعاتی در رابطه با شرایط بهداشتی از جمله مواد غذایی، رژیم غذایی، ورزش و سیگار و مشروبات یا سوابق پزشکی خود و خانواده‌شان را ارائه کرده‌اند. درحالی‌که افرادی که در رابطه با بیماری‌های مقاربتی پرسیده‌اند عمدتاً در رابطه با روابط جنسی خود، شرایط رفتاری ارتباط مستقیم

6. Wenyin, Li, & Huang

7. Yoon

8. Chung

[Downloaded from system.khu.ac.ir on 2026-11-10]
[DOR: 20.1001.1.24237418.1393.1.2.6.8]

یا غیرمستقیم با کسانی که این بیماری را دارند و احتمال یا عوامل خطرناک گرفتن بیماری‌های مقاربتی سؤال‌هایی را مطرح کرده‌اند.

مروری بر مطالعات انجام شده نشان می‌دهد به‌طورکلی، پژوهش‌های خارجی بسیاری در زمینه سایت‌های پرسش و پاسخ وجود دارد. این در حالی است که در این زمینه پژوهشی در ایران انجام نشده است. در مجموع، چنین برمی‌آید که در ایران جای پژوهشی که به بررسی سایت‌های پرسش و پاسخ بپردازد و نیازهای کاربران را شناسایی نماید، خالی است. نیازهای اطلاعاتی پرسش‌کنندگان نیز یک ایده جدید برای تحقیق در بافت پرسش و پاسخ اجتماعی است که هدف اصلی این پژوهش است.

روش

یاهو انسرز برای در برگرفتن طیف عظیمی از علایق افراد ۲۶ گروه موضوعی را ایجاد نموده و افراد را تشویق کرده تا سؤال‌ها یا پاسخ‌های خود را تحت گروه‌های مناسب ارسال کنند. یکی از حوزه‌هایی که اطلاعات در آن اهمیت زیادی دارد، حوزه پزشکی است. اهمیت حوزه پزشکی و ضرورت دستیابی افراد به اطلاعات روزآمد بسیار بیش‌تر از هر حوزه دیگری است. اهمیت آن به دلیل جایگاهی است که علوم پزشکی و متخصصان آن در حفظ و ارتقای سلامت جامعه دارند. با توجه به اهمیت این موضوع گروه سلامت یاهو انسرز برای پژوهش حاضر انتخاب شد. در یاهو انسرز برای گروه سلامت ۱۰ زیرمجموعه وجود دارد: طب جایگزین، بهداشت دهان و دندان، رژیم غذایی و تناسب‌اندام، بیماری‌ها و شرایط، مراقبت‌های بهداشتی عمومی، بهداشت مردان، چشم و بینایی، بهداشت زنان، بهداشت روان و دیگر مسائل بهداشتی.

با استفاده از اپلیکیشن یاهو انسرز[9] پرسش‌های گروه بهداشت که در طی یک هفته یعنی از تاریخ ۲ الی ۹ تیر ماه ۱۳۹۱ مطرح شده بودند از هر گروه موضوعی مربوط به بهداشت ۵۰ سؤال به‌صورت تصادفی گردآوری شدند. با توجه به اینکه در گروه بهداشت ده گروه موضوع وجود دارد، در مجموع ۵۰۰ سؤال مورد تحلیل قرار گرفت. در این پژوهش به‌منظور تحلیل داده‌ها از روش تحلیل محتوای کمی استفاده شد و به شناسایی و میزان فراوانی موضوع‌ها در پرسش‌های یاهو انسرز پرداخته شد. به‌منظور تحلیل داده‌ها پرسش‌ها چندین بار خوانده شد تا حس کلی حاصل شود. سپس متون، کلمه به کلمه خوانده شد تا کدهای اولیه با استفاده از کلمات و واژه‌هایی که نزدیک به بیانات کاربران بودند به دست آمد. در روند تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار MAXQDA استفاده شد.

روایی صوری و محتوایی به‌وسیله چند تن از متخصصان مورد تائید قرار گرفت و در تحلیل محتوای در راه ساختن مقوله‌ها از چند نفر کمک گرفته شد. برای آن‌که اصل عینیت روش تحلیل به کار گرفته شده، محک زده شود، ضریب قابلیت اعتماد (پایایی) محاسبه شد. برای تعیین پایایی از فرمول اسکات[10] استفاده شد. بدین منظور یکی از زیرگروه‌های بهداشت و سلامت در یاهو انسرز توسط محقق با فاصله زمانی یک ماه بعد از کدگذاری اولیه مجدداً انجام شد. سپس جدول‌های توزیع فراوانی هر مقوله با درصد زیر مقوله‌ها تعیین شد (ویمر و دومینیک، ترجمه سیدامامی، ۱۳۸۶). در تجزیه و تحلیل محتوا، ضریب پایایی باید از ۷۰٪ بزرگ‌تر باشد تا بتوان به نحوه کدگذاری مقوله‌ها، جامع و مانع بودن و درنتیجه به عینیت پژوهش اطمینان کرد. ضریب پایایی به‌دست‌آمده در گروه بهداشت زنان ۰/۸۸ بود که نشان از میزان همخوانی مناسبی است.

برای تجزیه و تحلیل‌های آماری از شاخص‌های معمول آمار توصیفی نظیر فراوانی، درصد و میانگین استفاده شد.

یافته‌ها

پرسش اول: کاربران در چه مواردی به حوزه پزشکی سایت یاهو انسرز، مراجعه نموده و اقدام به ایجاد پرسش می‌کنند؟

نتایج به‌دست‌آمده از تحلیل محتوای پرسش‌ها در جدول ۱ نشان می‌دهد که بیشترین درصد متعلق به افرادی است که در مورد خود، خانواده و اطرافیانشان نگران هستند. این افراد با درصدی برابر با ۴۶/۸۰٪ به این سایت مراجعه می‌کنند. رتبه بعدی با ۲۹/۴۰٪ متعلق به افرادی است که با کمبود اطلاعات در یک حوزه خاص بهداشت و سلامت مواجه شده‌اند. در رتبه بعدی افراد با هدف «معتبر ساختن اطلاعات خود از سوی دیگران» با درصدی برابر با ۷/۵۴٪ به این سایت مراجعه می‌کنند. بقیه اهداف تقریباً با درصدهای نزدیک به هم سایر نتایج را شکل داده‌اند.

