

تأثیر ریسک و منفعت ادراک شده بر جستجو و به اشتراک گذاری اطلاعات سلامت توسط کاربران شبکه‌های اجتماعی (مطالعه موردی: دانشجویان دانشگاه تهران)

نام نویسنده‌گان: طناز زمردپوش

دانش آموخته کارشناسی ارشد مدیریت اطلاعات، گروه علم اطلاعات و مدیریت دانش، دانشکده مدیریت دولتی و علوم سازمانی، دانشکده‌گان مدیریت، دانشگاه تهران، تهران، ایران.
tannazzomorrod@yahoo.com

فاطمه فهیم‌نیا

دانشیار، گروه علم اطلاعات و مدیریت دانش، دانشکده مدیریت دولتی و علوم سازمانی، دانشکده‌گان مدیریت، دانشگاه تهران، تهران، ایران.
fahimnia@ut.ac.ir

علیرضا نوروزی

دانشیار، گروه علم اطلاعات و مدیریت دانش، دانشکده مدیریت دولتی و علوم سازمانی، دانشکده‌گان مدیریت، دانشگاه تهران، تهران، ایران.
noruzi@ut.ac.ir

مقدمه: در سال‌های اخیر شبکه‌های اجتماعی به یکی از ابزارها و فناوری‌های جستجو و به اشتراک گذاری اطلاعات سلامت در میان مردم تبدیل شده‌اند. این شبکه‌ها با وجود مزایای قابل توجه، هنوز با چالش‌های زیادی در پذیرش و مشارکت توسط کاربران مواجه‌اند. افراد در استفاده از یک فناوری خاص انتظار سود و منفعت دارند. در عین حال، استفاده از هر فناوری همیشه نمی‌تواند سودمند باشد و ممکن است با ریسک‌هایی همراه باشد. قبل از جستجو و یا به اشتراک گذاری اطلاعات سلامت، کاربران شبکه‌های اجتماعی باید اطمینان حاصل کنند که منافع حاصل از این رفتار بیشتر از خطرهای آن است. منفعت ادراک شده منعکس‌کننده سودمندی مثبت کلی اطلاعات سلامت در شبکه‌های اجتماعی و شامل ابعاد سودمندی ادراک شده، اعتبار، حمایت عاطفی و اطلاعاتی است. ریسک ادراک شده، انتظار ذهنی زیان احتمالی استفاده از اطلاعات سلامت در شبکه‌های اجتماعی و شامل ابعاد ناملموسی ذهنی، حفظ حریم خصوصی، ریسک زمان، ریسک اجتماعی و ریسک روانی است. هدف از این پژوهش بررسی نقش منفعت و ریسک ادراک شده و ابعاد آن‌ها بر قصد کاربران از جستجو و به اشتراک گذاری اطلاعات سلامت در شبکه‌های اجتماعی است.

روش‌شناسی: این پژوهش بر مبنای هدف از نوع کاربردی و برحسب روش پژوهش، پیمایشی - همبستگی است. جامعه آماری این پژوهش کلیه دانشجویان دانشگاه تهران است. با استفاده از فرمول کوکران، حجم نمونه آماری ۳۸۲ نمونه تعیین شد. تعداد ۳۶۴ پرسش‌نامه با استفاده از نرم‌افزارهای آماری اس.پی.اس.اس و لیزرل مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. جهت روایی صوری و محتوایی در عین استفاده از نظریه‌ها، متون علمی و پژوهش‌های مرتبط با موضوع پژوهش، تا حد امکان سعی شده است که برای بالا بردن روایی ابزار پژوهش، از مشاوره و مصاحبه با اساتید و صاحب‌نظران موضوعی در رشته علم اطلاعات و دانش‌شناسی بهره گرفته شود. پایایی پرسشنامه نیز به کمک آلفای کرونباخ (بیشتر از مقدار معیار ۰/۷۰) تأیید شد. در بخش یافته‌های توصیفی به توصیف متغیرهای جمعیت‌شناختی و متغیرهای اصلی با استفاده از شاخص‌های آماری فراوانی و درصد فراوانی، میانگین، انحراف استاندارد پرداخته شد. نرمال بودن متغیرها با استفاده از شاخص‌های کجی و کشیدگی و آزمون کولموگروف-اسمیرنوف بررسی شد. در بخش یافته‌های استنباطی و جهت آزمون فرضیه‌های پژوهش از آزمون همبستگی پیرسون، آزمون تحلیل عاملی تأییدی و آزمون مدل‌یابی معادلات ساختاری استفاده شد. حداکثر سطح خطای آلفا جهت آزمون فرضیه‌ها، مقدار ۰/۰۵ تعیین شد ($p < 0/05$). تجزیه و تحلیل داده‌ها به استفاده از نرم‌افزارهای آماری اس.پی.اس.اس ۲۵ و لیزرل ۸٫۸۰ انجام شد.

