

Assessing the Quality of Hospitals' Websites in Khorasan Razavi Province

Meisam Dastani¹, Masoume Sattari*²

Article Info:

Article History:

Received: 2016/12/05

Accepted: 2017/01/22

Published: 2017/06/20

Keywords:

Hospital Website
Evaluation Website
Quality Website
Website Design

Abstract

Background and Objectives: The aim of the present study was to demonstrate a clear vision of the quality status of Khorasan Razavi hospitals' websites in four dimensions of content, performance, management and using the website.

Material and Methods: This was a survey study. The sample size consisted of 49 hospital websites of Khorasan Razavi province. A check list including 21 components and four criteria (content, performance, management and how to use the website) was used as the assessing instrument. Its validity and reliability have been proved through previous studies. Also, the data were analyzed using descriptive statistics.

Results: The findings showed that only 59% of the hospitals in Khorasan Razavi had active websites. The overall status of the websites showed the following: too weak (51%), moderate (26.5%) and weak (16.3%), respectively. Regarding the content, performance, management and using the website and design criteria, the findings showed that 40.8% of the websites had an unfavorable condition. Of the 16 high quality websites selected, only three websites including Sina Hospital in Mashhad, Javdollah-Aemeh in Mashhad and Razavi were in good condition; meanwhile the others were in poor condition.

Conclusion: The results of this study indicated that most websites do not consider minimal medical standards and also, they could not establish good relationships with their audiences. In fact, in Iran, considering the quality and performance of websites has not been a priority for improving service quality in hospitals. The findings of this study can be effective in the identification and development of hospital websites quality criteria in terms of design, content, performance and management and how to use websites.

Citation: Dastani M, Sattari M. Assessing the Quality of Hospitals' Websites in Khorasan Razavi Province. *Depiction of Health* 2017; 8(1): 50-56.

1. M.Sc. Library and Information Science (IT Management), Gonabad University of Medical Sciences, Gonabad, Iran.

2. M.Sc. Student of Medical Library and Information Science, Faculty of Management and Medical Informatics, Member of Student Research Committee, Tabriz University of Medical Sciences, Tabriz, Iran (Email: masoumesattari@yahoo.com)



بررسی کیفیت وبسایت بیمارستان‌های استان خراسان رضوی

میثم داستانی^۱، معصومه ستاری^{۲*}

چکیده

زمینه: نتایج این پژوهش تصویر روشنی از کیفیت وبسایت بیمارستان‌های خراسان رضوی، در چهار بعد محتوا، عملکرد، مدیریت و نحوه استفاده از وبسایت ارائه داده است.

روش کار: پژوهش حاضر یک مطالعه پیمایشی است و حجم نمونه آن را ۴۹ وبسایت بیمارستان استان خراسان رضوی، تشکیل می‌دهد. ابزار مورد استفاده در این پژوهش، چک‌لیستی شامل چهار معیار (محتوا، عملکرد، طراحی و مدیریت و نحوه استفاده از وبسایت) و ۲۱ گزینه است که روایی و پایایی آن، در مطالعات پیشین به دست آمده است. داده‌های به دست آمده، با استفاده از آمار توصیفی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

یافته‌ها: یافته‌های پژوهش نشان داد، تنها ۵۹ درصد از بیمارستان‌های استان خراسان رضوی، دارای وبسایت فعال بودند. اغلب وبسایت‌ها به ترتیب از وضعیت خیلی ضعیف (۵۱ درصد)، متوسط (۲۶/۵ درصد) و ضعیف (۱۶/۳ درصد)، برخوردار بودند. در رابطه با معیار محتوا، عملکرد، مدیریت و نحوه استفاده از وبسایت و طراحی، یافته‌ها نشان داد وبسایت‌های مورد بررسی، در وضعیت نامطلوب قرار داشتند. از بین ۱۶ وبسایت با کیفیت انتخاب شده نیز، تنها سه وبسایت بیمارستان سینای مشهد، جواد الائمه مشهد و رضوی، در وضعیت خوب قرار داشتند و بقیه وبسایت‌ها از وضعیت نامطلوب برخوردار بودند.

نتیجه‌گیری: نتایج پژوهش بیانگر آن است، که هنوز اکثر وبسایت‌های بیمارستانی استانداردهای حداقلی طراحی را رعایت نمی‌کنند و نمی‌توانند ارتباط مناسبی با مخاطبان‌شان برقرار کنند. لذا یافته‌های این پژوهش می‌تواند در زمینه شناسایی و به‌کارگیری معیارهای کیفیت وبسایت‌های بیمارستانی؛ از بعد طراحی، محتوا، عملکرد، مدیریت و نحوه استفاده، در طراحی و توسعه وبسایت‌های بیمارستانی مؤثر باشد.