پرسش دوم: پاسخ‌های دریافتی از سؤال‌های

[9]. http://developer.yahoo.com/answers/V1/getByCategory.html

[10]. Scott

[Downloaded from system.khu.ac.ir on 2026-11-10]
[DOR: 20.1001.1.24237418.1393.1.2.6.8]

جدول ۱- علت ایجادپرسش توسط کاربران در حوزه بهداشت و سلامت سایت یاهو! انسرز

ردیف	مقوله‌ها	کل		نمونه شاهد
		فراوانی	درصد	
۱	نگرانی در مورد خود و یا خانواده	۲۴۲	۴۶/۸۰	Is my sisteroverweight? She is 11 (turning 12 in August), 5'1, and 138lbs. Isshe overweight, if so can you tell me ways on howshe can lose weight? I really love her and want tohelp her in every way possible.
۲	کمبود اطلاعات	۱۵۲	۲۹/۴۰	What is the difference between expanders and spacer?
۳	معتبر ساختن اطلاعات از سوی دیگران	۳۹	۷/۵۴	How badly does weed really hurt you? I saw from someone online that weed really isn't very bad and can't really kill you. Is this true?
۴	عدم امکان مراجعه به پزشک (درآمد ناکافی، بیمه نبودن و...)	۳۸	۷/۳۵	Why Is My Front Tooth Sensitive to Cold thing? I can't go to the dentist, because I have no insurance and no money.
۵	خجالت کشیدن/احساس شرمندگی	۲۱	۴/۰۶	I want to become a singer but am extremely shy. What do I do?
۶	شک در تشخیص پزشک یا اطلاعات دریافتی	۱۱	۲/۱۲	MY mom's pinkie finger is swollen, leaking, NOT BROKEN, peeling blisertized and hurts very bad. It also is leaking a lot. She got x-rays and they said her finger is not broken. (She went to the hospital today). They did nothing. She is crying very hard and it hurts very badly. Could it be something serious?
۷	نارضایتی از میزان اطلاعات ارائه شده توسط پزشک	۸	۱/۵۴	I was stabbed below my ribs and just about the middle of my hip. Mydoctor told me to get lots of rest (do nothing) for a long time andhe didn't say how long it will heal. I want it to heal very soon as in amonth?
۸	انجام تکلیف	۶	۱/۱۶	I know this will sound weird but it is a school project and I want to be a nurse when I'm older so I'm going to be doing my project on how to brake bones I just want to know I'm not actually doing it because that will just be stupid god I just would like to no.
	جمع کل	۵۱۷	۱۰۰	

مطرح شده در حوزه پزشکی سایت یاهو انسرز با چه هدفی مورد استفاده کاربران قرار می‌گیرد؟

نیازهای اطلاعاتی پزشکی در مراحل مختلفی از سلامت و بیماری کاربر مطرح می‌شود که اطلاعات دریافتی در هرکدام از این مراحل به دلایل متفاوتی مورد استفاده قرار می‌گیرد. برای بررسی دلایل استفاده کاربران از اطلاعات حوزه پزشکی یاهو انسرز از تحلیل محتوای پرسش و اطلاعات اضافه آن استفاده شد. جدول ۲ نشان می‌دهد که در مجموع تحلیل محتوای ۵۰۰ پرسش، استفاده از اطلاعات با هدف "پیشگیری و ارتقاء سلامتی" با ۲۸/۳۵ درصد بیشترین فراوانی را دارد. بعد از آن دلیل " تبدیل حدسیات به‌یقین " با ۲۱/۲۱ درصد، در مرتبه دوم قرار دارد. "جمع‌آوری نظرات دیگران در رابطه با تشخیص و آگاهی از درمان‌های احتمالی" با تعداد ۶، در رتبه سوم دلایل استفاده قرار دارد. کمترین میزان دلایل استفاده به گروهی از کاربران مرتبط است که با ایجاد پرسش به دنبال کسب اطلاعاتی برای کنار آمدن با موقعیت، جستجوی جایگزین دیگر برای درمان، درمان بیماری بدون دارو هستند. این گروه درصدی برابر با ۴/۱۱٪ را تشکیل می‌دهند.

پرسش سوم: نیازهای اطلاعاتی پرسش‌کنندگان در هر گروه پزشکی سایت یاهو انسرز بیشتر مربوط به چه موضوعاتی است؟

برای بررسی نیازهای اطلاعاتی پرسش‌کنندگان در هر گروه بهداشت و سلامت یاهو انسرز از تحلیل محتوای پرسش و اطلاعات اضافه آن استفاده شد. به‌منظور تحلیل داده‌ها از روش تحلیل محتوای کمّی در گروه موضوعی استفاده شد و به شناسایی و میزان فراوانی موضوع‌ها در پرسش‌های یاهو انسرز پرداخته شد.

گروه طب جایگزین

[Downloaded from system.khu.ac.ir on 2026-11-10]
[DOR: 20.1001.1.24237418.1393.1.2.6.8]