یافته‌های اصلی: در نمونه پژوهش، فراوانی مردان و زنان اختلاف زیادی ندارد. ۵۵ درصد پاسخ‌دهندگان زن و ۴۵ درصد مرد هستند. فراوانی میزان تحصیلات به صورت نزولی بدین صورت است: کارشناسی با ۶۷ درصد، کارشناسی ارشد با ۲۰ درصد و دکترا با ۱۳ درصد. نتایج نشان می‌دهد که بیشترین فراوانی با ۶۴ درصد مربوط به سنین ۱۸ تا ۲۲ سال و کمترین فراوانی با یک درصد مربوط به سن بیشتر از ۴۵ سال است. از پاسخ‌گویان پرسیده شد که معمولاً هر چند وقت یکبار از شبکه‌های اجتماعی برای جستجو و به‌اشتراک‌گذاری اطلاعات سلامت استفاده می‌کنید. پاسخ‌ها نشان می‌دهد که ۳۲ درصد روزانه، ۲۸ درصد هفتگی، ۱۹ درصد ماهانه و ۲۱ درصد در فواصل بیشتر از شبکه‌های اجتماعی استفاده می‌کنند. از پاسخ‌گویان پرسیده شد که تمایل شما برای دریافت اطلاعات سلامت نسبت به کدام قالب بیشتر است. نتایج نشان می‌دهد اکثر پاسخ‌گویان قالب تصویری (با ۵۳ درصد) و قالب متنی (با ۴۴ درصد) را انتخاب کرده‌اند و فقط ۳ درصد قالب صوتی را ترجیح می‌دهند. نتایج آزمون مدل‌یابی معادلات ساختاری نشان داد که از مجموع ۱۳ رابطه در مدل، تعداد ۹ رابطه تأیید شده است و ۴ فرضیه نیز رد شده است. یافته‌ها نشان داد که بین سودمندی ادراک شده، اعتبار و حمایت عاطفی با منفعت ادراک شده رابطه مثبتی وجود دارد. در حالی که بین حمایت اطلاعاتی با منفعت ادراک شده رابطه‌ای وجود ندارد. بین ریسک حریم خصوصی، ریسک زمان و ریسک روانی با ریسک ادراک شده نیز رابطه وجود دارد؛ اما بین ناملموسی ذهنی و ریسک اجتماعی با ریسک ادراک شده رابطه‌ای وجود ندارد. همچنین منفعت ادراک شده بر جستجو و به‌اشتراک‌گذاری اطلاعات سلامت تأثیر مثبت دارد. ریسک ادراک شده بر جستجوی اطلاعات سلامت تأثیر منفی دارد در حالیکه بر اشتراک‌گذاری اطلاعات سلامت تأثیری ندارد.

