



اینترنت و سلامت حیوانات خانگی: مطالعه موردی رفتار اطلاع‌یابی سلامت آنلاین صاحبان حیوانات خانگی

نیلوفر صلح جو*

کارشناس ارشد مدیریت اطلاعات، گروه علوم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران

نادر نقشینه

استادیار گروه علوم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران

فاطمه فهیم نیا

دانشیار گروه علوم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران

تاریخ دریافت: ۱۳۹۵/۱۱/۱۰ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۶/۲/۲۵

چکیده

هدف: اینترنت به یک منبع مهم اطلاعات سلامت تبدیل شده است و به طور بالقوه مزایای بسیاری برای سلامت انسان‌ها و حیوانات ارائه می‌کند. افرادی که به حیوانات خود احساس وابستگی، مسئولیت‌پذیری و علاقه دارند در جستجوی اطلاعاتی درباره نگهداری و حفظ سلامت آنها هستند. از این رو، این پژوهش به دنبال ارزیابی رفتار اطلاع‌یابی صاحبان حیوانات خانگی در جستجوی آنلاین اطلاعات سلامت حیوانات خانگی است.

روش پژوهش: این پژوهش بر مبنای هدف از نوع کاربردی و از نظر چگونگی گردآوری داده‌های مورد نیاز، از نوع پژوهش پیمایشی است. ابزار پژوهش پرسشنامه رفتار اطلاع‌یابی سلامت حیوانات خانگی، برگرفته از پرسشنامه کوگان و دیگران (۲۰۱۲) است که از نظر روایی و پایایی مورد تایید قرار گرفت. واحد مطالعه در پژوهش حاضر به صورت هدفمند، یک درمانگاه دامپزشکی در مرکز شهر تهران است که با مشارکت مراجعه‌کننده‌های آن درمانگاه در محدوده زمانی مشخص صورت پذیرفت. نمونه‌ای تصادفی شامل ۳۱۱ نفر از صاحبان حیوانات خانگی مراجعه‌کننده به درمانگاه به پرسشنامه محقق ساخته رفتار اطلاع‌یابی سلامت حیوانات خانگی در اینترنت پاسخ دادند.

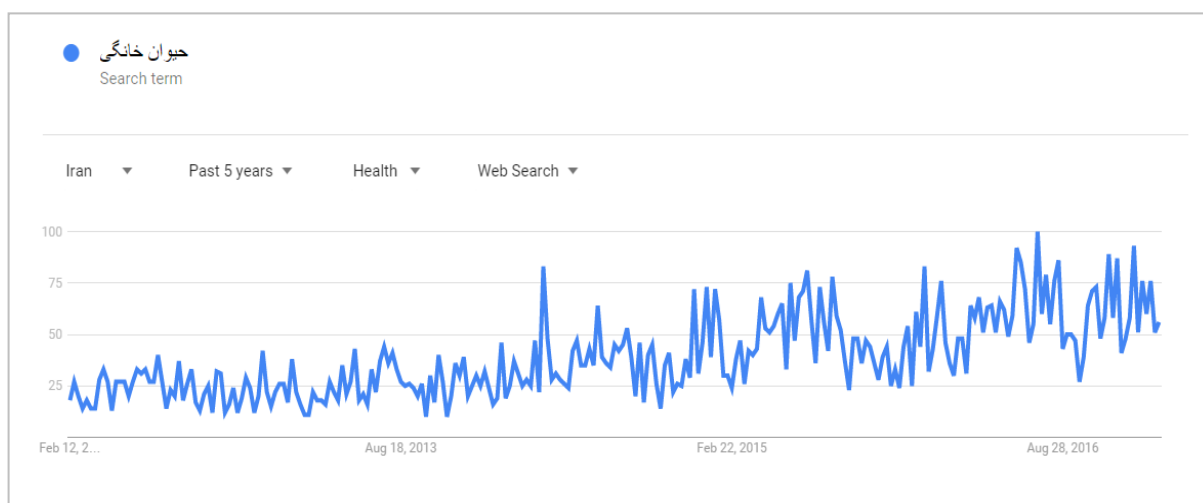
یافته‌ها: اکثر مراجعان از اینترنت برای جستجوی اطلاعات سلامت حیوان خانگی خود، از جمله مسائل رفتاری و تربیتی (۸۰ درصد)، نوع تغذیه و رژیم غذایی (۶۸ درصد) و حفظ سلامت و پیشگیری از بیماری‌ها (۶۷ درصد)، استفاده می‌کنند. آنها اینترنت را منبعی مکمل در کنار دامپزشک می‌دانند و حدود بیش از ۸۰ درصد از صاحبان حیوانات خانگی برای ارزیابی صحت اطلاعاتی که یافته‌اند با دامپزشک مشورت می‌کنند. حدود ۶۰ درصد از آنها موافق بودند که اطلاعات سلامت حیوانات در اینترنت بر درک‌شان از وضعیت سلامت حیوان خانگی، افزایش توانایی در گفتگو با دامپزشک، و تصمیم‌گیری بهتر درباره سلامت حیوان خانگی تأثیر داشته است.

نتیجه‌گیری: با توجه به رفتار اطلاع‌یابی سلامت صاحبان حیوانات خانگی در اینترنت و تاثیر آن در خدمات دامپزشکی توصیه‌هایی از جمله تشویق به همکاری میان کتابداران با جامعه دامپزشکان برای طراحی خدمات اطلاعاتی ارائه شده است.

کلیدواژه: رفتار اطلاع‌یابی سلامت، صاحبان حیوانات خانگی، اینترنت، درمانگاه دامپزشکی

مقدمه

در جوامع امروزی حیوانات خانگی گروهی از جامعه هستند. مسئله نگهداری حیوانات خانگی، به عنوان یک پدیده نو در کشور ما نیز پذیرفته شده است. متأسفانه در ایران آمار دقیقی از تعداد حیوانات خانگی، وضعیت نگهداری از آنها و میزان هزینه‌ای که افراد سالانه برای درمان و حفظ سلامت حیوانات خود هزینه می‌کنند در دسترس نیست؛ اما با توجه به اخبار سازمان دامپزشکی کشور بر اساس فروش واکسیناسیون، تعداد حیوانات اهلی و حیوانات خانگی در کشور رو به افزایش است. تغذیه، نگهداری، بهداشت و آموزش این حیوانات از جمله اهدافی است که صاحبان آنها دنبال می‌نمایند. در پژوهش‌های بسیاری تاثیر پیوند انسان و حیوان نیز بر سلامت هر دوی آنها بررسی شده است (ملسون^۱ و ملسون، ۲۰۰۹؛ طاهری میرقائد، ۱۳۹۲؛ ولز^۲، ۲۰۰۹). تحقیقات نشان داده است که افراد، حیوانات خانگی خود را عضوی از خانواده یا به عنوان دوستی صمیمی تلقی می‌کنند (قمریان، ۱۳۷۹، سرپل^۳، ۱۹۹۶). توجه به پیوند انسان و حیوانات خانگی در این پژوهش از آن رو قابل تأمل است که افرادی که به حیوانات خود احساس وابستگی، مسئولیت‌پذیری و یا علاقه دارند در جستجوی اطلاعاتی درباره نگهداری، تغذیه و حفظ سلامت آنها هستند.



شکل ۱. روند کاربرد کلیدواژه «حیوانات خانگی» در حوزه سلامت در منطقه جغرافیایی ایران، استخراج شده از گوگل ترندز در مهر ۱۳۹۵

در پژوهش (Hofmeister et al., 2008) مراجعین دامپزشکی‌ها اینترنت را به عنوان سومین منبع پرکاربرد برای بازیابی اطلاعات سلامت حیوان خانگی بعد از پزشکان عمومی و دامپزشکان متخصص، و پیش از دوستان و فامیل و سایر رسانه‌ها بیان کرده‌اند. در گزارش پژوهش‌های (Kogan et al., 2010, 2012) منابع اینترنتی برای اکثر صاحبان حیوانات خانگی اطلاعاتی است اضافه بر اطلاعاتی که در مشاوره و مراجعه به دامپزشکان بدست می‌آورند، به طوری که در این پژوهش مراجعان از مشورت با دامپزشک درباره اطلاعات آنلاین تجربه مثبتی را گزارش کرده‌اند.

¹Melson

²Wells

³Serpell

علاوه بر شواهد ارائه شده در تحقیقات گذشته، با جستجو کلیدواژه «سلامت حیوان خانگی» به زبان فارسی در موتور جستجوی گوگل بیش از ۸۰۰ هزار نتیجه بازایی می‌شود که نشان از ارزش اطلاعات آنلاین این حوزه است. در شکل (۱) با ابزار گوگل ترندز^۱ آمار جستجوی کاربران در موتور گوگل درباره حیوانات خانگی در حوزه موضوعی سلامت در مهرماه ۱۳۹۵ استخراج شده است. روند جستجوی کلیدواژه‌های مرتبط با سلامت حیوان خانگی (از جمله نام بیماری‌های رایج در گربه و سگ) در کشور ایران در ۵ سال گذشته صعودی است که اهمیت اطلاعات سلامت برای صاحبان حیوانات و کاربرد اینترنت در جستجوی اطلاعات سلامت حیوانات خانگی را نشان می‌دهد.

عمومیت یافتن این نوع جستجو از سویی و وجود اطلاعات فراوان در اینترنت از سوی دیگر، چالش‌های فراوانی را ایجاد کرده است. تنوع صاحبان حیوانات خانگی، نیازها و نیز شرایط اجتماعی و اقتصادی، چالش‌هایی را فرا روی پژوهشگران و تصمیم‌سازان قرار می‌دهد و سبب شکل‌گیری زمینه‌های پژوهشی چون رفتار اطلاع‌یابی صاحبان حیوانات خانگی شده است.