کلیدواژه‌ها: وبسایت بیمارستان، ارزیابی وبسایت، کیفیت وبسایت، طراحی وبسایت

داستانی م، ستاری م. بررسی کیفیت وبسایت بیمارستان‌های استان خراسان رضوی. تصویر سلامت ۱۳۹۶؛ ۱(۸): ۵۶-۵۰.

۱. کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی (مدیریت فناوری اطلاعات)، دانشگاه علوم پزشکی گناباد، گناباد، ایران
۲. دانشجوی کارشناسی ارشد علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی دانشگاه علوم پزشکی تبریز، عضو کمیته تحقیقات دانشجویی دانشگاه علوم پزشکی تبریز، تبریز، ایران (Email: masoumesattari@yahoo.com)

حقوق برای مؤلف(ان) محفوظ است. این مقاله با دسترسی آزاد در تصویر سلامت تحت مجوز کرییتیو کامنز (<http://creativecommons.org/licenses/bync/4.0/>) منتشر شده که طبق مفاد آن هرگونه استفاده غیر تجاری تنها در صورتی مجاز است که به اثر اصلی به نحو مقتضی استناد و ارجاع داده شده باشد.



مقدمه

با ظهور شبکه جهانی وب، انقلابی گسترده در ارائه خدمات اطلاع‌رسانی به کاربران رخ داد؛ به گونه‌ای که هم‌اکنون، حجم وسیعی از اطلاعات از طریق شبکه جهانی وب قابل دسترسی است. مطالعات نشان می‌دهد، که اینترنت در حال تبدیل شدن به یک منبع مهم از اطلاعات سلامت برای عموم مردم است (۳-۱). در واقع می‌توان گفت ظهور شبکه جهانی وب، با قابلیت ارائه تصاویر گرافیکی رنگی، فیلم، صوت و متن همراه با پیوندهای فرامتنی، مهم‌ترین دلیل رشد روز افزون استفاده از اینترنت است (۴). امروزه توجه به کاربردپذیری وب به‌عنوان یکی از مهم‌ترین شاخص‌های دسترسی به اطلاعات و تبادل آن به‌ویژه در حوزه بهداشت و درمان، امری ضروری است (۵). از این نقطه‌نظر تمامی سازمان‌ها و نهادهای اطلاعاتی و خدماتی در حوزه سلامت، تضمین بقای خود را در حضور در محیط وب، جایی که مشتریان و کاربران‌شان در آنجا حضور می‌یابند، می‌بینند. چنانکه مزایای اینترنت و استفاده گسترده آن در جوامع مدرن، بیمارستان‌ها را به استفاده از این فناوری با ارزش جهت ارائه خدمات خود، ترغیب کرده است (۶). یکی از نمودهای کاربرد این فناوری در بیمارستان‌ها، ایجاد وبسایت‌ها و پس از آن درگاه‌های بیمارستانی در محیط وب و ارائه خدمات و اطلاعات به مشتریان است (۵). وبسایت اطلاع‌رسانی بیمارستان، سیستمی مناسب برای تبادل اطلاعات بین بیمار، بیمارستان، کادر درمانی و جلب مشتریان بیشتر، از سوی بیمارستان‌ها است (۶). وبسایت‌های بیمارستانی با اطلاع‌رسانی مناسب، زمینه ارائه خدمات را به قشر وسیعی از جامعه با قیمت ارزان فراهم می‌کنند (۷).

در آغاز بیمارستان‌ها از طریق وبسایت، اطلاعات اولیه مورد نیاز مشتریان‌شان را ارائه می‌دادند. به تدریج با گسترش قابلیت‌های وب و فناوری اطلاعات و ارتباطات، امکان بهره‌برداری بیشتر از این محیط فراهم شد و بیمارستان‌ها توانستند علاوه بر ارائه اطلاعات اولیه، اطلاعات کامل‌تر و برخی خدمات همچون ثبت نام و نوبت‌دهی، آموزش به بیماران و غیره را ارائه دهند. به طوری که هم‌اکنون این سایت‌ها، منابع خوبی برای اطلاعات کلی در مورد بیمارستان هستند و در جهت توانمندسازی کاربران در یادگیری مسائل مربوط به سلامت، بیماری‌ها و دارو مفید می‌باشند (۹ و ۸). با افزوده شدن رویکرد تعاملی وب، ارتباط دوسویه با مشتریان فراهم شد و بیمارستان‌ها در شبکه‌های اجتماعی عمومی و تخصصی عضویت یافته و از این طریق با مشتریان و خواسته‌های آنها آشنا، و به ارتقای کیفیت خدمات خود پرداختند؛ تاجایی که در حال حاضر، مسیر رشد ارائه خدمات و اطلاعات تحت‌وب به جایی رسیده است، که بسیاری از خدمات بیمارستانی از طریق محیط وب، در اختیار مشتریان سلامت قرار می‌گیرد (۵). وبسایت‌های بیمارستانی، همچنین می‌توانند به‌عنوان یک رسانه و ابزار مهم ارتباطی با