جدول ۲- دلایل استفاده کاربران از اطلاعات حوزه پزشکی یاهو! انسرز

ردیف	مقوله‌ها	کل		نمونه شاهد
		فراوانی	درصد	
۱	پیشگیری و ارتقاء سلامتی	۱۳۱	۲۸/۳۵	I DON'T want glasses just tell me some things that will ruin my eye sight that will make me get glasses!
۲	تبدیل حدسیات به یقین	۹۸	۲۱/۲۱	How to make my heart healthier?
۳	جمع‌آوری نظرات دیگران در رابطه با تشخیص و آگاهی از درمانهای احتمالی	۹۱	۱۹/۶۹	Ok so this is day 3 of my wisdom teeth recovery. I believe I have food stuck in the hole of my extraction area. I have been eating solid food such as taco meat and other beef. When I look at the holes, I see a yellow - white thing in my extraction area. Is it food? Any natural cure for headache? Hurting so badly.
۴	آگاهی از اثربخشی یک شیوه جراحی یا درمان، بررسی میزان درد، سختی و خطرات احتمالی یک روش جراحی	۵۰	۱۰/۸۲	I have a dental crown which may need replacing soon. This obviously will involve removal of the current crown. Will this hurt and how is it done? It's is my central incisor if that makes any difference?
۵	بررسی مفید بودن شیوه درمان، مصرف دارو و یا تمرین‌های روزانه یا کنار آمدن با عوارض جانبی درمانی یا مصرف داروها	۲۸	۶/۰۶	Hope genetic hair loss runs in our family additionally I have heavy stress. I am Eating daily Fenu Greek One Teaspoon, Sesame 1 Teaspoon, Pumpkin Seed 1 Teaspoon, 1 Beetroot, 1 carrot, Eclipta Alba Powder 2 Teaspoons, centellaasiatica 2 teaspoons, Flax Seed once in a week, ginger juice once in a week, Daily one garlic with milk, daily 4 small Onions raw, Onion juice in the bald front head twice in a week, Coconut oil with various herbal ingredients, one Amla daily. Even after all this efforts my hair fall not stopped. New hair is not growing. I am now 50 % bald. Will the above help me in any way to stop my hair fall and regrow my hair or will these create unwanted side effects like liver damage, skin problems etc... In future?
۶	کسب اطلاعات در مورد احتمال وقوع مجدد یک بیماری، اقدامات پیشگیرانه برای درمان، علل عفونت پس از عمل جراحی، و مراقبهای خاص (بعد از درمان/ جراحی)	۲۵	۵/۴۱	I got my braces off a few days ago and the retainer wouldn't fit, he adjusted it a bit and it's still a bit awkward in my mouth. My teeth were perfectly straight when the braces were off. He told me to wear he retainer 24/7 but I physically can't eat with it in so I take it out to eat. I've noticed a few of my teeth have turned a tad bit crooked and one tooth is starting to lean back to how it used to be. Why is this? I am about to cry! I had terrible teeth and DO NOT want them again nor can we afford another round of braces.
۷	آماده شدن برای یک معاینه یا آزمایش پزشکی	۲۰	۴/۳۲	I'm going to get contacts tomorrow and I've never liked thingsaround my eyes. Is there any way I can prepare myself for myappointment? What is the doctor going to do?
۸	کنار آمدن باموقعیت، جستجوی جایگزین دیگر برای درمان، درمان بیماری بدون دارو (بیماری مزمن/ بیماری خاص)	۱۹	۴/۱۱	If someone with a cardiomyopathy is taking medication regularly, how quickly can I expect to see an improvement in my ejection fraction rate? It was 35-40 about 3 months ago, prior to that when I wasn't on any medication and they first diagnosed me, it was below 30. I have been taking the meds daily for the past 3 months. Can my heart ever be restored? I know there isn't really a cure, but can I ever expect it to get close to 70? Anyone have any suggestions on medications I should ask my doctor about trying? Any suggestions on anything I can do to make improvements?
	جمع کل	۴۶۲	۱۰۰	

در مجموع تحلیل محتوای ۵۰ پرسش در گروه طب جایگزین، مقوله "درمان طبیعی بیماری‌ها" با ۱۹/۰۵ درصد بیشترین فراوانی را دارد. بعد از آن موضوع "تأثیر استفاده از مواد مخدر" با ۱۱/۱۳۹ درصد، در مرتبه دوم قرار دارد. موضوع "بیماری‌های روده و معده" با تعداد ۶ یعنی ۷/۵۷ درصد در مرتبه سوم قرار دارد.

گروه بهداشت دهان و دندان: در گروه موضوعی دهان و دندان بیشترین سؤال با ۲۰ درصد به مقوله "ارتودنسی" مربوط است. مقوله‌های "پر کردن دندان‌ها" با ۱۳/۸۴ درصد و "اطلاعات در رابطه با دندان آسیا/ دندان عقل/ دندان مصنوعی" با ۱۳/۸۴ درصد از لحاظ تعداد در رتبه بعدی قرار می‌گیرند.

رژیم غذایی و تناسب‌اندام: مقایسه داده‌های به‌دست‌آمده در گروه موضوعی رژیم غذایی و تناسب‌اندام نشان می‌دهد که مقوله "کاهش وزن یا چربی" بیشترین

[Downloaded from system.khu.ac.ir on 2026-11-10]
[DOR: 20.1001.1.24237418.1393.1.2.6.8]

جدول ۳- دسته‌بندی کلی نیازهای اطلاعاتی پرسش‌کنندگان در یاهو! انسرز

ردیف	مقوله‌ها		سؤال‌های پرسیده شده		کل		نمونه شاهد
	مقوله‌های اصلی	مقوله‌های فرعی	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	
۱	اطلاعات در مورد یک اختلال یا بیماری‌خاص	درمان	۹۹	۱۶/۷۷	۳۰۴	۵۱/۵۲	When I stand up my eyes get fuzzy and I get dizzy and then I start to feel unstable but regain quick! I tried standing quick then slow and it happened both idk what's wrong?
		تشخیص	۵۴	۹/۱۵			Stomach pains after every meal. Why is this happening?
		اطلاعات عمومی	۶۵	۱۱/۰۱			
		پیش‌بینی بیماری	۴۱	۶/۹۴			
		علل	۳۴	۵/۷۶			
		علائم	۱۱	۱/۸۶			
۲	کسب تجربه دیگران با شرایط مشابه		۸۲	۱۳/۸۹	۸۲	۱۳/۸۹	What did your orthodontist do when your wire was stuck deep inside your cheek? If anyone had the same situation
۳	اطلاعات در مورد سبک زندگی، از جمله رژیم غذایی و ورزش		۸۰	۱۳/۵۵	۸۰	۱۳/۵۵	How does an overweight female lose fat and gain muscle?
۴	اطلاعات در رابطه با داروها یا مکمل‌ها		۶۶	۱۱/۱۸	۶۶	۱۱/۱۸	Can I take antihistamine allergy relief at 6 weeks pregnant?
۵	مسائل جنسی		۲	۵/۵۹	۲	۵/۵۹	How much doeshaving sex for the first timehurt?
۶	اطلاعات عمومی در رابطه با بیمارستان‌ها وکلینیک‌ها		۵	۰/۸۴	۵	۰/۸۴	I'm going to an orthopedic clinic tomorrow. What will they do?
۷	متفرقه	بیمه و سیاست‌های مربوط به آن	۵	۰/۸۴	۲۰	۳/۳۸	I got a phone call today from Nationwide Vision and they told me (I have their insurance plan) that because I have a certain plan, all I need is to go in and get an eye exam because my contacts are "prepaid" - but I don't remember paying for them last time....what does this mean? -will I not have to pay for my new contacts at all?
		چگونه با شرایط بد زندگی کنار بیاییم (خودمان)	۶	۱/۰۱			Does anyone have a problem with lower dentures? I am getting them this week and I was wondering if they take a long time to get used to and can you chew things like steak etc. without them coming out. I will appreciate any information I can. (I hate being old)
		اطلاعات در مورد حرفه‌های پزشکی	۶	۱/۰۱			Why do gastroenterologists only recommend PPI drugs and surgery (Nissen Fundoplication) for hiatal hernias?
		منابع اطلاعاتی	۳	۰/۵۰			Does legalbuds.com sell weed?
		کل			۵۹۰	۱۰۰	

درصد (۳۱/۹۴ درصد) را به خود اختصاص داده است. مقوله‌های "داشتن وزن مناسب" و "میزان غذا، آب و پروتئین مصرفی" هرکدام با ۱۱ مورد (۱۵/۲۷ درصد) در رتبه بعدی قرار می‌گیرند.

