

کیفیت اطلاعات

مفاهیم، روش‌ها و تکنیک‌ها

نگارش

منصوره دمی‌چی‌لو

دکتری علم اطلاعات و دانش‌سناسی، دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی

فاطمه فهیم‌نیا

دانشیار دانشکده مدیریت دانشگاه تهران



سرشناسه	: دمیرچی لو، منصوره، ۱۳۵۸-
عنوان و نام پدیدآور	: کیفیت اطلاعات: مفاهیم، روش ها و تکنیک ها/ نگارش منصوره دمیرچی لو، فاطمه فهیم نیا.
مشخصات نشر	: تهران: چاپار: اساطیر پارسی، ۱۴۰۰.
مشخصات ظاهری	: ۱۸۲ ص.: مصور، جدول: ۵/۱۴ x ۵/۲۱ س.م.
شابک	: ۹۷۸-۶۰۰-۲۷۶-۲۰۵-۴
وضعیت فهرست نویسی	: فیبا.
یادداشت	: ص.ع. به انگلیسی:
یادداشت	: Mansourch Damerchiloo, Fatemeh Fahimnia. Information quality concepts, methodologies and techniques.
یادداشت	: واژه نامه.
یادداشت	: کتابنامه: ص. [۱۴۱] - ۱۴۹.
یادداشت	: نمایه.
موضوع	: منابع اطلاعاتی -- ارزشیابی.
موضوع	: Information resources -- Evaluation.
موضوع	: منابع اطلاعاتی الکترونیکی -- ارزشیابی.
موضوع	: Electronic information resources -- Evaluation.
شناسه افزوده	: فهیم نیا، فاطمه، ۱۳۴۵ -
رده بندی کنگره	: Z۳۰۶۰
رده بندی دیویی	: ۰۲۰/۹
شماره کتابشناسی ملی	: ۸۶۷۰۰۷۱



تهران: ۸۸۸۹۹۶۸۰ - ۹۱۲۱۹۶۰۲۱۴

کیفیت اطلاعات: مفاهیم، روش ها و تکنیک ها

منصوره دمیرچی لو، فاطمه فهیم نیا

چاپ اول: ۱۴۰۰ شمارگان: ۱۰۰۰

صفحه آرای: ندا هوشمند

شابک ۹۷۸-۶۰۰-۲۷۶-۲۰۵-۴ ISBN 978-600-276-205-4

حق هرگونه چاپ و انتشار محفوظ است.

قیمت: ۴۷۰۰۰ تومان

فهرست

مقدمه	۱۱
فصل اول. اطلاعات	۱۵
نظریه‌های علم اطلاعات	۱۷
نظریه ریاضی ارتباطات مکانون	۱۷
نظریه اطلاعات شانون - وینر	۱۹
نظریه سیرنتیکی اطلاعات	۲۱
نظریه معناشناختی اطلاعات	۲۲
فصل دوم. کیفیت	۲۵
چرخه کیفیت دمیگ	۲۸
مدیریت کیفیت جامع	۳۰
مدیریت کیفیت جامع داده و مدیریت کیفیت جامع اطلاعات	۳۱
فصل سوم. چرا کیفیت داده و اطلاعات نیاز به ارزیابی دارد؟	۳۵
کیفیت داده یا کیفیت اطلاعات	۳۶
کیفیت اطلاعات	۳۸
مشکلات کیفیت اطلاعات	۴۷
ارزش اطلاعات	۴۸
مدل‌های ارزش اطلاعات	۴۹
هزینه اطلاعات	۵۱
مدل‌های هزینه اطلاعات	۵۲
تئوری‌های اندازه‌گیری	۵۳