رفتار اطلاع‌یابی سلامت به روش‌های گسترده‌ای گفته می‌شود که افراد از طریق آن اطلاعاتی در مورد سلامت، بیماری، ارتقاء سلامت و خطرهایی که سلامتی را تهدید می‌کنند به دست می‌آورند (Lambert, Loisel, 2007). بررسی رفتار اطلاع‌یابی جوامع گوناگون در گستره وسیعی از رشته‌ها از جمله علوم بهداشتی و علوم اطلاعات و دانش‌شناسی تاکید شده است؛ زیرا جستجوی اطلاعات سلامت به صورت فردی به عنصری حیاتی در تعیین رفتارهای بهداشتی تبدیل شده است. به طور گسترده، افراد، مستقل از پزشکان و دامپزشکان، بین انواع منابع اطلاعات، از جمله منابع نسبتاً جدید، گزینش و سپس با استفاده از آنها درباره گزینه‌های سلامت، پیشگیری و درمان خود و دیگران تصمیم‌گیری می‌کنند.

این واقعیتی است که دسترسی به اطلاعات سلامت آنلاین بر سلامت افراد تاثیر می‌گذارد و گاهی بدون اینکه اعتبار این اطلاعات را مورد سؤال قرار دهند از آن در زندگی روزمره خود استفاده می‌کنند. افراد گاهی قبل از مراجعه به دامپزشکی، از اینترنت اطلاعاتی را درباره تشخیص و درمان بیماری حیوان خود می‌یابند که میزان صحت و قابلیت اعتماد به این اطلاعات مسئله مهمی است (Burke et al., 2010)؛ (Oxley & Kogan, 2017). از سوی دیگر، وسایط‌های فراوانی به زبان فارسی در حوزه سلامت وجود دارند، اما کیفیت و سطح خوانایی این منابع و اطلاعات ارائه شده در آنها بسیار متفاوت است (قلاوند و دیگران ۱۳۹۱). مسئله این است که استفاده از اینترنت برای صاحبان حیوانات خانگی مزایای بسیاری به همراه داشته، از جمله دسترسی به موقع به اطلاعات سلامت، تنوع در اطلاعات و امکان ارتباط سریع با دامپزشک (Oxley & Kogan, 2017)؛ اما معایب بالقوه دسترسی به اطلاعات آنلاین در حوزه سلامت حیوان خانگی، از جمله دسترسی به اطلاعات ناقص و نامعتبر و تأثیرات مرتبط آن بر رفتار صاحبان حیوان خانگی، مسئله مهمی است (صلح‌جو و دیگران، ۱۳۹۶).

در نتیجه، با وجود زمینه رو به رشد تحقیقات مربوط به سلامت انسان و اینترنت، تحقیقات کمی درباره بررسی استفاده از اطلاعات سلامت آنلاین در حوزه حیوانات خانگی وجود دارد (Murphy, 2006; Hofmeister, 2010; Kogan et al., 2010). درک کاملی نسبت به مسائل اساسی مانند «صاحبان حیوانات خانگی چگونه از اینترنت برای پیدا کردن اطلاعات سلامت حیوانات خانگی استفاده می‌کنند؟» و «دستاوردها و پیامدهای مرتبط با آن چیست؟» وجود ندارد. از آنجایی که جستجوی اطلاعات آنلاین در حوزه سلامت حیوانات، چالش‌های بسیاری برای سلامت حیوانات و انسان‌ها (هم‌چون بیماری‌های مشترک انسان و حیوان)، خدمات دامپزشکی کشور و رابطه صاحب حیوان با دامپزشک به همراه دارد، با شناخت رفتار اطلاع‌یابی سلامت آنلاین، می‌توان انگیزه افراد از جستجو در اینترنت را شناسایی کرد و آنها را تشویق به جستجوی اطلاعات صحیح و قابل اعتماد نمود. بنا بر این، این پژوهش به دنبال ارزیابی رفتار اطلاع‌یابی مراجعه‌کنندگان دامپزشکی‌ها در جستجوی آنلاین اطلاعات سلامت حیوانات

¹ Google Trends

خانگی است و جنبه‌های متفاوت آن از جمله میزان جستجو اطلاعات، موضوعات مورد جستجو، دلایل جستجو اطلاعات، واکنش‌های احساسی نسبت به یافتن اطلاعات، میزان درک اطلاعات، میزان اعتماد به اطلاعات، ارزیابی اطلاعات و کاربرد اطلاعات مورد بررسی قرار گرفته است.

روش‌شناسی پژوهش

در این پژوهش برای گردآوری داده‌ها از روش پیمایش و ابزار استاندارد استفاده شد که دارای سه دسته پرسش‌های باز (آزاد)، پرسش‌های بسته، و پرسش‌های درجه‌بندی شده است. دلایل استفاده پرسشنامه الکترونیکی در این پژوهش کاهش احتمال خطای انسانی هنگام ورود داده‌ها به نرم‌افزار تحلیل آماری، تماس آسان‌تر با پاسخ‌دهندگان، و امکان شخصی‌سازی طراحی پرسشنامه بود. منظور از شخصی‌سازی آن است که بر اساس پاسخ به دو پرسش ابتدایی «چقدر از اینترنت در خانه یا بیرون از خانه استفاده می‌کنید؟» و «چقدر از اینترنت برای پیدا کردن اطلاعات درباره سلامت و بهداشت حیوانات خانگی استفاده می‌کنید؟» باقی سؤالات را به پاسخ‌دهنده ارائه می‌کند. برای نمونه، از کسانی که به آن دو پرسش پاسخ «هیچوقت» می‌دهند تنها اطلاعات جمعیت‌شناختی و دلیل یا دلایل استفاده نکردن از اینترنت پرسیده می‌شود.

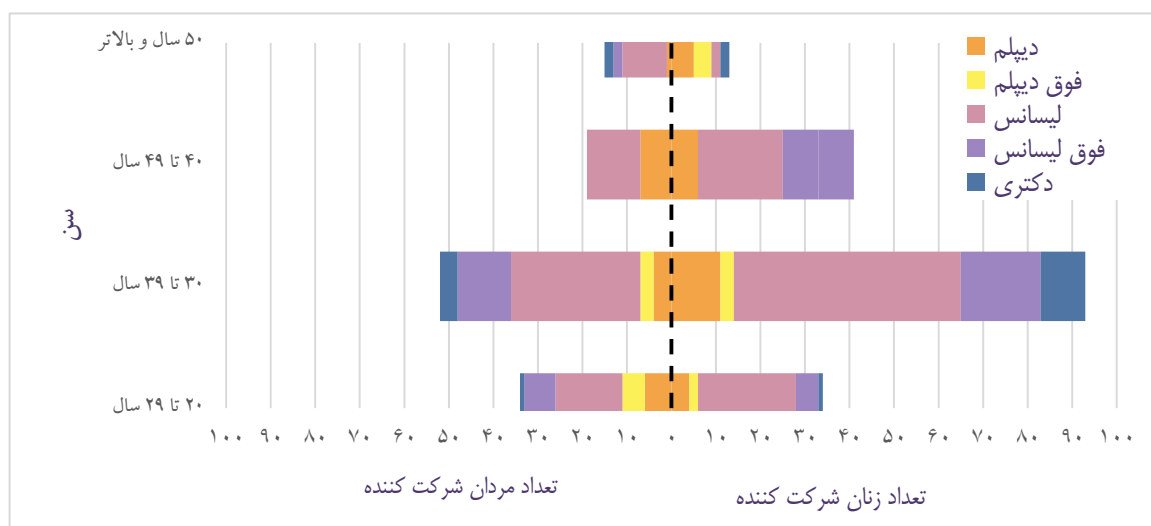
پرسشنامه الکترونیکی طراحی شده برای بررسی رفتار اطلاع‌یابی آنلاین در حوزه سلامت حیوانات خانگی است. نسخه اولیه پرسشنامه به صورت کاغذی بر اساس تحقیقات کوگان و دیگران (۲۰۱۲) در ۴۷ گویه تهیه شد و در نهایت با اعمال نظر دامپزشکان و متخصصان اطلاعات نسخه نهایی در ۴۹ گویه تدوین شد. پرسشنامه الکترونیکی تحت وب در بستر فرم‌نگار گوگل در ۹ بخش (صفحات جداگانه و دارای پیوند به یکدیگر) و ۴۹ گویه آن در ۱۸ سؤال شبکه چندگزینه‌ای، مقیاس خطی، چک باکس، و پاسخ کوتاه طراحی شد. همچنین، یک بخش پرسشنامه مربوط به معرفی تحقیق و ذکر حقوق پاسخ‌دهنده و یک بخش راهنمای پاسخگویی به پرسشنامه الکترونیکی با تلفن همراه هوشمند یا رایانه بود.