بیماری‌ها و شرایط: در این گروه موضوعات مربوط به "پوست" با تعداد ۱۰ (۱۸/۱۸ درصد)، موضوع "بیماری‌های مربوط به گلو" با تعداد ۸ (۱۴/۵۱ درصد) و "عفونت دستگاه تناسلی" با تعداد پنج (۹/۰۹ درصد) بیشترین مقوله‌های این گروه را تشکیل می‌دهند.

مراقبت‌های بهداشتی عمومی: نتیجه تحلیل محتوا درباره گروه موضوعی مراقبت‌های بهداشتی عمومی نشان داد که در این گروه به ترتیب ۲۴/۹۹، ۱۱/۳۶ و ۹/۰۹ درصد به مقوله‌های "پادرد"، "سردرد و سرگیجه" و "مشکلات مربوط به خواب" پرداخته شده است.

بهداشت مردان: عمده گرایش موضوعی در گروه بهداشت مردان به ترتیب موضوعات "اندام تناسلی مردان" ۱۳ مورد (۲۰/۶۲ درصد)، خود ارضایی/ استمنا ۱۰ مورد (۱۵/۸۷ درصد)، "انزال- تحریک جنسی" ۱۰ مورد (۱۵/۸۷ درصد)

[Downloaded from system.khu.ac.ir on 2026-11-10]
[DOR: 20.1001.1.24237418.1393.1.2.6.8]

بوده است.

چشم و بینایی: نتایج تحلیل محتوا گروه چشم و بینایی، بیانگر آن است که مقوله‌های " لنز" با ۲۷/۴۹ درصد در رتبه اول، "عینک" با ۱۶/۱۱ درصد در رتبه دوم و "موارد آسیب‌زا به چشم" با ۱۱/۱۱ درصد در رتبه سوم قرار دارند.

بهداشت زنان: بیشترین سؤال پرسیده شده در گروه موضوعی بهداشت زنان، مربوط به موضوع "قاعدگی" ۱۷ پرسش، یعنی ۲۶/۵۵ درصد است و در ادامه، موضوع‌های " لوازم بهداشتی" و " ترشحات زنانه " با ۱۰/۹۳ درصد فراوانی‌های یکسانی (۷ پرسش) داشتند.

بهداشت روان (ذهنی): تحلیل محتوا گروه موضوعی بهداشت ذهنی نشان می‌دهد که مقوله "متفرقه" با ۴۳/۵۶ درصد، بیشترین سهم موضوعات را به خود اختصاص داده است و "اطلاعات مربوط به بهداشت مردان و زنان" با ۲۲/۴۴ درصد در رتبه دوم قرار گرفته است. مقوله‌های "نحوه بیان احساسات به دیگران " و "وسواس فکری" نیز هرکدام با فراوانی ۳ یعنی ۶/۱۲ درصد دیده می‌شوند.

مسائل دیگر بهداشتی: در این گروه موضوعات مربوط به "مشکلات مربوط به خواب" ۱۶/۰۶ درصد، "اطلاعات مربوط به معده" ۱۲/۵ درصد،" استفاده از مواد مخدر و جایگزین آن‌ها" ۱۰/۷۱ درصد بیشترین مقوله‌های این گروه را تشکیل می‌دهند.

پرسش چهارم: نیازهای کلی کاربران در گروه بهداشت سایت یاهو انسرز چیست؟

پس از تحلیل ده گروه موضوعی بهداشت و سلامت یاهو انسرز نیازهای کلی کاربران در ۷ دسته طبقه‌بندی شد. جدول ۳ نشان می‌دهد که بیشترین نوع نیاز اطلاعاتی کاربران به ترتیب مربوط به "اطلاعات در مورد یک اختلال یا بیماری خاص" (۵۱/۵۲ درصد)، "کسب تجربه دیگران با شرایط مشابه" (۱۳/۸۹ درصد) و اطلاعات در مورد سبک زندگی، از جمله رژیم غذایی و ورزش (۱۳/۵۵ درصد) است و بقیه موضوعات در رتبه‌های بعدی قرار گرفته‌اند. نمودار زیر مؤید همین مطلب است.

بحث و نتیجه‌گیری

نتایج تحلیل در مورد موارد مراجعه افراد به سایت نشان داد که مردم هنگامی‌که با یک مسئله مواجه می‌شوند پرسش خود را مطرح می‌کنند. در ایجاد پرسش دلایل متعددی به چشم می‌خورد. نگرانی در مورد خود، خانواده و اطرافیان دلیل عمده و اصلی کاربران از ایجاد پرسش است. این علت با ۴۶/۸۰ درصد (۲۴۲ مورد) در رتبه اول دلایل قرار دارد. کمبود اطلاعات و شکاف اطلاعاتی در یک حوزه خاص بهداشت و سلامت با ۲۹/۴۰٪ را می‌توان علل دیگری برای ایجاد پرسش دانست. تعدادی از کاربران نیز به دنبال معتبر ساختن اطلاعات خود از سوی دیگران هستند. این مورد ۷/۵۴ درصد در جایگاه سوم دلایل قرار دارد. بعضی از کاربران نیز به دلایل متفاوت از جمله نداشتن درآمد کافی، نبودن بیمه، داشتن تجربه بد از مراجعه به پزشک، تغییر زمان مراجعه به پزشک و... امکان مراجعه به پزشک یا متخصص بهداشت را ندارند. این مورد با ۷/۳۵ در رتبه چهارم علل ایجاد پرسش قرار دارد. علت دیگر ایجاد پرسش ناتوانایی در انجام تکلیف‌های مدرسه، پروژه‌های دانشگاهی و نوشتن کتاب یا داستان‌ها است که کمترین میزان درصد یعنی ۱/۱۶ درصد را به خود اختصاص داده است. ۴/۰۶ درصد از کاربران به علت احساس شرمندگی و خجالت از پرسش رودررو از اطرافیان و یا متخصصان حوزه پزشکی ابا دارند. لذا اقدام به ایجاد پرسش در حوزه بهداشت و سلامت یاهو انسرز می‌کنند. تعدادی از کاربران (۲/۱۲ درصد) نیز به علت شک در تشخیص پزشک یا اطلاعات دریافتی از سوی دیگران به سایت یاهو انسرز مراجعه می‌کنند. بعضی از کاربران نارضایتی از میزان اطلاعات ارائه شده توسط پزشک یا افراد متخصص را دلیل اصلی خود از ارسال پرسش مطرح کرده‌اند. بعضی از کاربران نیز اذعان داشتند که پزشک یا متخصص بهداشت از بحث کردن در رابطه با موضوع و دادن اطلاعات بیشتر خودداری کرده است. این مورد با ۱/۵ درصد در رتبه ۷ علل ایجاد پرسش قرار گرفته است. در نتیجه می‌توان گفت اکثر افراد به دلیل نگرانی خود و اطرافیانشان خود در این سایت پرسش ارسال می‌کنند.