فصل چهارم. برنامه‌های کاربردی مبتنی بر وب.....	۵۵
ویژگی‌ها.....	۵۸
معایب.....	۵۹
انواع برنامه‌های کاربردی مبتنی بر وب ۲.....	۶۲
مسئله کیفیت اطلاعات در شبکه‌های اجتماعی.....	۶۳
شبکه‌های اجتماعی علمی.....	۶۴
برنامه‌های کاربردی شبکه‌های اجتماعی تلفن همراه.....	۶۷
فصل پنجم. معیارهای کیفیت اطلاعات.....	۶۹
دسترس‌پذیری.....	۷۲
قابل درک بودن.....	۷۴
قابلیت استفاده.....	۷۵
ربط.....	۷۵
به‌روز بودن.....	۷۶
باورپذیری و عینیت.....	۷۸
صحت و درستی.....	۷۹
جامعیت.....	۷۹
ثبات.....	۸۰
قابل اعتماد بودن.....	۸۱
ارزش افزوده و ارزش اطلاعاتی.....	۸۲
فصل ششم. چارچوب‌ها و مدل‌های ارزیابی کیفیت اطلاعات.....	۸۵
مدل کیفیت داده وانگ و استرانگ.....	۸۷
روش ارزیابی کیفیت AIMQ.....	۸۹
مدل موفقیت سیستم اطلاعاتی.....	۹۰
چارچوب ارزیابی InfoQual.....	۹۲
مدل ارزیابی کیفیت برنامه‌های کاربردی مبتنی بر وب.....	۹۵
چارچوب ارزیابی سه‌گانه نیومن و رالکر.....	۹۸
اعتماد به روش‌های ارزیابی کیفیت اطلاعات.....	۱۰۶
فصل هفتم. ابزارهای اندازه‌گیری کیفیت اطلاعات.....	۱۰۹

مقدمه

اطلاعات به‌طور قابل‌توجهی به یک منبع حیاتی در جوامع و سازمان‌های امروزی تبدیل شده و کیفیت اطلاعات در انجام فرایندها و پروسه‌هایی که به اطلاعات وابسته هستند، یکی از عوامل اصلی و تعیین‌کننده در کیفیت تصمیمات و اقدامات بشمار می‌آید. اما با توجه به رشد غیرقابل‌کنترل میزان و تنوع اطلاعات در دنیای امروز، شناسایی اطلاعات باکیفیت به طرز شگفت‌آوری دشوار شده است. درواقع پارادوکس تأسف‌آوری که در دنیای امروز با آن روبرو هستیم این است که حجم گسترده و متنوع اطلاعات موجود خود مانع دستیابی به آن می‌شود و در نتیجه با مشکل جدیدی به نام «کیفیت اطلاعات»^۱ مواجه شده‌ایم.

از طرف دیگر پیدایش امکان تولید محتوا توسط کاربر (UGC)^۲ در فضای وب ۲ و رسانه‌های اجتماعی، به اهمیت مسئله کیفیت اطلاعات افزوده است. چراکه وب ۲ به کاربران این امکان را می‌دهد تا در یک محیط ارتباطات اجتماعی به‌عنوان سازندگان و ایجادکنندگان محتوا باهم تعامل و همکاری داشته باشند. این امکان، یعنی تولید محتوا توسط کاربر، امکان اشتراک‌گذاری متن، صدا، فیلم و تصاویر را در وب فراهم می‌کند. فراهم شدن چنین امکانی، عمیقاً روش ایجاد و مصرف محتوا را تغییر داده

است و تکنولوژی‌های جدید زیادی ارائه شده‌اند که تسهیلاتی را برای کاربران وب جهت انتشار محتواهای موردنظرشان فراهم می‌کنند. پیامد این مسئله، پیدایش انواع جدید مخازنی است که هر کسی می‌تواند به‌صورت رایگان در آن مشارکت داشته باشد. برای نمونه می‌توان به ویکی‌ها، انجمن‌های پرسش و پاسخ، مخازن دیجیتال ویدئو، وبلاگ‌ها، پادکست‌ها، شبکه‌های اجتماعی، و به‌طور کلی رسانه‌های اجتماعی به‌عنوان نمونه‌هایی از این تکنولوژی‌های جدید اشاره کرد.

در گذشته، مکانیسم‌های قانونی و تأییدشده‌ای مثل فرایندهای بررسی توسط متخصصین، یا پاک‌سازی داده‌ها و ویرایش متون برای بررسی و تعیین کیفیت اطلاعات وجود داشت. اما این روش‌ها در فضای وب ۲، که امکان تولید و نشر اطلاعات به سهولت و بدون کمترین نظارت میسر است، عملاً بلااستفاده می‌باشد.