جامعه، در هنگام بروز بحران‌های اجتماعی مثل بلایای طبیعی مورد استفاده قرار گیرند و به راحتی پاسخگوی حجم زیادی از مردم باشند. بنابراین، ارائه خدمات به کاربران از طریق وبسایت بیمارستان‌ها و از این طریق بهبود رابطه بین ارائه‌کنندگان خدمات سلامت و مشتریان سلامت امری ضروری است.

مسئله حائز اهمیت در رابطه با ارائه اطلاعات و خدمات در وبسایت‌های بیمارستانی، توجه به ارائه محتوای غنی، مفید و نظارت مستمر بر آن‌ها است (۷). بر این اساس، رعایت معیارهای مربوط به طراحی، محتوا و عملکرد مناسب در وبسایت بیمارستان‌ها، با هدف جلب رضایت و اعتماد مشتریان سلامت، از جمله الزاماتی است که باید مورد توجه قرار بگیرد. در واقع وبسایت‌هایی که دارای طراحی مناسب و محتوای با کیفیت باشند، به‌عنوان رسانه و ابزار ارزشمند در بهبود خدمات عمومی بیمارستان‌ها، قادر به ایفای نقش کلیدی در ارائه خدمات خود خواهند بود. تا به حال مطالعات مختلفی در زمینه بررسی کیفیت وبسایت بیمارستان‌ها صورت پذیرفته است. برای مثال در زمینه ارائه محتوای مناسب، نتیجه مطالعه ای در نروژ نشان داد که اگرچه از دیدگاه بیماران، وبسایت بیمارستان‌های سرطان در ارائه اطلاعات به بیماران سرطانی مفید هستند، ولی تأثیرگذار نیستند (۱۰). بررسی وضعیت وبسایت‌های بیمارستانی در چین نیز نشان داد، اکثر وبسایت‌ها از نظر محتوا در وضعیت خوب و از نظر طراحی در وضعیت متوسط قرار دارند. همچنین نتایج این بررسی نشان داد، که وبسایت‌ها از نظر مدیریت و نحوه استفاده از وضعیت مطلوبی برخوردار نیستند (۱۱). در پژوهشی دیگر، بررسی وبسایت بیمارستان‌های ایتالیا نشان داد، اکثر وبسایت‌ها دارای محدودیت‌هایی هستند و تعداد بسیار کمی از وبسایت‌ها، اطلاعاتی جهت افزایش اعتبار بیمارستان و اعتماد کاربران به آن ارائه می‌دادند. یافته‌های دیگر این مطالعه نیز نشان داد، وبسایت‌های مورد بررسی بیشتر به‌عنوان کانالی برای ارائه خدمات پذیرش بیماران، استفاده می‌شدند (۶).

در ایران بررسی و ارزیابی جامعی که بر روی وبسایت بیمارستان‌ها انجام شده باشد، در بین متون منتشره یافت نشد. چند پژوهش موجود، تنها به بررسی برخی از جنبه‌های مرتبط با ساختار، طراحی و عملکرد وبسایت بیمارستان‌ها، پرداخته بودند. به‌طور مثال، در مطالعه‌ای بررسی محتوایی و ساختاری وبسایت بیمارستان‌های آموزشی ایران نشان داد که این وبسایت‌ها از لحاظ ساختار در سطح متوسط و از لحاظ محتوا در سطح بسیار ضعیفی هستند (۱۲). در مطالعه‌ای دیگر، یافته‌های به‌دست‌آمده از بررسی وبسایت بیمارستان‌های خصوصی شهر تهران نشان داد، درگاه‌های بیمارستانی داخلی، تنها از نظر رعایت معیارهای اطلاعات تماس و طراحی صفحات، از وضعیت مطلوب و نسبتاً مطلوب برخوردار بودند (۱۲). نتایج بررسی کیفی وبسایت‌های عمومی تهران نیز، حاکی از کیفیت پایین