در مورد هدف استفاده از پرسش‌های سایت می‌توان گفت نیازهای اطلاعاتی پزشکی در مراحل مختلفی از سلامت و بیماری کاربر مطرح می‌شود که اطلاعات دریافتی در هرکدام از این مراحل به دلایل متفاوتی مورد استفاده قرار می‌گیرد. تحلیل سؤال‌ها نشان می‌دهد کاربران به هشت دلیل از این اطلاعات استفاده می‌کنند. ۲۸/۳۵ درصد از کاربران در حال حاضر سالم هستند و با هدف پیشگیری، ارتقاء سلامتی خود، بررسی اثرات نادرست یک دوره از زندگی (مانند سیگار کشیدن)، لذت بیشتر از زندگی از پاسخ‌های دریافتی از سؤال‌های بهداشت و سلامت سایت یاهو انسرز استفاده می‌کنند. ۲۱/۲۱ درصد از پرسش‌کنندگان فکر می‌کنند ممکن است بیمار باشند. آن‌ها برای حالات خود، علائمی را مطرح می‌کنند؛ بنابراین این دسته از کاربران از پاسخ‌های دریافتی

[Downloaded from system.khu.ac.ir on 2026-11-10]
[DOR: 20.1001.1.24237418.1393.1.2.6.8]

برای تبدیل حدسیات خود به‌یقین استفاده می‌کنند. تعدادی از کاربران (۴/۳۲) نیز قبل از انجام معاینات و آزمایش‌های پزشکی برای کسب اطلاعات بیشتر در خصوص جنبه‌های مختلف یک معاینه پزشکی و آماده شدن برای آن استفاده می‌کنند. ۱۹/۶۹ درصد از کاربران، هنگامی‌که مشخص شد بیمارند، با مطرح کردن پرسش خود بر این باورند که پاسخ‌های دریافتی جهت پاسخگویی به سؤالی مانند: "چه‌کاری می‌توانند انجام دهند"، "وضعیت بیماری آن‌ها چقدر جدی است"، "نظرات دیگران در رابطه با تشخیص را جمع‌آوری کنند"، و "از درمان‌های احتمالی آن آگاهی پیدا نمایند" مورد استفاده قرار می‌گیرد. تعدادی از کاربران (۱۰/۸۲) قبل از درمان، جراحی یا مصرف یک نوع داروی خاص، با مطرح کردن پرسش خود بر این باورند که پاسخ‌های دریافتی جهت پاسخگویی به سؤالاتی از قبیل: "آیا جراحی، بیماری را درمان می‌کند؟ "میزان تأثیر یک شیوه خاص درمان یا جراحی چیست" و "میزان خطرات احتمالی یک روش جراحی چیست" مورد استفاده قرار می‌گیرد. ۶/۰۶ از کاربران در هنگام دریافت دارو و درمان یا انجام تمرین‌های روزانه، پرسش‌هایی را در یاهو انسرز ارسال می‌کنند. این گروه از کاربران برای آنکه بدانند "آیا شیوه درمان، مصرف دارو و یا تمرین‌های روزانه برای آن‌ها مفید است یا خیر" تا با اثرات یک شیوه درمان یا عوارض جانبی مصرف داروها آشنا شوند. تعدادی از کاربران (۵/۴۱ درصد) پس از جراحی به دلیل کسب اطلاعات در مورد احتمال وقوع مجدد یک بیماری، علل عفونت پس از عمل جراحی و مراقب‌های خاص از پاسخ‌های دریافتی یاهو انسرز استفاده می‌کنند. ۴/۱۱ درصد از کاربران، با داشتن یک بیماری مزمن از پاسخ‌های دریافتی یاهو انسرز جهت پاسخگویی به سؤال‌هایی مانند:"چگونه می‌توانند با موقعیت کنار بیایند"، "آیا جایگزین دیگری برای درمانشان وجود دارد"، "آیا بیماری‌شان قابل‌درمان است"، "چگونه می‌توان بیماری را بدون دارو درمان کرد"، استفاده می‌کنند؛ بنابراین بیشتر کاربران با هدف پیشگیری، ارتقاء سلامتی خود از پاسخ‌های دریافتی از سؤال‌های بهداشت و سلامت سایت یاهو انسرز استفاده می‌کنند.