درواقع، اطلاعات تولیدشده توسط کاربر (UGC) از نظر کیفی چندان مورد ارزیابی قرار نمی‌گیرد و استاندارد مشخصی هم برای ارزیابی کیفیت آن وجود ندارد. اما مسئله‌ای که وجود دارد این است که اطلاعات غلط از هر نوعی که باشد، منجر به تصمیم‌گیری‌های غلط شده و برای افراد و به طبع برای جامعه هزینه آور خواهد بود. از آنجاکه برنامه‌های وب مبتنی بر UGC در دهه گذشته بسیار متداول شده و امکان تولید و نشر اطلاعات را با سهولت و کمترین نظارت توسط کاربران ناشناسی که ممکن است دارای هیچ تخصصی در حوزه موردنظر نباشند، ممکن ساخته است و با توجه به خدمات بالقوه‌ای که اطلاعات نادرست می‌تواند برای عموم مردم ایجاد نماید، توجه به ارزیابی کیفیت اطلاعات تولیدشده توسط کاربر (UGC) حائز اهمیت است.

درباره تمایز میان کیفیت داده و کیفیت اطلاعات اتفاق نظر چندانی وجود ندارد و در برخی متون به‌صورت مترادف بکار می‌روند. اما همانطور

که مدنیک^۱ بدرستی عنوان می‌کند؛ کیفیت داده عموماً برای اشاره به مسائل تکنیکی و کیفیت اطلاعات برای اشاره به مسائل غیر فنی بکار می‌رود. مثلاً یک گزارش با یک قالب ضعیف می‌تواند منجر به برداشت‌های نادرست از داده‌ها شود. حتی وقتی داده‌ها درست هستند و کیفیت داده با مشکلی روبرو نیست. اما ضعف در قالب ارائه منجر به مشکلاتی در کیفیت اطلاعات می‌شود. در واقع می‌توان گفت که کیفیت داده و کیفیت اطلاعات حوزه‌ای میان‌رشته‌ای است که جنبه‌های فنی آن در حوزه مهندسی و کامپیوتر، و جنبه‌های غیرفنی آن در حوزه بازیابی اطلاعات مورد توجه متخصصین قرار می‌گیرد. اما در سایت‌های مبتنی بر UGC تمام آنچه تولید می‌شود، بلافاصله در معرض نمایش و استفاده کاربر قرار می‌گیرد و تمایز قائل شدن میان داده و اطلاعات در این نوع سایت‌ها چندان میسر نیست و ضمناً نمی‌توان از روش‌های مرسوم در بهبود کیفیت داده همچون کنترل، نظارت و پاکسازی استفاده کرد و این مسئله، چالش جدیدی را در خصوص ارزیابی کیفیت اطلاعات در مقابل متخصصین قرار می‌دهد.

لذا با توجه به اهمیت بحث کیفیت اطلاعات و از طرفی عدم وجود منابع فارسی کافی در این حوزه، بر آن شدیم تا با تدوین کتابی در حوزه بحث مهم کیفیت اطلاعات برای دانشجویان و متخصصین حوزه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، توجهات بیشتری را در میان متخصصین این حوزه به این موضوع جلب نماییم. کتاب حاضر با تأکید بر کیفیت محتواهای تولیدشده توسط کاربر، ضمن پرداختن به بحث کیفیت اطلاعات، ابعاد و معیارهای ارزیابی آن به معرفی شناخته‌شده‌ترین چارچوب‌ها، مدل‌ها و ابزارهای ارزیابی کیفیت اطلاعات پرداخته و در فصل پایانی کتاب به‌طور مفصل به شرح ویژگی‌ها و روش‌های ارزیابی

کیفیت یکی از پرکاربردترین برنامه‌های مبتنی بر UGC، یعنی ویکی‌پدیا، می‌پردازد. بی‌شک، این کار به‌عنوان یکی از نخستین گام‌ها در تدوین متونی در خصوص کیفیت اطلاعات بدون اشکال نیست و ارائه نظرات و پیشنهادات سازنده مزید امتنان خواهد بود.

منصوره دمیرچی‌لو

تابستان ۱۴۰۰