در این پژوهش برای بررسی رفتار اطلاع‌یابی صاحبان حیوانات از درمانگاه دامپزشکی آران با مشارکت مراجعه‌کننده‌های آن (صاحبان حیوانات به همراه سگ و گربه‌شان که در این درمانگاه دارای پرونده هستند) در محدوده زمانی مشخص استفاده شد. این مرکز از میان درمانگاه‌های اختصاصی دامپزشکی دام کوچک ثبت شده در فهرست اداره کل دامپزشکی استان تهران (۱۳۹۵) که در محله‌های مرکزی شهر تهران^۱ قرار دارند پس از بررسی وبسایت دامپزشکی‌ها، تماس تلفنی با مدیریت یا دامپزشکان مرکز و بازدید حضوری از آنها به صورت هدفمند انتخاب شد. معیارهای انتخاب این مورد عبارتند از: ۱) داشتن سابقه فعالیت درمانی برای سگ و گربه بیش از یک سال، ۲) داشتن حداقل ۱۰۰۰ پرونده پزشکی سگ و گربه، ۳) داشتن وبسایت آموزشی روزآمد، ۴) داشتن خدمات آموزشی و اطلاع‌رسانی برای مراجعان (به صورت نسخه اطلاعاتی، بروشور یا مقاله کوتاه که حین یا بعد از معاینه به مراجعه‌کننده داده می‌شود)، و ۵) علاقمندی دامپزشک‌ها و کارکنان مرکز برای همکاری در این پژوهش. سپس به مطالعه موردی یک نمونه تصادفی از مشتریان درمانگاه دامپزشکی آران در طول سه ماه (خرداد تا شهریور ۹۶) پرداختیم. تعداد مراجعان پرونده‌دار در این درمانگاه ۴۳۰۰ نفر است که در سه ماه مذکور ۸۳۰ مشتری به همراه گربه یا سگ به درمانگاه مراجعه کرده‌اند. در کل محدودیتی در انتخاب مراجعان جز انگیزه شخصی خود صاحبان حیوانات برای مشارکت در پژوهش وجود نداشت. در نهایت ۳۱۱ نفر (۳۷/۴۶٪ از مراجعان سه ماهه درمانگاه) پرسشنامه را تکمیل کردند که مطابق با جدول مورگان حجم نمونه برای جامعه مورد نظر مطلوب است. پرسشنامه برای تعیین روایی صوری و محتوایی بین ۴ متخصص علم اطلاعات و دانش‌شناسی در دانشگاه تهران،

^۱ محلات مرکز تهران بر اساس وبسایت مدیریت محله‌های شهرداری تهران (mytehran.ir) شامل یوسف‌آباد، امیرآباد، عباس‌آباد، فاطمی، زرتشت، کشاورز، بهارشیراز، بهجت‌آباد، مطهری، و سهروردی است.

۵ دامپزشک، ۵ صاحب حیوان خانگی در درمانگاه دامپزشکی آرآن و یک زبان‌شناس توزیع گردید. برای روایی صوری سطح دشواری، میزان عدم تناسب، ابهام عبارات و یا وجود نارسایی در معانی کلمات مشخص شد. برای روایی محتوایی از دامپزشکان و متخصصان اطلاعات خواسته شد تا پس از مطالعه دقیق ابزار، دیدگاه‌های اصلاحی خود را به صورت کتبی ارائه کنند. همچنین موارد رعایت دستور زبان، استفاده از کلمات مناسب، اهمیت سؤالات، قرارگیری و توالی درست سؤالات در جای مناسب اصلاح شد. همچنین با آزمون آلفای کرونباخ پایایی پرسشنامه مورد بررسی قرار گرفت. بدین صورت که پرسشنامه الکترونیکی طراحی شده بین ۳۰ نفر از مراجعان درمانگاه پخش و توسط آن‌ها تکمیل شد و سپس داده‌ها وارد نرم‌افزار اسپ‌اس‌اس گردید و ضریب آلفای کرونباخ ۰/۷۹۵ محاسبه شد (یعنی ابزار پژوهش از پایایی مطلوب برخوردار است). شایان ذکر است که تمام مراحل این مطالعه را معاونت پژوهشی دانشکده مدیریت دانشگاه تهران تصویب و تایید کرده است.

سپس پرسشنامه الکترونیکی به سه روش توزیع شد: ۱) انتشار لینک دسترسی به پرسشنامه در وبسایت و شبکه‌های اجتماعی درمانگاه دامپزشکی آرآن؛ ۲) نصب پوسترهای دعوت از مشتریان برای مشارکت در پژوهش در اتاق انتظار درمانگاه به همراه کیو آر کد دسترسی مستقیم به پرسشنامه ۳) پیامک لینک پرسشنامه به شماره تماس مشتریانی که در سه ماهه اجرای این تحقیق به درمانگاه مراجعه کردند. برای تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار SPSS (نسخه ۲۲) به منظور آمار توصیفی، بررسی پایایی و مقایسه میانگین‌ها (با آزمون فریدمن) استفاده شد.



شکل ۲ توزیع جامعه پژوهش بر اساس جنسیت، سن و تحصیلات

یافته‌ها

ابتدا به ارائه داده‌های توصیفی ویژگی‌های جمعیت‌شناختی صاحبان حیوانات خانگی در این پژوهش به تفکیک جنسیت پرداخته‌ایم. در اطلاعات جمعیت‌شناختی، متغیرهایی نظیر جنسیت، سن، مقطع تحصیلی، نوع حیوان خانگی و مدت زمان نگهداری بررسی شده است. ۵۸ درصد از افراد شرکت‌کننده در پرسشنامه زن و ۴۲ درصد آن‌ها مرد هستند. به طور کلی اکثر افراد (حدود ۴۷ درصد) بزرگسالان ۳۰ تا ۳۹ ساله و دارای لیسانس (۵۲ درصد) هستند. برای اطلاعات کامل‌تر درباره توزیع جامعه پژوهش به شکل ۲ مراجعه شود.

همچنین، حدود نیمی از جامعه مورد پژوهش (۴۸ درصد) از گربه، و نیمی از آن‌ها (۴۶ درصد) از سگ و ۶ درصد از هر دو نگهداری می‌کنند. به ترتیب بیشترین مدت نگهداری از حیوانات خانگی یک تا پنج سال (۴۴ درصد)، کمتر از یک سال (۲۰ درصد)، پنج تا ده سال (۲۰ درصد) و بیشتر از ده سال (۱۶ درصد) است.

میزان استفاده صاحبان حیوانات خانگی از اینترنت

در این مطالعه صاحبان حیوانات خانگی عمدتاً (۹۳ درصد) چند بار در روز و باقی افراد یک بار در روز از اینترنت استفاده می کنند و تنها سه نفر اعلام کردند که کمتر از ماهی یکبار از اینترنت استفاده می کنند. یعنی به طور کلی جامعه مورد پژوهش روزانه به اینترنت دسترسی دارند و از آن استفاده می کنند.

حدود نیمی (۶۵ درصد) از صاحبان میزان استفاده از اینترنت در رابطه با اطلاعات سلامت حیوان خانگی را حداقل ماهی یکبار اعلام کردند و تعداد قابل توجهی (۳۲ درصد) نیز هر هفته از اطلاعات سلامت آنلاین در رابطه با حیوانات خانگی استفاده می کنند. در جدول ۱ می توانید آمار دقیق نسبت استفاده از اینترنت به طور کلی و استفاده از اینترنت برای اطلاعات سلامت حیوانات خانگی را ببینید. میزان استفاده از اینترنت در میان همه اعضای نمونه مشابه و به طور روزانه است، اما میزان استفاده از اینترنت برای اطلاعات سلامت حیوانات خانگی متنوع (روزانه=۱۶٪، هفتگی=۳۲٪، ماهیانه=۱۷٪) گزارش شده است و عمدتاً افرادی که روزانه از اینترنت استفاده می کنند به صورت هفتگی اطلاعات سلامت حیوان خانگی را در اینترنت جستجو و استفاده می کنند.

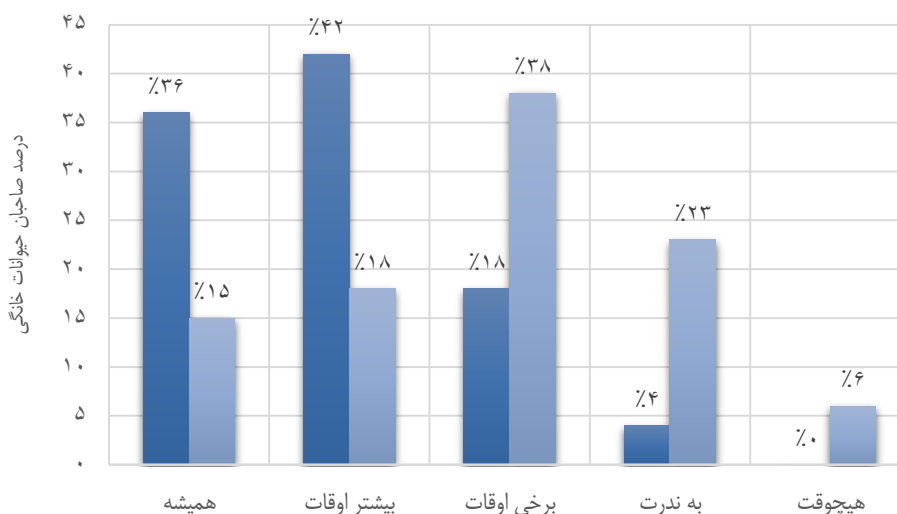
جدول ۱ جدول متقاطع میزان استفاده افراد از اینترنت به طور کلی و میزان استفاده از اینترنت برای اطلاعات سلامت حیوان خانگی خود

میزان استفاده از اینترنت برای اطلاعات سلامت مربوط به حیوانات خانگی							
مجموع	هیچوقت	کمتر از ماهی یک بار	حداقل ماهی یک بار	حداقل هفته ای یک بار	یک بار در روز	چند بار در روز	میزان استفاده از اینترنت به طور کلی
٪۸۶	٪۱۴	٪۱۳	٪۱۴	٪۲۹	٪۱۰	٪۶	چند بار در روز
٪۱۴	٪۷	٪۱	٪۳	٪۳	۰	۰	یک بار در روز
٪۱۰۰	٪۲۱	٪۱۴	٪۱۷	٪۳۲	٪۱۰	٪۶	مجموع

چگونگی جستجو درباره اطلاعات سلامت حیوانات خانگی در اینترنت

وقتی از صاحبان حیوانات خانگی درباره چگونگی جستجوی اطلاعات سلامت حیوان خانگی در اینترنت سوال کردیم، با توجه به شکل ۳ معلوم شد که ۴۲ درصد آنها بیشتر اوقات از موتورهای جستجو، مانند گوگل، استفاده می کنند و ۳۸ درصد برخی اوقات مستقیم به وبسایتی در حوزه بهداشت و سلامت حیوانات خانگی که از قبل می شناسند رجوع می کنند.