را، ۴۹ وب سایت بیمارستان‌های استان خراسان رضوی، تشکیل داد. جهت تعیین حجم نمونه پژوهش، ابتدا لیست وبسایت‌های مورد بررسی از وبسایت وزارت بهداشت (<http://avab.behdasht.gov.ir/hospital>)، در تاریخ ۱۳۹۵/۲/۲۸ به دست آمد. بدین ترتیب که ابتدا نام ۸۲ بیمارستان خراسان رضوی استخراج شد و سپس از طریق جستجوی کلیدواژه‌های در گوگل، آدرس ۴۹ وبسایت فعال از بیمارستان‌ها تثبیت و بیمارستان‌هایی که دارای وبسایت فعال نبودند (آدرس اینترنتی فعال نداشتند و آنلاین نبودند)، از لیست پژوهش حذف شد. ابزار مورد استفاده در این پژوهش نیز، چک‌لیستی شامل چهار معیار (محتوا، عملکرد، طراحی، مدیریت و نحوه استفاده از وبسایت) و شامل ۲۱ گزینه بود که روایی و پایایی آن در مطالعات پیشین به دست آمده است (۱۱). برای هر یک از سؤالات، طیف پنج قسمتی تعریف شد. به این صورت که نمرات یک تا پنج به ترتیب، برای وضعیت‌های خیلی خوب، خوب، متوسط، ضعیف و خیلی ضعیف به تناسب میزان رعایت معیارها در هر وبسایت، در نظر گرفته شد. در پایان امتیازات به دست آمده برای هر معیار، مطابق جدول شماره ۱ رتبه‌بندی شدند.

وبسایت‌های مورد بررسی بود و سطح خدمات تعاملی و آنلاین نیز از سایر معیارها پایین‌تر بود (۷). رتبه‌بندی وبسایت بیمارستان‌های ایران براساس معیارهای وبسنجی نیز نشان داد، که سه گروه از وبسایت‌های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی تهران، شهید بهشتی و شیراز، بالاترین رتبه را کسب کردند (۱۳). مطالعاتی نیز وجود داشت که صرفاً براساس بررسی مطالعات قبلی انجام گرفته، به تعیین سیاهه‌ای از معیارهای ارزیابی و شاخص‌های کیفی پرتال و وبسایت بیمارستان‌ها، پرداخته بودند (۱۴۸). با توجه به مطالعات انجام گرفته و اهمیت موضوع کیفیت وبسایت بیمارستان‌ها، هدف اصلی پژوهش حاضر بررسی کیفیت وبسایت بیمارستان‌های استان خراسان رضوی، براساس معیارهای ساختار، محتوا، عملکرد و مدیریت و نحوه استفاده از این وبسایت‌ها است. در بررسی وبسایت‌ها سعی شده است تا تمامی معیارهایی که در تعیین کیفیت وبسایت بیمارستان‌ها تأثیرگذار هستند، به عنوان معیارهای ارزیابی در نظر گرفته شود.

مواد و روش‌ها

پژوهش حاضر یک مطالعه پیمایشی است و حجم نمونه آن

جدول ۱. رتبه‌بندی امتیازات به دست آمده برای هر معیار

| رتبه | معیار محتوا | معیار عملکرد | معیار طراحی | معیار مدیریت و استفاده | معیار کلی |
|-----------|-------------|--------------|-------------|------------------------|-----------|
| خیلی خوب | ۴۰-۳۴ | ۳۵-۳۰ | ۲۰-۱۶ | ۲۰-۱۶ | ۱۱۵-۹۷ |
| خوب | ۳۳-۲۸ | ۲۹-۲۴ | ۱۶-۱۴ | ۱۶-۱۴ | ۹۶-۷۹ |
| متوسط | ۲۱-۲۷ | ۲۳-۱۹ | ۱۳-۱۱ | ۱۳-۱۱ | ۷۸-۶۰ |
| ضعیف | ۲۰-۱۵ | ۱۸-۱۳ | ۱۰-۸ | ۱۰-۸ | ۵۹-۴۲ |
| خیلی ضعیف | ۱۴-۸ | ۱۲-۷ | ۷-۴ | ۷-۴ | ۴۱-۲۳ |

در خصوص معیار طراحی، تنها ۱۰/۲ درصد از وبسایت‌ها از وضعیت خیلی خوب برخوردار بودند و اکثر آن‌ها (۴۰ درصد)، در وضعیت ضعیف قرار داشتند. از نظر رعایت معیار مدیریت و نحوه استفاده نیز، هیچ‌کدام از وبسایت‌ها از وضعیت مطلوب برخوردار نبودند و اکثر آن‌ها (۵۹/۱ درصد)، در وضعیت ضعیف قرار داشتند. وضعیت کلی وبسایت‌ها نشان داد، اغلب وبسایت‌ها به ترتیب از وضعیت خیلی ضعیف (۵۱ درصد)، متوسط (۲۶/۵ درصد) و ضعیف (۱۶/۳ درصد)، برخوردار بودند (جدول ۲).