در مورد موضوع‌های نیازهای اطلاعاتی پرسش‌کنندگان مشخص شد که کاربران در گروه پزشکی جایگزین بیشتر به دنبال آن هستند که چگونه می‌توانند بیماری‌های خود را به روش طبیعی درمان کنند. این موضوع ۲۴/۰۵٪ از پرسش‌های این گروه را به خود اختصاص داده است. در گروه موضوعی دهان و دندان نیز ۲۰٪ از نیازهای اطلاعاتی کاربران به مقوله ارتودنسی، رنگ ارتودنسی، ریتینر[11] و اکسپندر[12] مرتبط است. در گروه رژیم غذایی و تناسب‌اندام بیشترین مقوله با ۳۱/۹۴٪ به موضوع روش‌های کاهش وزن و از بین بردن چربی مرتبط است. در گروه بیماری‌ها و شرایط بیشترین نیاز اطلاعاتی در پرسش‌ها با ۱۸/۱۸٪ به مقوله بیماری‌های پوستی و روش‌های درمان آن مرتبط است. در گروه مراقبت‌های بهداشت عمومی مقوله پادرد و مشکلات مربوط به آن از جمله رگ به رگ شدن مچ پا، پاشنه درد، لگن درد و زانودرد با ۲۴/۹۹٪ بیشترین نیاز اطلاعاتی کاربران را شامل می‌شود. در گروه بهداشت مردان ۲۰/۶۲٪ از پرسش‌ها به موضوع اندام تناسلی مردان از جمله اندازه اندام تناسلی، ختنه کردن آن و ترشحات مردانه مرتبط است. در گروه موضوعی چشم و بینایی بیشترین نیاز کاربران با ۲۷/۴۹٪ به مقوله استفاده از لنز چشمی مانند لنز رنگی، طبیعی و یک‌بار مصرف مربوط است. اطلاعات در مورد دوران قاعدگی، اولین دوره آن و اختلالات این دوره با ۲۶/۵۵٪ بیشترین نیاز در گروه موضوعی بهداشت زنان است. در گروه بهداشت ذهنی مسائل متفرقه مانند اطلاعات راجع به موسیقی، فیلم، تلفن همراه، کامپیوتر و دین اسلام، پیشنهاد برای انتخاب اسم و پرسش‌های مربوط به ریاضی و جبر با ۴۳/۵۶٪ بیشترین مقوله موضوعی را در برمی‌گیرد که با توجه به موضوع این گروه منطقی نیست که چنین پرسش‌هایی در این گروه مشاهده شوند. در گروه موضوعی موارد دیگر بهداشتی بیشترین نیاز اطلاعاتی با ۱۶/۰۶٪ مربوط به مشکلات مربوط به خواب مانند کم‌خوابی، خوابیدن زیاد و دیرخوابیدن است.

در مورد نیازهای کلی کاربران در گروه بهداشت سایت یاهوانسرز، نتایج نشان داد بیشتر سؤال‌ها یعنی ۵۱/۵۲٪ در رابطه با جنبه‌ای از یک بیماری خاص مانند اطلاعات عمومی، علائم، علل، تشخیص، درمان یا پیش‌بینی بیماری است. همچنین پرسش‌کنندگان در مورد برخی از ویژگی‌های یک موقعیت نگران بودند مثل‌اینکه آیا بیماری ژنتیکی، واگیردار یا قابل‌درمان است و یا سن ابتلا به برخی از بیماری‌های خاص چقدر است. سایت پرسش و پاسخ یاهو انسرز بر پایه محتوای ایجاد شده توسط کاربران و تعامل بین آن‌ها استوار است؛

[11]. ریتینر وسیله‌ای است که بعد از درمان ارتودنسی با براکت‌ها استفاده می‌شود و نتیجه درمان ارتودنسی را حفظ می‌کند تا این نتایج به یک ثبات برسد و نتیجه درمان ثابت بماند.

[12]. اکسپندر ارتودنسی برای هماهنگ کردن فک بالایی به کار می‌رود به صورتی که دندانهای پایینی و بالایی بهتر با هم جفت شوند.

[Downloaded from system.khu.ac.ir on 2026-11-10]
[DOR: 20.1001.1.24237418.1393.1.2.6.8]

جدول ۴- توزیع بیشترین مقوله‌های موضوعی بر اساس گروههای موضوعی یاهو! انسرز

ردیف	گروه موضوعی	بیشترین مقوله موضوعی	فراوانی	درصد
۱	پزشکی جایگزین/درمان طبیعی	روشهای درمان طبیعی بیماری‌ها	۱۹	۲۴/۰۵
۲	دهان و دندان	ارتودنسی و مسائل مربوط به آن	۱۳	۲۰
۳	رژیم غذایی وتناسب اندام	کاهش وزن/چربی	۲۳	۳۱/۹۴
۴	بیماری‌ها و شرایط	اطلاعات مربوط به پوست و بیماری‌های آن	۱۰	۱۸/۱۸
۵	مراقبت‌های بهداشتی عمومی	پا درد و مشکلات مربوط به آن	۱۱	۲۴/۹۹
۶	بهداشت مردان	اندام تناسلی مردان	۱۳	۲۰/۶۲
۷	چشم و بینایی	لنز چشمی و استفاده از آن	۱۵	۲۷/۴۹
۸	بهداشت زنان	اطلاعات مربوط به قاعدگی	۱۷	۲۶/۵۵
۹	بهداشت ذهنی	مسائل متفرقه	۲۱	۴۳/۵۶
۱۰	موارد دیگر بهداشتی	مشکلات مربوط به خواب	۹	۱۶/۰۶