■ جستجوی مستقیم در وبسایت هایی که از پیش می شناسند ■ جستجو در موتورهای جستجو مانند گوگل



شکل ۳ چگونگی جستجوی اطلاعات سلامت آنلاین حیوانات خانگی

وقتی از آنها به صورت سوال باز دربارهٔ سایر روش‌ها پرسیده شد، پاسخ‌هایی چون پرسش در شبکه‌های اجتماعی، جستجو در کانال‌های تلگرامی، و استفاده از مراجع آنلاین به زبان انگلیسی مطرح گردید. در زیر برخی از پاسخ‌های آنان آورده شده است:

"جستجو در کانال‌های تلگرامی که اساتید و دامپزشکان در آن پاسخ گو هستند."

"در گروه‌های آنلاین از کسانی که سگ دارند سؤال می‌کنم."

"از شبکه‌های اجتماعی مرتبط با حیوانات که می‌شناسم استفاده می‌کنم."

"گاهی اوقات در اینترنت از طریق امکانات و بسایتهای دامپزشکی سؤال خود را به طور مستقیم از دامپزشک می‌پرسم."

"از مراجع معتبر بین‌المللی مثل دی‌موز برای یافتن سایت‌های درست دربارهٔ سلامت حیوانات خانگی استفاده می‌کنم."

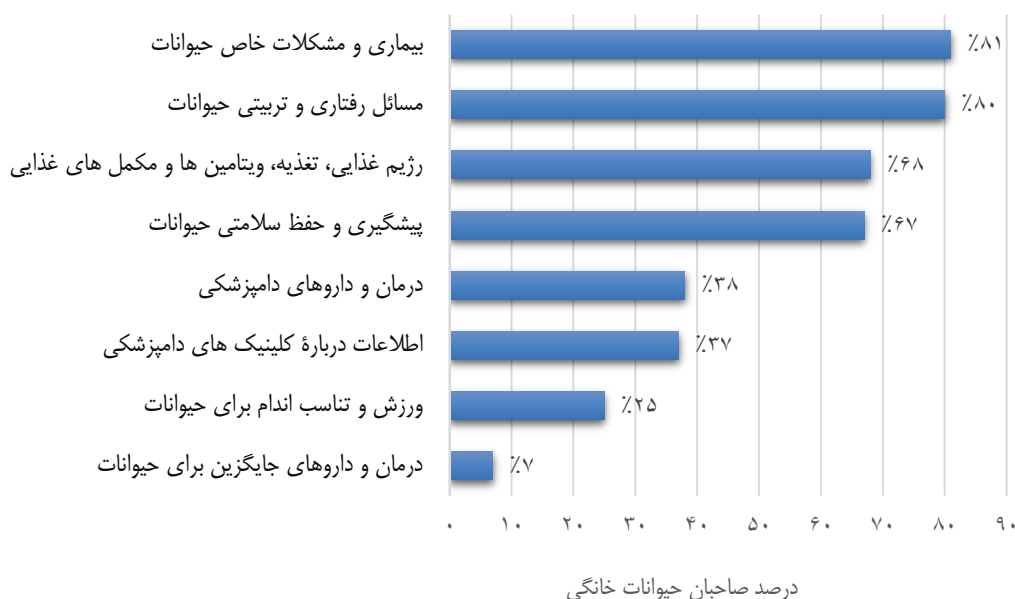
"بیشتر سعی می‌کنم حضوری به پزشک مراجعه کنم و دربارهٔ بهداشت و سلامت حیوانم کمک بگیرم."

میزان دشواری جستجوی اطلاعات سلامت حیوانات خانگی در اینترنت

به طور کلی بیش از ۴۵ درصد از صاحبان حیوانات خانگی معتقد بودند جستجو و بازیابی اطلاعات سلامت حیوانات خانگی در اینترنت آسان یا بسیار آسان است. تنها ۱۳ درصد معتقد بودند جستجو و بازیابی اطلاعات سلامت آنلاین سخت یا بسیار سخت است. از میان ۳ درصد از صاحبان حیوانات خانگی که در این پژوهش اعلام کردند از اینترنت برای اطلاعات سلامت استفاده نمی‌کنند اکثر دلیل خود را این‌گونه بیان کردند که "ترجیح می‌دهم با دامپزشک مشورت کنم" و یا "علاقه‌ای به جستجو در اینترنت ندارم."

موضوعات مورد جستجو از اطلاعات سلامت حیوانات خانگی در اینترنت

از صاحبان خواسته شد تا موضوعاتی را که در اینترنت دربارهٔ حیوانات خانگی جستجو و استفاده می‌کنند، به صورت پاسخ چندگزینه‌ای مشخص کنند که با توجه به شکل ۴ بیشترین و کمترین موضوع مورد توجه به ترتیب جستجو درباره بیماری یا مشکل خاص حیوانات خانگی (۸۱ درصد)، و درمان و داروهای جایگزین (۷ درصد) برای حیوانات خانگی (مانند آبدرمانی) است، که البته این گونه درمان‌ها در کشور بسیار کم و برای صاحبان حیوانات خانگی ناآشناست. درصد پاسخ به سایر موضوعات را در شکل ۴ می‌توانید ببینید.

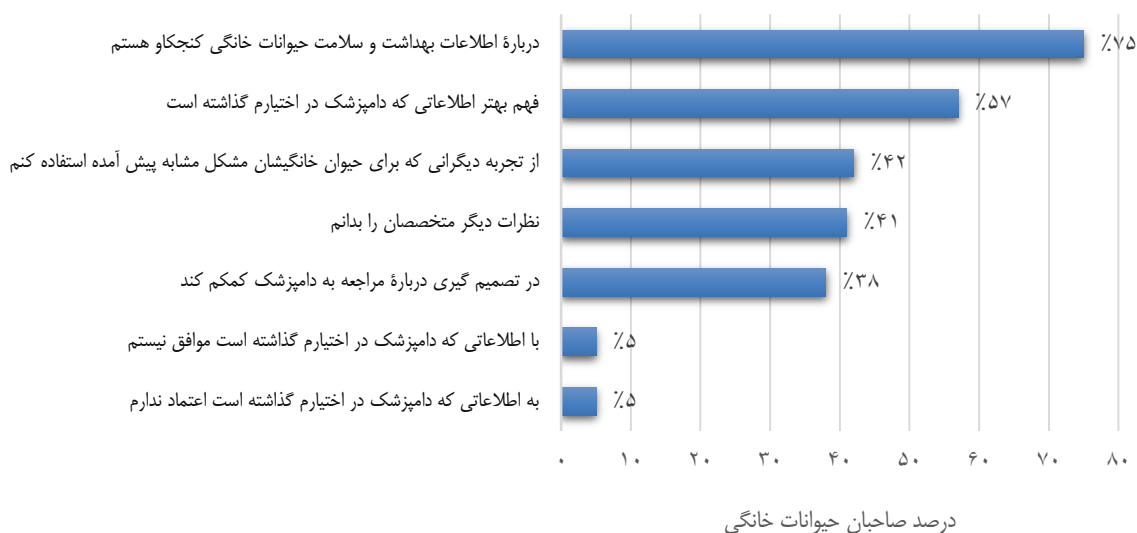


شکل ۴ موضوعاتی از سلامت و بهداشت حیوانات خانگی که افراد در اینترنت جستجو می‌کنند

دلایل استفاده از اطلاعات سلامت حیوانات خانگی در اینترنت

از صاحبان حیوانات خانگی خواسته شد تا دلایل و هدف خود را از استفاده از اطلاعات سلامت آنلاین مرتبط با حیوانات خانگی خود مشخص کنند. با توجه به شکل ۵ اکثراً (۷۵ درصد) اعلام کردند که کنجکاوی شخصی آنها موجب جستجو و استفاده از اطلاعات سلامت حیوانات خانگی در اینترنت می‌شود. ۵۷ درصد آنها اینترنت را منبعی مکمل در کنار اطلاعاتی که دامپزشک در اختیارشان قرار داده است می‌دانند و تعداد اندکی جستجوی اینترنتی را به دلیل موافق نبودن با گفته‌های دامپزشک (۵ درصد) یا اعتماد نداشتن به او (۵ درصد) اعلام کرده‌اند. البته اطلاعات سلامت حیوانات خانگی در اینترنت تا ۳۸ درصد به تصمیم‌گیری صاحبان برای مراجعه حضوری به دامپزشکی کمک کرده است. همچنین، حدود ۴۲ درصد از افراد از اطلاعات سلامت آنلاین استفاده می‌کنند تا از نظر عاطفی حمایت شوند. نمونه‌ای که یکی از پاسخ‌دهندگان در این باره نوشته بود:

"وقتی دامپزشک تشخیص داد که گربه‌ام دچار سرطان خون شده خیلی نگران بودم ولی با جستجو در اینترنت، تالار گفتگویی را یافتیم که همه صاحبانی که گربه‌شان مشکل مشابهی با گربه من داشتند درباره تجربیات خود می‌گفتند، چگونه با این بیماری مقابله می‌کنند و حتی فیلم‌های روزانه از گربه‌های مریض‌شان به اشتراک می‌گذاشتند. این گروه خیلی به روحیه من کمک کرد و من هم توانایی این را پیدا کردم تا از گربه مریضم مراقبت کنم."