بحث و نتیجه گیری: این پژوهش نشان می‌دهد سودمندی ادراک‌شده، اعتبار و حمایت عاطفی تأثیر مثبتی بر منفعت ادراک‌شده دارند. کاربران زمانی که اطلاعات مفید و قابل اعتماد دریافت کنند، نگرش مثبتی به برنامه‌های سلامت شبکه‌های اجتماعی دارند و از آن‌ها استفاده خواهند کرد. همچنین حمایت عاطفی نقش مهمی در پذیرش شبکه‌های اجتماعی به‌عنوان منبع اطلاعاتی دارد. ریسک‌هایی مانند حریم خصوصی، زمان و روانی بر ریسک ادراک‌شده تأثیرگذارند و جستجوی اطلاعات سلامت را کاهش می‌دهند. اما ریسک‌های ذهنی و اجتماعی، برخلاف خدمات الکترونیکی دیگر، در این زمینه تأثیری ندارند؛ چراکه کاربران با این خدمات آشنا شده‌اند و نگرانی اجتماعی کمتری در این حوزه احساس می‌کنند. منفعت ادراک‌شده به‌طور مستقیم بر تمایل کاربران به جستجو و اشتراک‌گذاری اطلاعات سلامت تأثیر مثبت دارد. اما ریسک ادراک‌شده تنها بر جستجوی اطلاعات تأثیر منفی دارد و باعث کاهش اعتماد به کیفیت اطلاعات می‌شود. با این حال، کاربران با وجود آگاهی از خطرات، همچنان اطلاعات، نظرات و تجربیات خود را در شبکه‌های اجتماعی به اشتراک می‌گذارند. درنهایت، این پژوهش نشان می‌دهد که منافع ادراک‌شده عامل مهمی در افزایش استفاده از شبکه‌های اجتماعی برای جستجو و اشتراک‌گذاری اطلاعات سلامت است.

این پژوهش با درک رفتار کاربران و نیازهای آن‌ها، می‌تواند نقش مهمی در پیشبرد سلامت عمومی و گسترش خدمات سلامت دیجیتال ایفا کند. اطلاعات پژوهش ارائه‌شده می‌تواند تأثیرات قابل توجهی در بهبود سیاست‌گذاری‌ها، طراحی خدمات سلامت دیجیتال و افزایش آگاهی عمومی داشته باشد. با شناسایی عوامل مؤثر مانند سودمندی ادراک‌شده و اعتبار، تقویت حمایت عاطفی در پلتفرم‌ها، شفافیت در حفظ حریم خصوصی و بهبود کیفیت اطلاعات، ارائه‌دهندگان خدمات سلامت می‌توانند برنامه‌های کاربردی را طراحی کنند که کاربران آن‌ها را مفیدتر و قابل اعتمادتر بدانند.

کلیدواژه‌ها: اطلاعات سلامت، جستجوی اطلاعات سلامت، به‌اشتراک‌گذاری اطلاعات سلامت، ریسک ادراک‌شده، منفعت ادراک‌شده، مدل ارزش خالص، شبکه‌های اجتماعی.

The Effect of Perceived Risk and Benefit on the Search and Sharing of Health Information by Social Network Users (Case Study: Students of the University of Tehran)

Tannaz Zomorodpoush*

Master of Information Management, Department of Information Science and Knowledge Management, College of Management, Faculty of Public Administration and Organizational Sciences, University of Tehran, Tehran, Iran.

tannazzomorrod@yahoo.com

Fatemeh Fahimnia

Associate Professor, Department of Information Science and Knowledge Management, College of Management, Faculty of Public Administration and Organizational Sciences, University of Tehran, Tehran, Iran.

fahimnia@ut.ac.ir

Alireza Noruzi

Associate Professor, Department of Information Science and Knowledge Management, College of Management, Faculty of Public Administration and Organizational Sciences, University of Tehran, Tehran, Iran.

noruzi@ut.ac.ir

Introduction: In recent years, social networks have revolutionized the way individuals seek and share health information. Despite their numerous advantages, the adoption and participation of users in health-related discussions on social networks still face various challenges. Individuals often expect to gain benefits from using technology; however, the use of technology may not always be beneficial and often involves certain risks. Before seeking or sharing health information on social networks, healthcare consumers must evaluate whether the potential benefits outweigh the risks. Perceived benefits refer to the overall positive value of health information on social networks and include perceived usefulness, credibility, emotional support, and informational support. Perceived risk is the subjective expectation of a possible loss in the value of health information on social media, encompassing mental intangibility, privacy concerns, time commitment, and social and psychological risks. This study focuses on the role of perceived benefits and risks, along with their dimensions, in influencing users' intentions to seek and share health information through social networks.