بنابراین برای کاربران این امر طبیعی است که از آن برای جستجوی افرادی استفاده کنند که تحت شرایط یکسان درمانی یا دارویی قرار گرفته‌اند یا اینکه از آن‌ها حمایت عاطفی طلب کنند. در کل و با توجه به تحلیل داده‌ها در فصل چهار، می‌توان گفت ۱۳/۸۹٪ پرسش‌کنندگان به دنبال کسب تجربه دیگران با شرایط مشابه و یا در جستجوی افرادی هستند که بتوانند با آن‌ها صحبت کنند.۱۳/۵۵٪ از سؤال‌ها در مقوله سبک زندگی اغلب به‌منظور دریافت پیشنهادات در مورد رژیم‌های غذایی یا انجام حرکات ورزشی برای کم کردن وزن، ایجاد عضله، سلامت ماندن یا بهبود از یک بیماری خاص یا یک جراحی است.۱۱/۱۸٪ از سؤال‌ها مربوط به داروها یا مکمل‌ها هستند. این پرسش‌ها اساساً در مورد این هستند که چه دارویی مصرف کنند، آیا یک داروی خاص اثر می‌کند، میزان داروی مصرفی چقدر باشد و چه زمانی آن دارو را مصرف کنند. برخی از سؤال‌کنندگان همچنین در مورد تداخل دو داروی خاص، عوارض جانبی و اثرات متوقف کردن یک دارو سؤال کردند. با توجه به تحلیل داده‌ها در فصل چهار، ۵/۵۹٪ از پرسش‌ها نیز در رابطه با مسائل جنسی، آموزش برقراری روابط جنسی و بررسی مسائل پزشکی مربوط به اختلالات جنسی است. ۸۴٪ از پرسش‌ها مربوط به بیمارستان‌ها و درمانگاه‌ها و خدمات ارائه شده توسط آن‌هاست. ۸۴٪ از پرسش‌های کاربران در خصوص شرکت‌های بیمه، انواع خدمات بیمه‌ای و قوانین و مقررات بیمه‌ای است. برخی از سؤال‌کنندگان به سایت پرسش و پاسخ یاهو انسرز آمدند تا سؤال‌هایی برای کنار آمدن با بحران‌هایی که در پیش روی زندگی آنان است ارسال کنند (ممکن است یک کاربر در شرایط سختی قرار دارد که برای کنار آمدن با آن شرایط سؤال‌هایی را مطرح می‌کند). تعدادی از سؤال‌ها در مورد تخصص‌های پزشکی و بررسی علل رفتارهای آن‌هاست. برخی از سؤال‌کنندگان به سایت پرسش و پاسخ یاهو انسرز آمدند تا پیشنهاداتی برای منابع اطلاعات مثل وب‌سایت قابل‌اعتماد برای خرید داروی آنلاین یا بهترین دی. وی. دی[13] یوگا برای زنان باردار دریافت کنند. ۵۰٪ از پرسش‌ها در این گروه جای دارند. ۳/۳۸٪ از پرسش‌های یاهو انسرز در حوزه بهداشت و سلامت به این موضوع اختصاص دارد؛ بنابراین بسیاری از انواع اطلاعات پزشکی در پرسش‌های کاربران فراهم شد. تعدادی با صراحت با اشاره به نقاط خاص بدن مانند قلب، زانو، معده و ... احساس نگرانی کردند. عده‌ای نیز موقعیت یا شرایطی از تشخیص از جمله فشارخون بالا، سرطان و ... خود را شرح دادند. تعدادی از پرسش‌کنندگان نیز در مورد علائم بیماری خود اطلاعات ارائه می‌کنند مانند سردرد، قلب درد و ... عده‌ای در رابطه با روش‌های درمان از جمله شیمی‌درمانی و جراحی صحبت کرده‌اند. گروهی از کاربران نیز درباره شیوه زندگی خود از جمله میزان غذای مصرفی، رژیم غذایی، ورزش‌های روتین و ... سؤال پرسیده‌اند. گروهی از پرسش‌کنندگان نیز برای تفسیر بررسی داروها یا مکمل‌های آن‌ها سؤال‌هایی را مطرح کرده‌اند.

تحقیقات قبلی (ژانگ[14] (۲۰۱۰) و وارنر[15] و پروساکینو[16] (۲۰۰۴)) این مسئله را شناسایی کرد که مصرف‌کنندگان اطلاعات اغلب برای بیماری‌های خاص در جستجوی تشخیص، درمان، علائم، دارو و پیش‌بینی بیماری هستند. آن‌ها دریافتند که کاربران همچنین برای مسائل سلامتی و بهداشت عمومی در پی اطلاعاتی برای جلوگیری از بیماری و تناسب‌اندام هستند. پرسش‌کنندگان وقتی از دارو یا مکمل‌ها

[13]. DVD
[14]. Zhang
[15]. Warner
[16]. Procaccino

[Downloaded from system.khu.ac.ir on 2026-11-10]
[DOR: 20.1001.1.24237418.1393.1.2.6.8]

سؤال می‌کنند اغلب می‌خواهند بدانند که چه داروهایی مصرف کنند و اینکه آیا آن دارو برای یک هدف خاص مؤثر است یا خیر؛ بنابراین نتایج این پژوهش با یافته‌های قبلی از یاهو انسرز از جمله اینکه پرسش‌کنندگان اساساً به دنبال اطلاعاتی در مورد تشخیص، درمان، دلایل و علائم یک بیماری خاص، اطلاعات در رابطه با داروها و تناسب غذایی هستند مطابقت و هم‌خوانی دارد.

پیشنهادها

بر اساس یافته‌های پژوهش حاضر باید پاره‌ای از ملاحظات در راستای ارتقاء سایت‌های پرسش و پاسخ نظیر یاهو انسرز اعمال گردد. برخی از این اقدامات عبارت‌اند از:

– پرسش‌های مربوط به مسائل بهداشت و سلامت نشان داد که پرسش‌کنندگان در سؤال‌هایشان مشکلاتی با املا صحیح واژه‌ها و استفاده از عبارت مناسب برای توصیف شرایط دارند. چنین کمبودهای اطلاعاتی می‌تواند مانع گرفتن نتایج بهینه توسط کاربران شود. در سیستم‌های پرسش و پاسخ بهداشت و سلامت هم ابزار مفهومی و هم لغوی مانند بررسی املا، پیشنهاد واژه، کامل کردن خودکار اصطلاحات پزشکی باید ارائه شود تا به کاربران کمک کند نیازهایشان را بهتر بیان کنند.

– بررسی پرسش‌ها نشان داد که گاهی اوقات کاربران گروه موضوعی مناسبی را برای پرسش خود انتخاب نکرده‌اند. پیشنهاد می‌گردد هنگام ارسال پرسش گروه موضوعی مربوط به پرسش توسط یاهو انسرز به‌صورت هوشمند به کاربران پیشنهاد گردد تا سؤال‌ها در گروه‌های مربوط به آن حوزه قرار گیرند تا شانس بیشتری برای پاسخگویی درست به سؤالات پیدا نمایند.

– تحلیل پرسش‌های بهداشت یاهو انسرز نشان داد که در بعضی از موارد گذاشتن تصویر برای درک بهتر پرسش یا پاسخ برای کاربران ضرورت می‌یابد. لذا امکان افزودن تصاویر در یاهو انسرز برای کاربران فراهم شود.

– یافته‌های تحقیق نشان داد که در هر گروهی موضوعی بهداشت یاهو انسرز، کاربران به دنبال چه مطالبی هستند. پیشنهاد می‌گردد برای بیشترین نیازهای کاربران که شامل موضوعات درمان به روش طبیعی، پوست و بیماری‌های آن، ارتودنسی، پادرد و مشکلات مربوط به آن، اندام تناسلی مردان، کاهش وزن/چربی، لنز چشمی و استفاده از آن، اطلاعات مربوط به قاعدگی و مشکلات مربوط به خواب بودند، گروه‌ها یا زیرگروه‌های موضوعی در بخش بهداشت یاهو انسرز ایجاد گردد.