شکل ۵ دلایل استفاده صاحبان حیوانات خانگی از اطلاعات سلامت آنلاین

میزان فهم و درک اطلاعات سلامت حیوانات خانگی در اینترنت

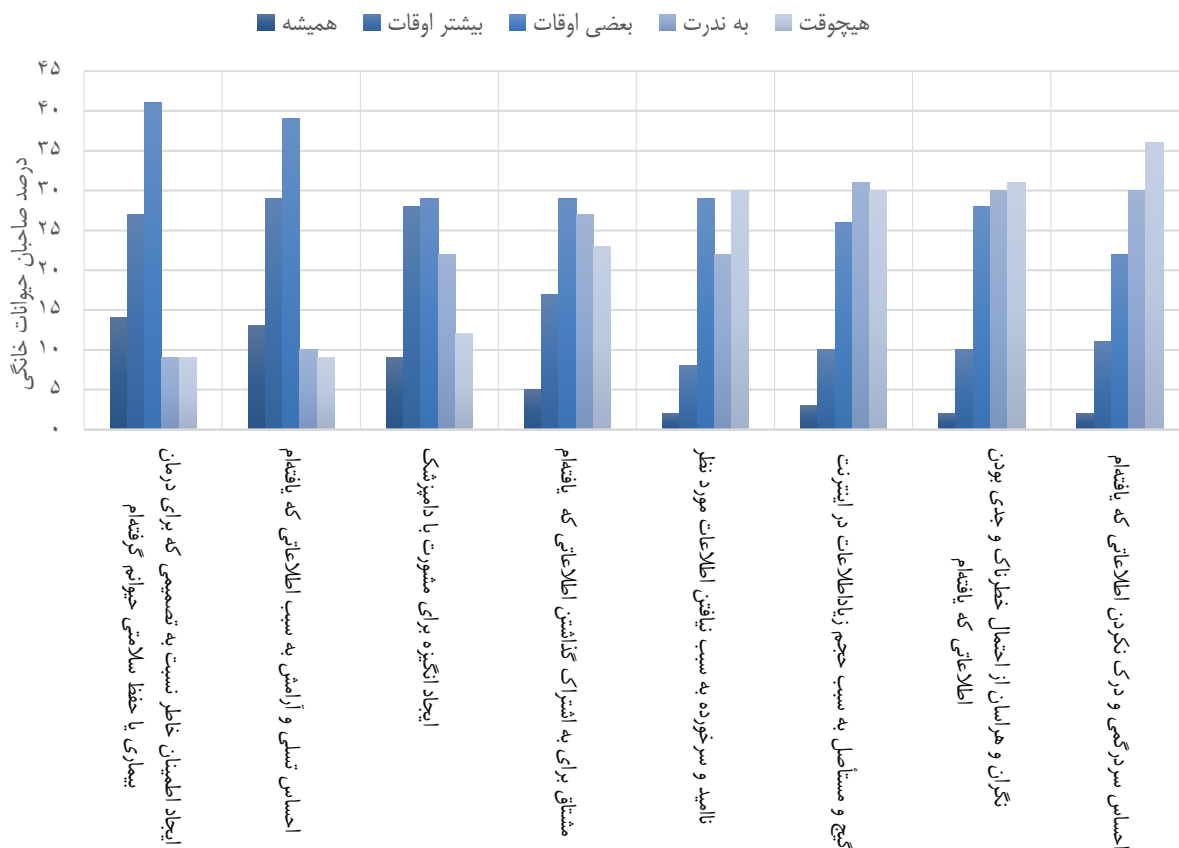
در بررسی رفتار اطلاع‌یابی در پژوهش‌های پیشین درباره میزان درک افراد از اطلاعات سلامت آنلاین نگرانی‌های بسیاری ابراز شده است و معتقدند افراد به دلایل گوناگونی (از جمله سطح سختی و تخصصی بودن متن، و آمادگی نداشتن افراد برای دریافت اطلاعات) فهم مناسبی نسبت به آنچه در اینترنت می‌خوانند ندارند (مایر^۱، ۲۰۰۸؛ مرفی، ۲۰۰۶). در این پژوهش از صاحبان حیوانات خواسته شد از ۱ (خیلی سخت و غیرقابل فهم) تا ۵ (خیلی آسان و قابل فهم) امتیاز دهند و به ترتیب ۴۰ و ۳۰ درصد از صاحبان حیوانات خانگی امتیاز ۳ (متوسط) و ۴ (آسان) را انتخاب کردند. همچنین، وقتی از آنها پرسیدیم چقدر اطلاعات سلامتی که در اینترنت می‌یابند باعث سردرگمی آنها می‌شود ۳۶ درصد معتقد بودند هیچ وقت، ۳۰ درصد به ندرت و تنها کمتر از ۱۰

¹ Mayer

درصد افراد گفتند همیشه دچار سردرگمی می‌شوند. البته بیش از ۲۵ درصد از صاحبان حیوانات خانگی برخی اوقات به دلیل حجم زیاد اطلاعات در اینترنت گیج و مستأصل می‌شوند.

واکنش‌های احساسی افراد نسبت به اطلاعات سلامت حیوانات خانگی در اینترنت

در تعامل افراد با اطلاعات نکته‌ای که بسیار قابل توجه و بر کاربرد این اطلاعات در ارتقای سطح سلامت آنها موثر است واکنش احساسی و درک آنان از اطلاعات است. منظور از این واکنش داشتن حس تسکین، ترس یا سردرگمی نسبت به اطلاعات در دسترس است. به همین دلیل، ما از صاحبان حیوانات خانگی خواستیم احساس خود را نسبت به اطلاعات سلامتی که در اینترنت می‌یابند بیان کنند و درصد پاسخ آنان به هر یک از واکنش‌های احساسی در شکل ۶ به نمایش درآمده است. برای نمونه، در این پژوهش حدود ۳۰ درصد معتقد بودند اطلاعات سلامت آنلاین بیشتر اوقات به آنها انگیزه مشورت با دامپزشک را می‌دهد و حدود ۴۰ درصد حداقل بیشتر اوقات یا بیشتر از داشتن اطلاعات سلامت آنلاین احساس آرامش کرده‌اند. به طور کلی، میان میانگین رتبه‌های پاسخ به هر یک از انواع واکنش‌های احساسی با آزمون فریدمن اختلاف معناداری ($p < 0.001$) مشاهده شد و نتایج آن در جدول گزارش شده است. در این آزمون دو زیرمجموعه همگن از واکنش‌های احساسی مشخص شد شامل واکنش‌های مثبت و واکنش‌های منفی. اطلاعات سلامت اینترنتی به ترتیب بیشتر اوقات به مراجعان دامپزشکی‌ها احساس اطمینان خاطر نسبت به تصمیمی که راجع به سلامت حیوان خانگی خود گرفته‌اند، احساس آرامش به خاطر یافتن اطلاعات موردنظر، انگیزه مشورت با دامپزشک، و اشتیاق برای به اشتراک گذاشتن اطلاعات می‌دهد، و بالعکس، به ندرت از نیافتن اطلاعات ناامید و سرخورده، از حجم زیاد اطلاعات سردرگم، و از جلدی و خطرناک بودن اطلاعاتی که یافته‌اند نگران و هراسان می‌شوند.



شکل ۶ واکنش‌های احساسی صاحبان حیوانات خانگی نسبت به اطلاعات سلامت آنلاین

جدول ۲. مقایسه میانگین رتبه‌های واکنش‌های احساسی صاحبان حیوانات خانگی نسبت به اطلاعات سلامت آنلاین با آزمون فریدمن

ماکسیم	میانگین	رتبه‌ها	میانگین	تفاوت معیار	Z	واکنش‌های احساسی	
						معیار تصمیم	<0,01
۵	۱	۰,۹۹۴	۲,۱۳	۳,۴۵	۳۱۱	نامید و سرخورده به سبب نیافتن اطلاعات مورد نظر	
۵	۱	۱,۰۸۵	۲,۱۴	۳,۵۵	۳۱۱	احساس سردرگمی و عدم درک اطلاعاتی که یافته‌ام	
۵	۱	۱,۰۴۲	۲,۲۲	۳,۸۰	۳۱۱	نگران و هراسان از احتمال خطرناک و جدی بودن اطلاعاتی که یافتم	
۵	۱	۱,۰۷۹	۲,۲۴	۳,۶۷	۳۱۱	گیج و مستأصل بخاطر حجم زیاد اطلاعات در اینترنت	
۵	۱	۱,۱۶۸	۲,۵۲	۴,۳۰	۳۱۱	مشاقق برای به اشتراک گذاشتن اطلاعاتی که یافته‌ام	
۵	۱	۱,۱۵۶	۲,۹۹	۵,۴۱	۳۱۱	ایجاد انگیزه برای مشورت با دامپزشک	
۵	۱	۱,۰۸۴	۳,۲۸	۵,۹۰	۳۱۱	احساس تسلی و آرامش بخاطر اطلاعاتی که یافته‌ام	
۵	۱	۱,۰۸۴	۳,۳۱	۵,۹۱	۳۱۱	ایجاد اطمینان خاطر نسبت به تصمیمی که برای درمان بیماری یا حفظ سلامتی حیوانم گرفته‌ام	

ارزیابی صحت و درستی اطلاعات سلامت حیوانات خانگی در اینترنت

نکته مهم دیگر در رفتار اطلاع‌یابی آنلاین صاحبان حیوانات خانگی چگونگی ارزیابی اطلاعات و میزان اعتماد آنها به اطلاعات سلامت آنلاین است. بنا بر این، برای توصیف آن، علاوه بر طرح سؤال درباره میزان بررسی صحت و درستی اطلاعات، چندین گویه متفاوت در ابزار پژوهش طراحی شد، از جمله اینکه از آنها درباره میزان بررسی هویت فرد یا سازمانی که اطلاعات را در اینترنت تولید یا منتشر کرده‌اند پرسیدیم. همچنین، چگونگی ارزیابی اطلاعات سلامت آنلاین توسط صاحبان حیوانات خانگی و میزان اعتماد آنها به منابع اطلاعاتی متفاوت بررسی شد.

یافته‌ها نشان می‌دهد ۵۰ درصد از افراد «تقریباً همیشه» صحت و درستی اطلاعات سلامت مرتبط با حیوانات خانگی برگرفته از اینترنت را بررسی می‌کنند و ۴۷ درصد به هویت فرد یا سازمان تولید کننده یا انتشار دهنده اطلاعات توجه دارند. تنها به ترتیب ۱۴ درصد «به ندرت» به هویت فرد انتشاردهنده اطلاعات توجه می‌کنند گزارش روش‌هایی که صاحبان حیوانات خانگی برای بررسی صحت و درستی این اطلاعات به کار می‌برند در شکل ۷ نشان داده شده است. از همه بیشتر روش مشورت با دامپزشک درباره اطلاعات (۸۳ درصد) و از همه کمتر مقایسه اطلاعات با سایر منابع اطلاعاتی غیر اینترنتی (۱۳ درصد) را اعلام کرده‌اند.



