

Spis treści

Wstęp	7
Rozdział 1. Koncepcje i modele oceny jakości w systemach informacyjnych	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
Rozdział 2. Ocena i zarządzanie jakością informacji w systemie informacyjnym	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
Rozdział 3. Modele i metody oceny jakości informacji w sieci WWW	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 w sieci WWW	86
3.2.3. Jakość informacji w sieci WWW a zmiany społeczne	87
3.3. Taksonomie metod oceny jakości systemu informacyjnego WWW	89
3.3.1. Kryteria taksonomii metod oceny jakości systemu informacyjnego WWW	89
3.3.2. Wybrane metody oceny jakości serwisów WWW	91
3.3.3. Wybrane metody oceny jakości systemów informacyjnych WWW według kryterium szczegółowości	93
3.3.4. Wybrane metody oceny jakości systemów informacyjnych WWW według kryterium stopnia „centryczności”	100
Rozdział 4. Praktyka oceny jakości serwisów i jakości informacji w serwisach WWW	107
4.1. Serwisy tematyczne o kontrolowanej jakości	107
4.2. Ocena jakości serwisu tematycznego z zakresu nauk technicznych	110
4.2.1. Kryteria oceny jakości źródeł i informacji	111
4.3. Ocena jakości informacji dotyczących zdrowia i medycyny w serwisach WWW	114
4.3.1. Specyfika i kryteria oceny jakości informacji dotyczących zdrowia i medycyny w serwisach WWW	114
4.3.2. Wdrażanie kryteriów jakości informacji dotyczących zdrowia i medycyny w serwisach WWW	116
4.3.3. Metody i narzędzia zarządzania jakością informacji dotyczących zdrowia i medycyny w serwisach WWW	119
4.3.4. Wybrane wyniki badań jakości informacji dotyczących 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