Methodology: The research employed a correlation-based applied survey method. The statistical population for this study included all students at the University of Tehran, and a sample size of 382 was determined. A total of 364 questionnaires were returned and analyzed using SPSS and LISREL. To ensure

face and content validity, efforts were made to enhance the validity of the research instrument by consulting and interviewing experts and scholars specializing in the field of information science and knowledge studies. This was done alongside utilizing relevant theories, scientific literature, and research related to the study's subject. The reliability of the questionnaire was confirmed using Cronbach's alpha, which exceeded the standard threshold of 0.70. In the descriptive findings section, demographic variables and main variables were described using statistical indicators such as frequency, percentage of frequency, mean, and standard deviation. The normality of the variables was assessed using skewness and kurtosis indices, as well as the Kolmogorov-Smirnov test. In the inferential findings section, Pearson correlation tests, confirmatory factor analysis, and Structural Equation Modeling (SEM) were employed to test the research hypotheses. The maximum alpha error level for hypothesis testing was set at 0.05 ($p < 0.05$). Data analysis was conducted using SPSS version 25 and LISREL version 8.80.

Findings: In the research sample, the frequency distribution of males and females shows no significant disparity, with 55% of respondents being female and 45% male. The distribution of educational levels, in descending order, is as follows: bachelor's degree students constitute 67%, master's degree students 20%, and doctoral degree students 13%. The results indicate that the highest frequency (64%) pertains to the age group of 18 to 22 years, while the lowest frequency (1%) corresponds to individuals over 45 years of age. Respondents were asked how often they use social media to search for and share health information. The responses indicate that 32% use it daily, 28% weekly, 19% monthly, and 21% less frequently. Additionally, respondents were asked about their preferred format for receiving health information. The results reveal that the majority favor visual formats (53%) and textual formats (44%), with only 3% expressing a preference for audio formats. The results of the Structural Equation Modeling (SEM) analysis indicated that nine hypotheses were confirmed, while four hypotheses were rejected. Overall, the findings revealed that perceived usefulness, credibility, and emotional support of health-related information are positively associated with perceived benefits. However, no relationship was found between informational support and perceived benefits. Additionally, privacy concerns, time commitment, and psychological risk were positively associated with perceived risk. Conversely, no relationship was observed between mental intangibility or social risk and perceived risk. Furthermore, perceived benefits were positively related to the intention to seek and share health information, while perceived risk was negatively related only to the intention to seek health information.

Discussion and Conclusions: This study examined the impact of perceived benefits and risks on users' intentions to search for and share health information on social media. The findings revealed that perceived usefulness, credibility, and emotional support positively influence perceived benefits. Users who find health information beneficial and credible are more likely to adopt a positive attitude toward healthcare applications and continue using them. Emotional support also enhances perceived benefits, while informational support is less impactful, as users prioritize empathy and care over the transfer of information. Privacy risk, time risk, and psychological risk significantly influence perceived risk, reducing users' likelihood of searching for and sharing health information. Privacy concerns, time inefficiency, and doubts about information quality deter users from engaging in health information activities. However, subjective intangible and social risks were found to have no effect, as online services have become integral to daily life, and users are less concerned about social approval or perceived ambiguity. The study also found that perceived benefits positively affect users' intentions to search for and share health information, while perceived risks negatively impact only the search behavior. Despite being aware of the risks, users continue to share health information, highlighting the enduring role of perceived benefits in motivating engagement with health-related social media platforms.

Keywords: Health Information, Seeking Health Information, Sharing Health Information, Social Networks, Perceived Risk, Perceived Benefit, Net Valence Model.