درصد صاحبان حیوانات خانگی

شکل ۷ چگونگی ارزیابی صحت و درستی اطلاعات سلامت آنلاین حیوانات خانگی

همچنین، از جامعه پژوهش خواسته شد درجه اهمیت عوامل موثر برای اعتماد به صحت و درستی اطلاعات سلامت حیوانات خانگی در اینترنت را از ۱ (بسیار کم) تا ۵ (بسیار زیاد) مشخص کنند. در آزمون فریدمن میان میانگین رتبه‌های پاسخ‌های آنها اختلاف معناداری ($p < 0.001$) دیده شد. به ترتیب اهمیت هر یک از عوامل به صورت زیر مشخص شد:

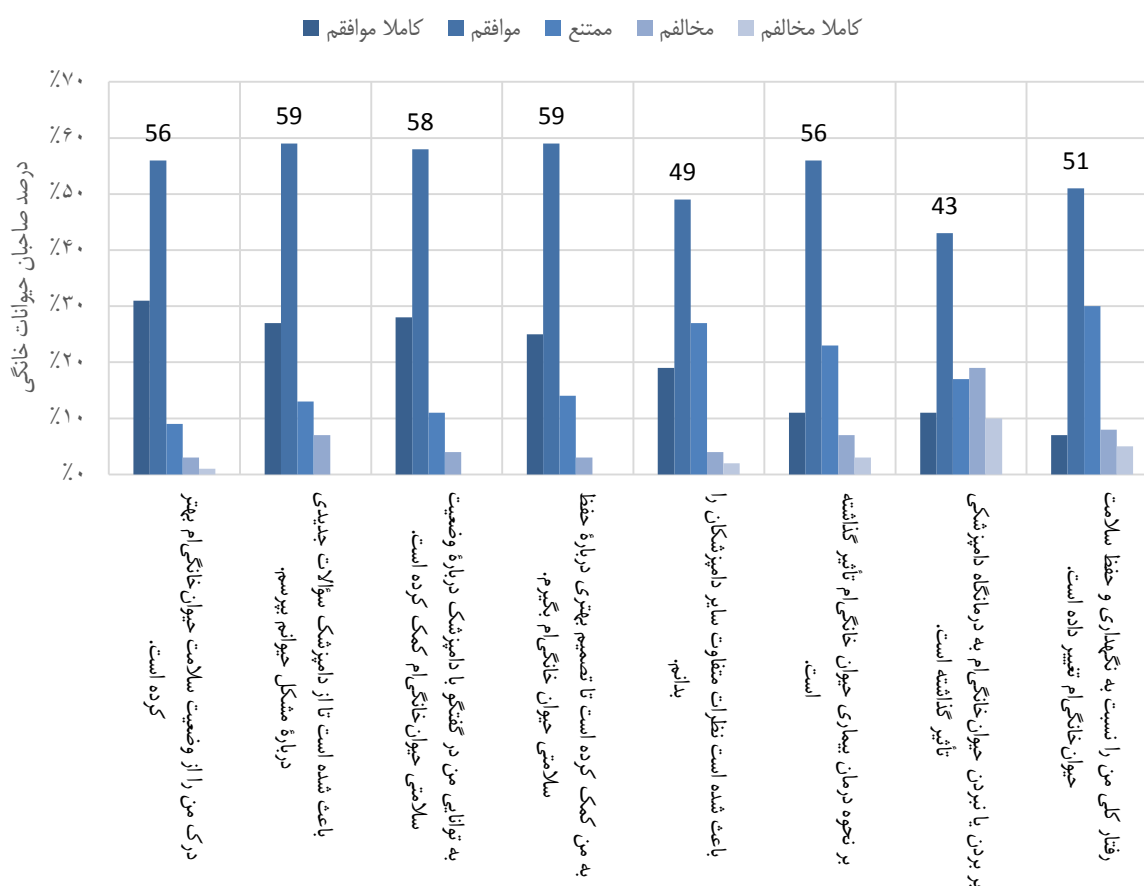
۱. دارای تأییدیه توسط یک سازمان دولتی یا تخصصی دامپزشکی (میانگین رتبه = ۵/۲۷)
۲. نقل شده از منبع یا نویسنده‌ای معتبر (میانگین رتبه = ۵/۱۰)
۳. داشتن محتوایی که به راحتی قابل درک باشد (میانگین رتبه = ۴/۶۶)
۴. بازیابی شده از وبسایتی که به طور منظم روزآمد می‌شود (میانگین رتبه = ۴/۱۳)
۵. دارای تأییدیه شرکت‌های تجاری دامپزشکی مانند تولیدکننده غذا یا داروهای دامپزشکی (میانگین رتبه = ۳/۷۰)
۶. بازیابی شده در وبسایتی که رابط کاربر و قالبی زیبا و مناسب دارد (میانگین رتبه = ۲/۶۶)
۷. ازبایی شده در وبسایتی که تبلیغات مرتبط با دامپزشکی دارد (میانگین رتبه = ۲/۴۸)

در یافته‌های درجه‌بندی میزان اعتماد به منابع متفاوت اطلاعاتی مرتبط با سلامت حیوانات خانگی از ۱ (بسیار کم) تا ۵ (بسیار زیاد) مشخص شد که وبسایت‌های دامپزشکی همچون منابع اطلاعاتی معتبری چون خود دامپزشکان برای صاحبان حیوانات خانگی قابل اعتماد است و همچنین با اینکه رسانه‌های اجتماعی از نظر اعتماد پذیری پایین‌ترین رتبه را گرفت اما صاحبان حیوانات خانگی نسبت به آن اعتماد نسبی دارند (با میانگین ۲/۸۷). گزارش کامل میزان اعتماد صاحبان حیوانات خانگی به منابع متفاوت به ترتیب زیر تعیین شد:

۱. دامپزشکان و متخصصان این حوزه (میانگین رتبه = ۴/۸۱)
۲. وبسایت‌های دامپزشکی (میانگین رتبه = ۴/۷۹)
۳. کتاب‌ها و مجله‌های دامپزشکی (میانگین رتبه = ۳/۴۶)
۴. برنامه‌های تلویزیونی و رادیویی (میانگین رتبه = ۲/۹۸)
۵. خانواده و دوستان (میانگین رتبه = ۲/۵۵)
۶. رسانه‌های اجتماعی (میانگین رتبه = ۲/۴۰)

کاربرد اطلاعات سلامت آنلاین

از جامعه مورد پژوهش خواسته شد تا درجه موافقت خود را با انواع کاربردهای حاصل از استفاده اطلاعات سلامت آنلاین (از جمله درک بهتر از وضعیت سلامت حیوان خانگی، تغییر رفتار در مدیریت بیماری حیوان خانگی، بهبود سلامت حیوان خانگی و بهبود رابطه دامپزشک و صاحب حیوان) مشخص کنند. در شکل ۸ نتایج کاربردهای اطلاعات سلامت برای صاحبان حیوانات خانگی را مشاهده می‌کنید. حدود نیمی از افراد موافق بودند که اطلاعات سلامت حیوانات خانگی در اینترنت بر درک آنها از وضعیت سلامت حیوان خانگی، طرح مسئله‌ای جدید و افزایش توانایی در گفتگو با دامپزشک، و تصمیم‌گیری بهتر درباره سلامت حیوان خانگی خود تأثیر داشته است. کمترین میزان موافقت (حدود ۳۰ درصد) درباره تأثیر اطلاعات بر تغییر رفتار سلامت صاحبان حیوانات خانگی چون چگونگی مراقبت و درمان حیوان خانگی اعلام شده بود.



شکل ۸ میزان موافقت با کاربردهای اطلاعات سلامت آنلاین حیوانات خانگی

بحث و نتیجه‌گیری

یافته‌های این پژوهش به درک چگونگی جستجو، یافتن، ارزیابی و به کارگیری اطلاعات سلامت آنلاین مربوط به حیوانات کمک بسیاری می‌کند. نتایج مطالعه حاضر نیاز اطلاعاتی، روش‌های جستجو، استفاده، ارزیابی، کاربرد و درک و استفاده از اطلاعات برای تصمیم‌گیری مناسب در حوزه سلامت حیوانات خانگی را توصیف کرد و نشان داد که این اطلاعات بر درک آنها از وضعیت سلامت حیوان خانگی، تقویت رابطه مشتری با دامپزشک، و تصمیم‌گیری بهتر درباره سلامت حیوان خانگی تأثیر دارد. تقریباً ۶۵ درصد از مراجعان دامپزشکی حداقل ماهی یکبار و بیشتر درباره سلامت حیوانات خانگی در اینترنت جستجو می‌کنند. این مقدار کمی بالاتر از برآورد استفاده از اینترنت برای اطلاعات سلامت انسان در تحقیقات داخل کشور و کمی پایین‌تر از استفاده از اینترنت برای اطلاعات سلامت حیوانات در تحقیقات خارج از کشور (در آمریکا ۷۵ درصد حداقل بعضی اوقات (کوگان دیگران، ۲۰۱۰) و در انگلستان ۸۰ درصد از مراجعان دامپزشکی‌ها (Kogan et al., 2017)) است. در تحقیق بیگدلی و دیگران (۱۳۹۵) در شیراز ۶۱ درصد از جوانان حداقل ماهی یک بار در اینترنت به دنبال اطلاعات سلامت هستند و در میان مراجعان درمانگاه‌های قم ۴۱ درصد افراد درباره سلامت خودشان از اینترنت استفاده می‌کنند (جعفری ندوشن و دیگران، ۱۳۹۵). در پژوهش حاضر اکثر پاسخ‌دهندگان اظهار داشتند که عمدتاً برای پیدا کردن نیازهای اطلاعاتی خود از موتورهای جستجو استفاده می‌کنند و فقط ۳۳ درصد از افراد به طور مستقیم به وبسایت‌های خاصی که از قبل می‌شناسند مراجعه می‌کنند. این رفتار جستجو با نتایج تحقیقات (Kogan et al., 2010) و (Volk et al., 2011) مشابه است.