در پایان و با توجه به نتایج پژوهش حاضر پیشنهاد می‌گردد پژوهش‌های دیگری صورت گیرد. بررسی میزان صحت پاسخ‌های دریافتی در سایت‌های پرسش و پاسخ از طریق مصاحبه با متخصصان

– بررسی میزان تأثیر اطلاعات دریافتی در سیستم‌های پرسش و پاسخ اجتماعی در مقابل ارتباطات رودررو

– بررسی تعامل و همکاری میان پرسش‌کنندگان و پاسخ‌دهندگان برای حل مشکلات و اشتراک اطلاعات

– مقایسه نیازهای اطلاعاتی بهداشت و سلامت در سایت پرسش و پاسخ اجتماعی و خدمات مرجع دیجیتال

– استفاده از روش مصاحبه نیمه ساختاریافته برای درک عمیق‌تر نیازهای اطلاعاتی کاربران

– بررسی نیازهای اطلاعاتی کاربران در سایت‌های پرسش و پاسخ فارسی‌زبان

منابع

منابع فارسی

بابایی، محمود (۱۳۸۷). *نیازسنجی اطلاعات*. تهران: مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علوم پزشکی ایران، تهران.

باقی‌زاده، حسن (۱۳۹۰). آشنایی با پایگاه‌های پرسش و پاسخ. *اطلاع‌رسانی، آموزشی و مطالعات رایانه‌ای علوم اسلامی*، (۳۵). بازیابی ۸ اردیبهشت، ۱۳۹۱، از http://www.rahavardnoor.com/modules.php?name=archive&pa=showarticl&id=669

عنبری، امیرمهدی (۱۳۸۹). *بررسی وضعیت شبکه‌های اجتماعی وبی فارسی و نقش آن‌ها در اشتراک دانش و ارائه الگوی مناسب*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علوم تحقیقات، تهران.

ویمرز، راجرز و دومینیک، جوزف. (۱۳۸۴). تحقیق در رسانه‌های جمعی، (ترجمه کاووس سید امامی). تهران: سروش مرکز تحقیقات مطالعاتی و سنجش برنامه‌ای.

منابع لاتین

Case, D; Johnson, J; Andrews, J; Allard, S; & Kelly, K. (2004). From two-step flow to the Internet: the changing array of sources for genetics information seeking. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 55(8), 660-669.

Fox, S. (2006). *Online Health Search 2006*: Pew Internet & American Life Project.

[Downloaded from system.khu.ac.ir on 2026-11-10]
[DOR: 20.1001.1.24237418.1393.1.2.6.8]

Journal of American Society for Information Science and Technology, 55(8), 709-730.

Wenyin, L; Li, Q; & Huang, X. (2008). International Workshop on Question Answering on the Web. Paper presented at the The First Int Communication of social support in computermediatedgroups for people with disabilities ernational Workshop on Question Answering on the Web (QA2008), the 17th International World Wide Web Conference (WWW), Beijing, China.

Yoon, J; & Chung, E. (2011). Understanding image needs in daily life by analyzing questions in a social Q&A site. Journal of the American Society for Information Science and Technology, 62(11), 2201–2213.

Zhang, Y. (2010). Contextualizing consumer health information searching: an analysis of questions in a social Q&A community. In the Proceedings of the 1st ACM International Health Informatics Symposium, Arlington, VA, 210-219.

Oh, S. (2012). The characteristics and motivations of health answerers for sharing information, knowledge, and experiences in online environments. Journal of the American Society for Information Science and Technology, 63(3), 543-557.

Oh, S. (2010). Answerers' Motivations and Strategies of Providing Information and Social Support in Social Q&A: An Investigation of Health Answering Questions. PhD. Dissertation, University of North Carolina, Chapel Hill.

Oh, S; Zhang, Y;& Park, M. (2012). Health information needs on diseases: A coding schema development for analyzing health questions in Social Q&A. Proceedings of the 75th Annual Conference of the American Society for Information Science & Technology (ASIST'12). Baltimore, MD, October 26-30, 2012.

Warner, D; and Procaccino, J.D. (2004). Toward wellness: Women seeking health information.

[Downloaded from system.khu.ac.ir on 2026-11-10]

[DOR: 20.1001.1.24237418.1393.1.2.6.8]

Human Information Interaction. Vol. 1, No. 2
http://hii.khu.ac.ir
Original Article

Analyzing Users' Health Information Needs Based on the Yahoo Answers®

Zahra Shamloo, MA of Library and Information Science, Kharazmi University, Tehran, Iran (Corresponding author). zahra.shamloo.gmail.com
Nosrat Riahinia, PhD, Professor of Library and Information Sciences, Kharazmi University, Tehran, Iran.

Abstract

Background and Aim: People refer to virtual information resources for answering their medical questions. One of these resources includes question and answering (Q&A) sites in medicine. This study aims to analyze health questions posted on the Yahoo Answers to identify health information needs, the motivations for asking questions, evaluation of information user satisfaction resulted from received answer, the reason of using answers, the using aspects of given information and the types of selection criteria people employ when they select best answers in Yahoo! Answers.

Method: A survey was conducted using an online questionnaire. Email invitations were sent to 1015 users of Yahoo! Answers and 100 users filled the questionnaire. Moreover, 500 questions, 50 from each health subject category, were subject to content analysis using MAXQDA. Having no cost, having fun and social connection in Yahoo! Answers constitute the most important motivations for using the health group of Yahoo! Answers. The findings show that "concise answers" is considered as users' satisfaction factor.

Results: The findings showed that the concern about themselves, family, people who they care about, the lack of information and the knowledge gap, validating information from other people, the lack of social support, particularly insurance and income are among the main reasons for users to ask questions. Prevention and health promotion, turning the guesses to certainty, consultation before treatment, surgery, or taking certain medications constitute most of the cases users use from the received answers of the questions. The Socio- emotional value was particularly a prominent criteria from User-Perspective in this study for selecting the best answer.

Conclusion: According to this research, it was found that natural cure and remedies, orthodontics, losing weight methods, loosing fats, skin diseases and how to treat them, foot pain and the related problems, male genitalia, the use of eye lenses, menstruation and the problems related to the sleeping constitutes the most categories of subjects in the health part of Yahoo! Answers. The results show that most of the questions are related to a particular disorder or disease like general information, the symptoms, causes, diagnoses, treatments, prognoses of the disease.

Keywords: Question and Answering (Q&A) sites, Yahoo Answers®, Information needs, Health information.

[Downloaded from system.khu.ac.ir on 2026-11-10]

[DOR: 20.1001.1.24237418.1393.1.2.6.8]