یافته‌ها

یافته‌های پژوهش نشان داد از تعداد از ۸۹ بیمارستان خراسان رضوی، تنها ۴۹ بیمارستان دارای وبسایت آنلاین و فعال بودند که از طریق موتور کاوش بازرایی شدند و برای مابقی وبسایت‌ها آدرس اینترنتی وبسایت به دست نیامد. از نظر رعایت معیار محتوا، تنها ۱۲/۲ درصد از وبسایت‌ها در وضعیت خیلی خوب قرار داشتند و اکثر وبسایت‌ها (۳۰/۶ درصد)، در وضعیت متوسط قرار داشتند. از نظر رعایت معیار عملکرد، هیچ‌کدام از وبسایت‌ها از وضعیت مطلوبی برخوردار نبودند و اکثر آن‌ها (۸۷/۷ درصد)، در وضعیت خیلی ضعیف قرار داشتند.

جدول ۲. فراوانی و درصد رتبه معیارهای ارزیابی وبسایت‌های بیمارستانی

| رتبه | محتوا | عملکرد | طراحی | مدیریت و نحوه استفاده | کل |
|-----------|---------|---------|---------|-----------------------|---------|
| خیلی خوب | ۱۲/۲)۶ | ۰)۰ | ۱۰/۲)۵ | ۰)۰ | ۰)۰ |
| خوب | ۲۰/۴)۱۰ | ۰)۰ | ۱۲/۲)۶ | ۰)۰ | ۶/۱)۳ |
| متوسط | ۳۰/۶)۱۵ | ۰)۰ | ۳۲/۶)۱۶ | ۱۲/۲)۶ | ۲۶/۵)۱۳ |
| ضعیف | ۲۴/۴)۱۲ | ۱۲/۲)۶ | ۴۰/۸)۲۰ | ۵۹/۱)۲۹ | ۵۱)۲۵ |
| خیلی ضعیف | ۱۲/۲)۶ | ۸۷/۷)۴۳ | ۴)۲ | ۲۸/۵)۱۴ | ۱۶/۳)۸ |

x اعلااد بصورت فراوانی (درصد) نمایش داده شده است.

جواد الائمه مشهد و رضوی، در وضعیت خوب قرار داشتند و بقیه وبسایت‌ها از وضعیت نامطلوب برخوردار بودند (جدول ۳).

یافته‌های دیگر پژوهش نشان داد، از بین ۱۶ وبسایتی که بالاترین کیفیت را داشتند (بالاترین نمرات را از معیارهای ارزیابی کسب کرده بودند)، تنها سه وبسایت بیمارستان سینای مشهد،

جدول ۳. لیست وبسایت‌های دارای بالاترین رتبه

| ردیف | نام بیمارستان | آدرس وب سایت | محتوا | عملکرد | طراحی | امنیت و حریم خصوصی | رتبه کلی |
|------|--|-----------------------------------|----------|-----------|----------|--------------------|----------|
| ۱ | سینا مشهد | http://www.sinahosp.ir | خیلی خوب | خیلی ضعیف | خوب | متوسط | خوب |
| ۲ | جوادالائمه قلب و عروق مشهد | http://www.javadalaemehosp.ir/ | خیلی خوب | خیلی ضعیف | خیلی خوب | متوسط | خوب |
| ۳ | فوق تخصصی رضوی مشهد | http://www.razavihospital.com/ | خیلی خوب | ضعیف | خیلی خوب | متوسط | خوب |
| ۴ | آریا مشهد | http://aria.mshdiau.ac.ir | خوب | خیلی ضعیف | خوب | خیلی ضعیف | متوسط |
| ۵ | ۲۲ بهمن مشهد | http://22bahman.mshdiau.ac.ir/ | خیلی خوب | ضعیف | خوب | خیلی ضعیف | متوسط |
| ۶ | بیمارستان و زایشگاه پاستورنو مشهد | http://pastorno-hospital.com/ | خوب | خیلی ضعیف | خوب | ضعیف | متوسط |
| ۷ | امام حسین (ع) مشهد | http://imhh.ir/ | خوب | ضعیف | خوب | ضعیف | متوسط |
| ۸ | موسی بن جعفر (ع) مشهد | http://www.msjhospital.ir | خوب | ضعیف | خیلی خوب | ضعیف | متوسط |
| ۹ | بیمارستان تخصصی زنان و زایمان ام البنین مشهد | http://woman.mums.ac.ir/index.php | خوب | ضعیف | خیلی خوب | ضعیف | متوسط |
| ۱۰ | متصلیه (فوق تخصصی دیالیز و پیوند اعضا) | http://moth.mums.ac.ir/index.php | خوب | خیلی ضعیف | ضعیف | ضعیف | متوسط |
| ۱۱ | امید مشهد | http://www.mums.ac.ir/omid | خیلی خوب | خیلی ضعیف | ضعیف | ضعیف | متوسط |
| ۱۲ | آیت‌اله طالقانی | http://www.mums.ac.ir/taleghani | خوب | خیلی ضعیف | متوسط | ضعیف | متوسط |
| ۱۳ | فوق تخصصی کودکان دکتر شیخ مشهد | http://sheikh.mums.ac.ir | خیلی خوب | خیلی ضعیف | متوسط | ضعیف | متوسط |
| ۱۴ | امام رضا (ع) مشهد | emamreza.mums.ac.ir | خوب | ضعیف | خوب | متوسط | متوسط |
| ۱۵ | مهر حضرت عباس | http://www.mehrhospital.com/ | خوب | خیلی ضعیف | خیلی خوب | متوسط | متوسط |
| ۱۶ | بنی‌الهدی مشهد | http://bent-hospital.com | خوب | خیلی ضعیف | متوسط | متوسط | متوسط |