در این پژوهش مراجعان دامپزشکی اغلب برای یافتن اطلاعات درباره بیماری‌ها یا مشکلات خاص در اینترنت جستجو می‌کنند و بعد از آن به ترتیب موضوعات مسائل رفتاری، تغذیه و درمان‌های دامپزشکی پر کاربرد است. فراوانی موضوعات مورد جستجو در نمونه مطالعه شده با آنچه در نمونه مراجعان درمانگاه‌های دامپزشکی آمریکا گزارش شده است مشابه است (Kogan et al., 2010). همچنین، مانند نتایج حاضر در پژوهش بیگدلی و دیگران (۱۳۹۵) مهمترین دلیل جستجوی اطلاعات سلامت انسان‌ها در اینترنت درک مشکل پزشکی یا بیماری خاص بود.

در این پژوهش صاحبان حیوانات گزارش دادند که بیشتر از همه به دلیل کنجکاوی و سپس برای دقیق‌تر شدن و فهم بهتر اطلاعاتی که دامپزشکان به آنها می‌دهند اطلاعات سلامت آنلاین را جستجو می‌کنند. این یافته‌ها با نتایج پژوهش سبزواری و دیگران (۱۳۹۳) درباره جستجوی اطلاعات سلامت زنان مشابه است و در پژوهش بیگدلی (۱۳۹۵) و جعفری ندوشن (۱۳۹۵) نیز فهم بهتر اطلاعاتی که پزشک ارائه نموده است دومین دلیل پراهمیت در جستجوی اطلاعات آنلاین در حوزه سلامت انسان‌هاست. دلیل اول و دوم جستجوی اطلاعات سلامت حیوانات در نمونه مطالعه شده حاضر با آنچه در پژوهش (Kogan et al., 2010) گزارش شده یکسان است، اما تنها ۱۷ درصد افراد در پژوهش کوگان برای دانستن تجربه و نظر سایر صاحبان حیوانات در اینترنت جستجو می‌کنند. این نتیجه نشان می‌دهد که نمونه مطالعه شده در ایران بیش از مراجعان دامپزشکی‌های آمریکایی دنباله روی دیگر صاحبان هستند و تجربه‌های دیگران، که اغلب افراد غیرمتخصص‌اند، می‌تواند بر سلامت حیوانات خود تأثیر مثبت یا منفی داشته باشد. همانطور که مشارکت کننده‌ای در پرسشنامه نوشته بود: "وقتی دامپزشک تشخیص داد که گربه‌ام دچار سرطان خون شده خیلی نگران بودم ولی با جستجو در اینترنت، تالار گفتگویی را یافتم که همه صاحبانی که گربه‌شان مشکل مشابهی با گربه من داشتند درباره تجربه خود می‌گفتند، چگونه با این بیماری مقابله می‌کنند و حتی فیلم‌های روزانه از گربه‌های مریض‌شان به اشتراک می‌گذاشتند. این گروه خیلی به روحیه من کمک کرد و من هم توانایی این را پیدا کردم تا از گربه مریضم مراقبت کنم."

همچون نتایج (Kogan et al., 2010)، و (Hofmeister et al., 2008) در این پژوهش نیز تنها درصد اندکی از صاحبان به دلیل موافق نبودن یا اعتماد نداشتن به دامپزشک درباره اطلاعات سلامت حیوانات در اینترنت جستجو می‌کنند.

اکثر صاحبان واکنش‌های احساسی مثبتی را در نتیجه جستجوی اطلاعات آنلاین گزارش کردند، از جمله احساس تسکین خاطر، اطمینان، و اعتماد به نفس برای بیان نگرانی‌های‌شان به دامپزشک. در مقابل احساسات سردرگمی، نگرانی، سرخوردگی و وحشت‌زدگی را خیلی کمتر گزارش دادند. در واقع، بیشتر افراد اطلاعات را به راحتی پیدا کرده و آنچه را که می‌خوانند درک می‌کنند. این نتایج با پژوهش (Kogan et al., 2010) همسوست. همچنین (Hofmeister et al., 2008) نتایج مشابهی را نشان دادند، به طوری که ۷۸ درصد از پاسخ دهندگان در استفاده از اینترنت به عنوان منبع اطلاعات دامپزشکی احساس راحتی داشتند، ۶۱ درصد با آنچه که در اینترنت پیدا کرده بودند، راضی و ۸۰ درصد احساس می‌کردند اطلاعات آنلاین به بهبود درک آنها کمک کرده است. همچنین، در حوزه اطلاعات سلامت انسانی نیز با نتایج تحقیق زارع فراشبندی و دیگران (۱۳۹۵) مشابه است که در تحقیق درباره بیماران دیابتی سردرگمی، ترس و نگرانی حاصل از اطلاعات پزشکی کمترین میانگین را در میان پاسخ‌دهندگان داشت؛ و در نتایج تحقیق درباره جوانان نیز نگرش مثبت آنها نسبت به اطلاعات سلامت بازایی شده از طریق اینترنت را نشان داده شد (بیگدلی و دیگران، ۱۳۹۵).

پاسخ‌دهندگان اینترنت را به عنوان دومین منبع اطلاعاتی قابل اعتماد، بعد از دامپزشکان و قبل از خانواده و دوستان امتیاز دادند. این نتایج در حوزه دامپزشکی با تحقیقات (Kogan et al., 2010)، (Hofmeister et al., 2008) و (Volk et al., 2011) و در حوزه پزشکی با نتایج بیگدلی و دیگران (۱۳۹۵) همسوست.

اگرچه نزدیک به نیمی از صاحبان حیوانات گزارش دادند که همیشه صحت و درستی اطلاعات را ارزیابی می‌کنند و به منبع وبسایت توجه دارند، تعداد قابل توجهی نیز به ندرت به روزآمدی و منبع اطلاعات توجه نشان می‌دهند. بنابراین، باید مهارت‌های

ارزیابی صحت و درستی اطلاعات از جمله سواد اطلاعاتی و سواد سلامت صاحبان حیوانات خانگی تقویت شود، زیرا که عدم توانایی ارزیابی اطلاعات سلامت منجر به مشکلات بهداشتی و سلامتی بسیاری می‌شود (طاووسی و دیگران، ۱۳۹۴؛ Taylor et al., 2010)، و تاثیر منفی بر استفاده از اینترنت و کامپیوتر در جستجوی اطلاعات سلامت و استفاده از خدمات آنلاین سلامت دارد (Kim & Xie, 2017). این مسئله به خصوص در حوزه بیماری‌های مشترک بین انسان و حیوان نیز قابل تأمل است. نکته دیگر آنکه برخلاف تحقیق (Volk et al., 2011) که معتقد بودند اینترنت و اطلاعات سلامت آنلاین توانسته جای دامپزشکان را بگیرد و موجب مراجعه کمتر صاحبان حیوانات به درمانگاه‌های دامپزشکی شود، در این پژوهش ما نشان دادیم نه تنها جستجوی اطلاعات در اینترنت به دلیل موافق نبودن یا اعتماد نداشتن به دامپزشک نیست بلکه انگیزه‌ای برای مراجعه به دامپزشکی، طرح سوال از دامپزشک و تقویت رابطه دامپزشک با مشتری شده است و از این جهت با نتایج تحقیق (Kogan et al., 2012) همسو است. بنابر این نتایج، دامپزشکان باید نقشی فعال‌تر در این باره ایفا کنند و درباره تولیدکننده، تاریخ انتشار و مراجع اطلاعات آنلاین، تفاوت محتوای واقعی و علمی از اظهارنظر افراد، یا تفاوت‌های وبسایت شرکت‌های تجاری غذای حیوانات با وبسایت دانشکده دامپزشکی با مراجعه کنندگان خود صحبت کنند. اکثر صاحبان حیوانات خانگی اعتماد زیادی به اطلاعات وبسایت‌های مراکز دامپزشکی یا اطلاعات تأیید شده توسط یک سازمان مرتبط با دامپزشکی دارند و برای ارزیابی صحت اطلاعاتی که یافته‌اند با دامپزشک مشورت می‌کنند، بنابراین مراکز درمانی دامپزشکی می‌توانند برنامه‌ای را برای سواد سلامت صاحبان حیوانات خانگی، به عنوان بخشی از خدمات خود، در نظر بگیرند.

در نتیجه، اطلاعات آنلاین نادرست یا گمراه کننده می‌تواند مشکلاتی در درک و احساسات صاحب حیوان، اعتماد به دامپزشک و همچنین سلامت حیوان خانگی ایجاد کند. عموماً از منابع آنلاین به عنوان یک ابزار مفید برای فهم بهتر اطلاعاتی که دامپزشک ارائه می‌دهد استفاده می‌شود. از آنجایی که اکثراً از توصیه‌های دامپزشک درباره اطلاعات سلامت آنلاین و وبسایت‌های معتبر پیروی می‌کنند، فرصت خوبی را برای دامپزشک‌ها فراهم می‌کند تا نقش مهمی در هدایت صاحبان حیوانات به اطلاعات معتبر و صحیح آنلاین ایفا کنند و برنامه‌هایی چون تجویز نسخه اطلاعاتی یک راه عملی و مقبول است. در این میان متخصصان علم اطلاعات و دانش‌شناسی با توجه به مهارت‌هایشان در موقعیتی منحصر به فرد برای همکاری با جامعه دامپزشکان برای کمک به صاحبان حیوانات خانگی در جستجوی اطلاعات آنلاین معتبر و قابل اعتماد هستند. این اتحاد بین متخصصان اطلاع‌رسانی با دامپزشکان گسترشی طبیعی از ارتباطی است که در حال حاضر میان کتابداران و ارائه دهندگان خدمات پزشکی برای انسان‌ها وجود دارد. انگیزه و روش‌های همکاری میان کتابداران و جامعه پزشکی در بسیاری از پژوهش‌ها ثابت شده است (MacDonald et al., 2010; Siegel et al., 2006). گسترش این خدمات به علم دامپزشکی می‌تواند مزایای بسیاری برای دامپزشکان و همچنین مشتریان و بیماران آنها داشته باشد به نمونه، با شناخت رفتار اطلاع‌یابی مراجعه‌کننده‌های دامپزشکی‌ها می‌توان درمانی رابطه‌محور را ایجاد کرد تا با سوال درباره جستجوهای آنلاین آن‌ها و تشویق‌شان به مشارکت در این گفتگو با بهترین شیوه مداخلات اطلاعاتی، چون تجویز اطلاعات، به منابع با کیفیت آنلاین راهنمایی شوند و در نهایت به خودکارآمدی جستجوی اطلاعات سلامت حیوانات در اینترنت کمک شود.

