

## Spis treści

|                                                                                            |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Wstęp .....                                                                                | 7  |
| <b>Rozdział 1. Koncepcje i modele oceny jakości w systemach informacyjnych</b> .....       | 13 |
| 1.1. Pojęcie jakości i jej rodzaje .....                                                   | 13 |
| 1.2. System informacyjny i jego ocena .....                                                | 17 |
| 1.3. Ocena ogólnej jakości SI .....                                                        | 21 |
| 1.4. Modele i ocena jakości usług informacyjnych .....                                     | 23 |
| 1.4.1. Cechy jakości usług .....                                                           | 23 |
| 1.4.2. Modele jakości usług .....                                                          | 24 |
| 1.4.3. Metody pomiaru jakości usług .....                                                  | 30 |
| 1.5. Metoda SERVQUAL i jej zastosowanie do oceny jakości usług SI .....                    | 32 |
| <b>Rozdział 2. Ocena i zarządzanie jakością informacji w systemie informacyjnym</b> .....  | 39 |
| 2.1. Ocena jakości informacji .....                                                        | 39 |
| 2.1.1. Konceptualizacja jakości informacji .....                                           | 39 |
| 2.1.2. Wymiary i cechy jakości informacji .....                                            | 46 |
| 2.1.3. Pomiar jakości informacji – model konceptualny .....                                | 51 |
| 2.1.4. Sposoby pomiaru oraz przykłady miar jakości informacji ...                          | 54 |
| 2.2. Zarządzanie jakością informacji .....                                                 | 61 |
| <b>Rozdział 3. Modele i metody oceny jakości informacji w sieci WWW</b> .....              | 71 |
| 3.1. Ogólna ocena systemu informacyjnego w sieci WWW .....                                 | 71 |
| 3.1.1. Wpływ zmian w obszarze technologii na ocenę SI w sieci WWW .....                    | 72 |
| 3.1.2. Wpływ zmian w obszarze potrzeb informacyjnych na ocenę SI w sieci WWW .....         | 75 |
| 3.1.3. Wpływ zmian w obszarze celów i priorytetów rządzących na ocenę SI w sieci WWW ..... | 80 |
| 3.2. Ocena jakości informacji w sieci WWW .....                                            | 83 |
| 3.2.1. Model oceny jakości informacji w sieci WWW .....                                    | 83 |

|                                                                                                             |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 3.2.2. Nowości technologiczne a jakość informacji<br>w sieci WWW                                            | 86  |
| 3.2.3. Jakość informacji w sieci WWW a zmiany społeczne                                                     | 87  |
| 3.3. Taksonomie metod oceny jakości systemu informacyjnego<br>WWW                                           | 89  |
| 3.3.1. Kryteria taksonomii metod oceny jakości systemu<br>informacyjnego WWW                                | 89  |
| 3.3.2. Wybrane metody oceny jakości serwisów WWW                                                            | 91  |
| 3.3.3. Wybrane metody oceny jakości systemów informacyjnych<br>WWW według kryterium szczegółowości          | 93  |
| 3.3.4. Wybrane metody oceny jakości systemów informacyjnych<br>WWW według kryterium stopnia „centryczności” | 100 |
| <b>Rozdział 4. Praktyka oceny jakości serwisów i jakości informacji<br/>w serwisach WWW</b>                 | 107 |
| 4.1. Serwisy tematyczne o kontrolowanej jakości                                                             | 107 |
| 4.2. Ocena jakości serwisu tematycznego z zakresu nauk<br>technicznych                                      | 110 |
| 4.2.1. Kryteria oceny jakości źródeł i informacji                                                           | 111 |
| 4.3. Ocena jakości informacji dotyczących zdrowia i medycyny<br>w serwisach WWW                             | 114 |
| 4.3.1. Specyfika i kryteria oceny jakości informacji dotyczących<br>zdrowia i medycyny w serwisach WWW      | 114 |
| 4.3.2. Wdrażanie kryteriów jakości informacji dotyczących<br>zdrowia i medycyny w serwisach WWW             | 116 |
| 4.3.3. Metody i narzędzia zarządzania jakością informacji<br>dotyczących zdrowia i medycyny w serwisach WWW | 119 |
| 4.3.4. Wybrane wyniki badań jakości informacji dotyczących<br>zdrowia i medycyny w serwisach WWW            | 125 |
| 4.4. Ocena użyteczności wybranych serwisów WWW                                                              | 131 |
| Zakończenie                                                                                                 | 139 |
| Załączniki                                                                                                  | 147 |
| Bibliografia                                                                                                | 157 |
| Spis tabel i rysunków                                                                                       | 163 |