بحث

هدف اصلی این پژوهش، بررسی کیفیت وبسایت بیمارستان‌های استان خراسان رضوی، براساس معیارهای ساختار، محتوا، عملکرد، مدیریت و نحوه استفاده از وبسایت‌ها بود. یافته‌ها نشان داد، تنها ۵۹ درصد از بیمارستان‌های استان خراسان رضوی، دارای وبسایت فعال بودند. در این زمینه پژوهش‌های پیشین نیز نشان داد، که در بین بیمارستان‌ها تعداد زیادی از آن‌ها دارای وبسایت فعال نبودند (۷۰ و ۱۵ و ۱۶).

در رابطه با معیار محتوا و ارائه اطلاعات دقیق بیمارستانی، ۳۰/۶ درصد از وبسایت‌ها در وضعیت متوسط و ۲۴/۴ درصد از وبسایت‌ها در وضعیت ضعیف قرار داشتند. نتایج پژوهش لیو و بائو (Liu & Bao) نیز نشان داد که وبسایت‌های بیمارستانی چین، از لحاظ معیار محتوا و ارائه اطلاعات دقیق از بیمارستان، پرسنل و پزشکان، در وضعیت نسبتاً خوب قرار داشتند (۱۱). پژوهش سالاروند و همکاران نیز نشان داد، وبسایت بیمارستان‌های عمومی شهر تهران، از لحاظ محتوا در وضعیت

ضعیف بودند (۷). پژوهش علیپور حافظی و همکاران نیز نشان داد، وبسایت بیمارستان‌های خصوصی تهران، از لحاظ محتوا در وضعیت ضعیف قرار داشتند و تنها در بخش اطلاعات تماس، از وضعیت نسبتاً مطلوب برخوردار بودند (۱۶). همچنین پژوهش مرادی و همکاران نشان داد، وبسایت بیمارستان‌های آموزشی ایران، از لحاظ محتوا در وضعیت ضعیف قرار داشتند (۱۲). این درحالی است که کوانتانا (Quintana) و همکاران در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند، که برای پذیرش یک وبسایت از طرف بیماران، اطلاعات محتوایی صفحه اصلی، طراحی مناسب ساختار وب سایت، قابلیت اطمینان به متن و وجود اطلاعات سلامت مورد نیاز بیماران در آن، بسیار مهم است (۱۷). علاوه بر این، مطالعات پیشین بیان داشته‌اند که برای بهبود کیفیت وبسایت‌های بیمارستانی و پزشکی، این وبسایت‌ها باید دارای بخش‌های معرفی بیمارستان و امکانات آن، لیست قیمت‌ها، هزینه‌ها و اطلاعات کامل در مورد پزشکان باشند (۱۴).

همکاران (Linás & Iñesta) نشان داد، وبسایت‌های بیمارستانی باید به تاریخ ایجاد و به‌روزرسانی وبسایت اشاره کنند (۲۰). نتایج پژوهش لیو و بائو نیز بیانگر این بود، که ۶۵ درصد از وبسایت‌ها به تاریخ به‌روزرسانی، ۱۷ درصد به بیان سیاست حفظ امنیت و حریم خصوصی، ۱۷ درصد به نحوه استفاده و ۹۶ درصد به اعلامیه کپی‌رایت اشاره کرده بودند (۱۱).

یافته‌های پژوهش در رابطه با وبسایت‌های با کیفیت بالا نیز نشان داد، از بین ۱۶ وبسایتی که بالاترین کیفیت را داشتند، تنها سه وبسایت بیمارستان سینای مشهد، جواد الائمه مشهد و رضوی در وضعیت خوب قرار داشتند و بقیه وبسایت‌ها از وضعیت متوسط و نامطلوب برخوردار بودند.