همچنین، پیشنهاد می‌شود جهت آمادگی بیشتر دامپزشکان درباره نیازها و رفتار اطلاعاتی صاحبان حیوانات دو دسته برنامه آموزشی شامل سواد اطلاعاتی سلامت و مهارت‌های ارتباطی در آموزش دامپزشکی گنجانده شود. این آموزش‌ها در سطح دانشگاهی و یا به صورت آموزش‌های مادام‌العمر می‌تواند با همکاری متخصصان اطلاعات ارائه شود.

این مطالعه به صورت علمی اجرا شده است، اما از لحاظ ماهیت رویکرد و روش محدودیت‌هایی برای تحلیل و تعمیم‌پذیری دارد که البته خود فرصتی را فراهم می‌کند برای انجام پژوهش‌های آینده در این حوزه. درمانگاه دامپزشکی مورد مطالعه در این پژوهش در حوزه فراهم‌آوری اطلاعات سلامت برای صاحبان حیوانات فعال است و وبسایت آموزشی روزآمدی دارد که نمی‌تواند

نماینده‌ای برای تمام درمانگاه‌های دامپزشکی ایران باشد. یافته‌های این پژوهش ممکن است در درمانگاه‌هایی که تنها خدمات درمانی به حیوان ارائه می‌دهند و توجهی به آموزش و اطلاع‌رسانی صاحبان ندارد متفاوت باشد. از نظر مشارکت‌کنندگان نیز، این مطالعه در درمانگاه دامپزشکی اجرا شده است. از این رو صاحبانی در آن شرکت کرده‌اند که به سلامت حیوان خانگی‌شان توجه کافی دارند. ممکن است رفتار اطلاع‌یابی صاحبانی که اصلاً به درمانگاه دامپزشکی مراجعه نمی‌کنند متفاوت باشد. جهت جامع‌تر شدن نتایج حاصل، تکرار این پژوهش در نمونه‌های بزرگ‌تر ناهمگن پیشنهاد می‌شود. در آینده نیازمند پژوهش‌های گسترده‌تری برای بررسی رفتار اطلاع‌یابی حوزه سلامت حیوانات، پژوهش‌هایی با دوره‌های زمانی طولانی که رویکردی مداخله‌گرایانه در بهبود رفتار اطلاعاتی مراجعان دامپزشکی‌ها دارند هستیم.

تشکر و قدردانی

این مقاله حاصل بخشی از پایان‌نامه تحت عنوان «بررسی رابطه تجویز اطلاعات با رفتار اطلاع‌یابی و سواد سلامت صاحبان حیوانات خانگی در درمانگاه دامپزشکی» در مقطع کارشناسی ارشد در سال ۱۳۹۶ است که با حمایت دانشگاه تهران اجرا شده است. همچنین، نویسندگان از دکتر امیر رضا عامری نائینی، مدیریت کلینیک دامپزشکی آران به خاطر همکاری در اجرای این تحقیق تشکر و قدردانی می‌نمایند.

منابع

- Beers, D. L. (2006). *For the prevention of cruelty: The history and legacy of animal rights activism in the United States*. Ohio University Press.
- Bigdeli, Z., Hayati, Z., Heidari G. R., Jowkar, T. (2016). Place of Internet in Health Information Seeking Behavior: Case of Young Internet Users in Shiraz. *Human Information Interaction*. 3(1): 68-78. (Persian)
- Burke, M., Carey, P., Haines, L., Lampson, A. P., & Pond, F. (2010). Implementing the information prescription protocol in a family medicine practice: a case study. *JMLA*, 98(3): 228-234.
- Ghalavand H, Eskrootchi R, Alibeyk M, Haghani H. (2012). The relationship between information quality and external quality markers in Persian public. *JHA*.15 (47):59-66. (Persian)
- Ghamarian, A. (2001). *Investigating the motivation of keeping pets at the Veterinary Hospital of Tehran University (Master dissertation), University of Tehran*. (Persian)
- Golbeck, J. (2011). The more I people I meet, the more I like my dog: a study of pet-oriented social networks on the web. *First Monday*. 16 (2).
- Hart, L. A., Hart, B. L., & Bergin, B. (1987). Socializing effects of service dogs for people with disabilities. *Anthrozoos: A Multidisciplinary Journal of The Interactions of People & Animals*. 1(1), 41-44.
- Hofmeister EH, Watson V, Snyder LB, Love EJ.(2008) Validity and client use of information from the World Wide Web regarding veterinary anesthesia in dogs. *J Am Vet Med Assoc.*;233(12):1860-4.
- Jafary, N. Z., Alipour, N. K., Ahmari, T. H., Salehi, N. M., Shojaie, S., Asgarian, A., & Farahbadi, M. (2016). Search for Health-Related Information in Internet by People Referred to Clinics of Training-Treatment Centers in Qom City. *Qom Univ Med Sci*. 10(9):61-69. (Persian)
- Kim, H., & Xie, B. (2017). Health literacy in the eHealth era: A systematic review of the literature. *Patient Education and Counseling*. 100(6), 1073-1082.
- Kogan LR, Schoenfeld-Tacher R, Simon AA, Viera AR. (2010). The Internet and pet health information: perceptions and behaviors of pet owners and veterinarians. *Internet J Vet Med*.8(1): 1-19.
- Kogan, L.R., Schoenfeld-Tacher, R. and Viera, A.R.(2012). The Internet and health information: differences in pet owners based on age, gender, and education. *J. Med. Libr. Assoc.* 100(3), 197-204.
- Lambert SD, Loiselle CG. (2007). Health information seeking behavior. *Qual Health Res*. 17(8):1006-19.
- MacDonald, S. L., Winter, T., & Luke, R. (2010). Roles for Information professionals in patient education: Librarians' perspective. Partnership: *The Canadian Journal of Library and Information Practice and Research*, 5(1).
- Mayer SH. (2008) A librarian's guide to providing resources for pet owners. *J Am Vet Med Assoc*. 232(10):1464-7.
- Melson, G. F., & Melson, L. G. (2009). *Why the wild things are: Animals in the lives of children*. Harvard University Press.
- Murphy SA.(2006). Consumer health information for pet owners. *J Med Lib Assoc*. 94(2):152-8.

- Oxley, J. A., Eastwood, B, Kogan, L. R. (2017). Pet owners and the internet. *Companion animal*, 22(6), 358.
- Sabzevari¹, S., Nasrabadi A. N., Bonabi T. N. (2015). Sources of Women's Health Information: A Qualitative Study. *J Qual Res Health Sci*. 3(4): 349-62. (Persian)
- Serpell, J. (1996). *In the company of animals: A study of human-animal relationships*. Cambridge University Press.
- Siegel ER, Logan RA, Harnsberger RL, Cravedi K, Krause JA, Lyon B, Hajarjian K, Uhl J, Ruffin A, Lindberg DA.(2006). Information Rx: evaluation of a new informatics tool for physicians, patients, and libraries. *Inf Serv Use*. 26(1):1-10.
- Solhjoon N., Naghshineh N., Fahimnia F. (2017). Animal health information and their owners information behavior: a systematic literature review. *Ertebateh Elmi*. 43(2): 1-16. (Persian)
- Taheri Mirghaed, A, Yunesian, M, Dargahi H,... & Choobineh, H (2014). The Relationship Between Contact With Pets And Domestic Animals And Their Owners' Mental Health And Personality Trait. *Payavard Salamat*. 7(1): 21-31. (Persian)
- Tavousi, M., Haeri, M. A., Rafiefar, S., Solimanian, A., Sarbandi, F., Ardestani, M., ... & Montazeri, A. (2016). Health literacy in Iran: findings from a National study. *Payesh*. 15(1): 95-102. (Persian)
- Taylor, D. M., Bradley, J. A., Bradley, C., Draper, H., Johnson, R., Metcalfe, W., ... & Ravanan, R. (2016). Limited health literacy in advanced kidney disease. *Kidney International*, 90(3), 685-695.
- Volk, J. O., Felsted, K. E., Thomas, J. G., Siren, C. W. (2011) Executive summary of the Bayer veterinary care usage study. *J Am Vet Med Assoc*. 15;238(10):1275-82.
- Wells, D. L. (2009). The effects of animals on human health and well-being. *Journal of Social Issues*, 65(3), 523-543.
- White, J. I. (2015). *Information management and animal welfare in crisis: The role of collaborative technologies and cooperative work in emergency response. (Doctoral dissertation)*. Retrieved from ProQuest Dissertations & Theses Global database. (Accession No. 3704841)
- Zare-Farashbandi, F., Lalazaryan, A., Rahimi, A., & Hassanzadeh, A. (2017). The Effect of Patient-Physician Relationship on Health Information Seeking Behavior of Diabetic Patients. *Medical Ethics Journal*, 10(38): 37-50. (Persian)