به‌طور کلی نتایج این پژوهش نشان‌دهنده وضعیت نامطلوب و کیفیت پایین وبسایت بیمارستان‌های استان خراسان رضوی است. تحقیقات قبلی هم به شرایط نامطلوب وبسایت‌های ایران اشاره کرده بودند (۱۶و۷).

نتیجه‌گیری

امروزه بیمارستان‌ها برای ارائه خدمات خود به‌طور گسترده‌ای، از اینترنت استفاده می‌کنند. از این نقطه‌نظر، وبسایت بیمارستان‌ها به‌عنوان یک ابزار ارتباطی قوی و مؤثر در جهت پیشبرد اهداف سازمانی و برآوردن نیازهای کاربران خود (بیماران و مشتریان سلامت)، نقش کلیدی ایفا می‌کند. این در حالی است که نتایج این پژوهش نشان داد، اکثر وبسایت‌های بیمارستانی استانداردهای حداقلی طراحی را رعایت نمی‌کنند و نمی‌توانند ارتباط مناسبی با مخاطبان‌شان برقرار کنند. دلیل این امر می‌تواند ناشی از عدم آگاهی پدیدآورندگان وبسایت‌ها به اصول، استانداردهای کیفی و معیارهای طراحی و ارزیابی وبسایت‌های بیمارستانی باشد. لذا یافته‌های این پژوهش می‌تواند در زمینه به‌کارگیری معیارهای کیفیت وبسایت‌های بیمارستانی؛ از بعد طراحی، محتوا، عملکرد، مدیریت و نحوه استفاده در طراحی و توسعه وبسایت‌های بیمارستانی مؤثر واقع شود.

تضاد منافع

بدینوسیله نویسندگان اعلام می‌دارند این اثر حاصل یک پژوهش مستقل بوده و هیچگونه تضاد منافی با سازمان یا اشخاص دیگر ندارد.

در رابطه با معیار عملکرد نیز، نتایج پژوهش نشان داد اغلب وبسایت‌ها (۸۷/۷ درصد)، از وضعیت نامطلوب برخوردار بودند، که نتایج پژوهش لیو و بائو نیز، با پژوهش حاضر هم‌خوانی داشته و حاکی از وضعیت نامناسب وبسایت‌های بیمارستانی چین از نظر معیار عملکرد بود (۱۱). پژوهش سالاروند و همکاران نیز نشان داد، از لحاظ خدمات و تعاملات آنلاین، وبسایت بیمارستان‌های عمومی تهران در سطح خیلی ضعیف بودند (۷). پژوهش علیپور حافظی و همکاران نیز بیانگر آن بود که وبسایت بیمارستان‌های خصوصی شهر تهران از نظر معیار عملکرد، در وضعیت نامطلوبی قرار داشتند (۱۶). درحالی‌که باتوجه به مسئله جستجوی خدماتی مانند مشاوره پزشکی، معاینه و ارائه گزارش‌های تحت‌وب در وبسایت‌های بیمارستانی، به‌عنوان دومین هدف کاربران برای مراجعه به وبسایت (اولین هدف مراجعه کسب اطلاعات بیمارستانی است)، ارائه خدمات آنلاین به کاربران از طریق اینترنت، باید تسهیلات قابل توجهی را برای استفاده‌کنندگان به ارمغان آورد (۱۸).

در مورد معیار طراحی، یافته‌ها نشان داد ۴۰/۸ درصد از وبسایت‌های مورد بررسی، در وضعیت نامطلوب قرار داشتند. درحالی‌که پژوهش علیپور حافظی و همکاران نشان داد، درگاه‌های بیمارستان‌های خصوصی مستقر در تهران از نظر رعایت معیار طراحی، در وضعیت نسبتاً مطلوب قرار داشتند (۱۲). از آن‌جا که ارزیابی طراحی وبسایت، از دید افراد مختلف متفاوت است و افراد ممکن است دیدگاه‌های متفاوتی نسبت به سبک‌های طراحی داشته باشند، در این پژوهش نیز ویژگی‌های اساسی مانند نقشه وبسایت در بررسی‌ها در نظر گرفته شد، بر این اساس یافته‌های پژوهش نشان داد بسیاری از وبسایت‌ها فاقد این گزینه بودند. این در حالی است که نقشه وبسایت به کاربران در درک وبسایت از صفحات و بخش‌های مختلف وبسایت، کمک می‌کند. علاوه بر این، سه گزینه لوگو، رابط کاربری و تنوع زبانی در وبسایت (جهت خدمت‌دهی به اقشار مختلف جامعه) نیز، در طراحی وبسایت از اهمیت بالایی برخوردار است (۱۱). باید توجه کرد که یک وبسایت با طراحی خوب، می‌تواند افزایش بازدیدکننده را به‌همراه داشته باشد (۱۹).

در رابطه با معیار مدیریت و نحوه استفاده از وبسایت شامل؛ عناصر به‌روزرسانی، سیاست حفظ امنیت و حریم خصوصی، کپی‌رایت و راهنما، اکثر وبسایت‌ها (۵۹/۱ درصد)، در وضعیت نامطلوب قرار داشتند. در حالی‌که مطالعه لیناس و

References

1. Bylund CL, Sabee CM, Imes RS, Aldridge Sanford A. Exploration of the construct of reliance among patients who talk with their providers about internet information. *Journal of health communication*. 2007; 12(1): 17-28. PMID: PMC4851517
2. Fox S. E-patients with a disability or chronic disease: Pew Internet & American Life Project; 2007.
3. Huntington P, Nicholas D, Jamali HR, Russell C, editors. Health information for the consumer: NHS vs the BBC. Aslib Proceedings; 2007: Emerald Group Publishing Limited. DOI: <http://dx.doi.org/10.1108/00012530710725205>
4. Hassanzadeh M, Navidi F. Compare Application of Web accessibility evaluation methods (Website Case Study of Government Ministries of iran). *Research Information and Public Libraries*. 2009; 16(2): 5-28.
5. Alipour-Hafezi M, karimi M, Tofighi S. Hospital portal assessment: suggested checklist. *him*. 2015; 12(3): 367-83.
6. Maifredi G, Orizio G, Bressanelli M, Domenighini S, Gasparotti C, Perini E, et al. Italian hospitals on the web: a cross-sectional analysis of official websites. *BMC medical informatics and decision making*. 2010; 10(1): 1. DOI: 10.1186/1472-6947-10-17
7. Salarvand S, Samadbeik M, Tarrahi MJ, Salarvand H. Quality of Public Hospitals Websites: A Cross-Sectional Analytical Study in Iran. *Acta Informatica Medica*. 2016; 24(2): 130. PMID: PMC4851517
8. Raji SO, Mahmud M, Abubakr A. Evaluation of University Teaching Hospital Websites in Nigeria. *Procedia Technology*. 2013; 9: 1058-64. DOI: 10.1016/j.protcy.2013.12.118
9. Serati-Shirazi M, Goltaji M. Top ranking hospitals' websites in worldwide: Webometric study. *J National studies of information organization and Librarianship Quarterly*. 2013; 24(2): 160-82.
10. Norum J. Evaluation of Norwegian cancer hospitals' Web sites and explorative survey among cancer patients on their use of the Internet. *Journal of medical Internet research*. 2001; 3(4): e30. PMID: 11772545
11. Liu X, Bao Z, Liu H, Wang Z. The quality and characteristics of leading general hospitals' websites in China. *Journal of medical systems*. 2011; 35(6): 1553-62. PMID: 20703762
12. Moradi GR, Ahmadi M, Zohour A, Ebadifard AF, Saberi M. Evaluation of Structure and Content of Websites of the Educational Hospitals in Iran. *HEALTH INFORMATION MANAGEMENT*. 2007; 4(2): 175-184.
13. Shadpour P, Teimourpour B, Asadi R. Webometrics-based Analysis and Ranking of Iranian Hospital Websites. *International Journal of Hospital Research*. 2013; 2(2): 77-84.
14. Rafe V, Monfaredzadeh M. A qualitative framework to assess hospital/medical websites. *Journal of medical systems*. 2012;36(5):2927-39. PMID: 21874337
15. Patsioura F, Kitsiou S, Markos A. Evaluation of Greek Public Hospital Websites. *InICE-B 2009*; pp. 223-229.
16. Alipour-Hafezi M, Karimi M, Tofighi S. Conceptual Model to Improve Portal Services of Private Hospitals in Tehran. *Journal of Health Administration*. 2015; 17(58): 42-57.
17. Quintana Y, Feightner JW, Wathen CN, Sangster LM, Marshall JN. Preventive health information on the Internet. Qualitative study of consumers' perspectives. *Canadian Family Physician*. 2001; 47(9): 1759-65. PMID: 11570301
18. Minifie JR, Dietert J, Middlebrook B. E-international hospital websites strategy comparisons. *Mountain Plains Journal of Business and Economics*. 2005; 6: 62-72.
19. Gardiner MM, Christie B. Applying cognitive psychology to user-interface design: Wiley Chichester; 1987.
20. Llinás G, Rodríguez-Iñesta D, Mira J, Lorenzo S, Aibar C. A comparison of websites from Spanish, American and British hospitals. *Methods Inf Med*. 2008;47:124-30. PMID: 18338083