

Effective Factors on Perception of Faculty Members of Uromia University from Web-based Information Quality Based on CC/LC IQ Model

Nasibeh Ansari

MA in Knowledge and Information Science

Dariush Matlabi

PhD in Knowledge and Information Science; Assistant Professor;
Islamic Azad University; Yadegar-e Emam Khomeyni (RAH)
Shahr-e Rey; Tehran, Iran;
Corresponding Author

Mohammad Kazem Hamzehpur

PhD in Knowledge and Information Science; Assistant Professor;
Islamic Azad University; Tonekabon Branch; Tonekabon, Iran;

Iranian Journal of
**Information
Processing and
Management**

Iranian Research Institute
for Science and Technology

ISSN 2251-8223

eISSN 2251-8231

Indexed by SCOPUS, ISC, & LISTA

Vol. 33 | No. 1 | pp. 1-30

Autumn 2017



Received: 22, Nov. 2014 | Accepted: 15, June. 2016

Abstract: This study aimed to recognize effective factors on perception of faculty members of Uromia University from web-based information quality based on CC/LC IQ model. Descriptive-survey was used as research method. Data was collected from a sample of 124 faculty members, selected out of the 367 participants of the main society as study population. The data was gathered using Knight's questionnaire (2007) named "perceptions of information quality". According to the Results, the contextual information quality (IQ) was of most importance for the users and the representational IQ was of least importance. Accessibility IQ and Intrinsic IQ were of third and fourth importance. The results of this test about the importance of web-based information quality factors show that consistency with the average of 15.78 was the most important factor. Efficiency and value-added factors with the average of 10.35 and 9.80 followed consistency. Conciseness, accuracy and availability with the average of 6.44, 5.42 and 4.41 were the least important factors. Probability levels hypotheses show that there is no significant difference between web-based information quality perception and the individual differences (specialty, academic rank, age and gender) of faculty members of Uromia University. Based on hypotheses test, all the four hypotheses were rejected.

Keywords: Quality Perception, Web-based Information Quality, CC/LC IQ Model, World Wide Web, Faculty Members, Uromia University

مؤلفه‌های تأثیرگذار بر درک اعضای هیئت علمی دانشگاه ارومیه از کیفیت اطلاعات وبی بر اساس مدل CC/LC IQ

نسبیه انصاری

کارشناسی ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی؛
ansari.nassibeh@gmail.com

داریوش مطلبی

دکتری علم اطلاعات و دانش‌شناسی؛ استادیار؛
دانشگاه آزاد اسلامی؛ واحد یادگار امام شهر ری؛
dariushmatlabi@yahoo.com
پدیدآور رابط

محمد کاظم حمزه پور

دکتری علم اطلاعات و دانش‌شناسی؛ استادیار؛
بازنشسته دانشگاه آزاد اسلامی؛ واحد تنکابن؛
behrooz_lib@yahoo.com



دریافت: ۱۳۹۳/۰۹/۰۱ | پذیرش: ۱۳۹۵/۰۳/۲۶ | مقاله برای اصلاح به مدت ۱۱ ماه نزد پدیدآوران بوده است.

چکیده: پژوهش حاضر با هدف شناسایی مؤلفه‌های تأثیرگذار بر درک اعضای هیئت علمی دانشگاه ارومیه از کیفیت اطلاعات وبی، بر اساس مدل CC/LC IQ انجام شد. روش پژوهش پیمایشی - توصیفی و جامعه آماری اعضای هیئت علمی دانشگاه ارومیه بود که از بین ۳۶۷ نفر، با استفاده از فرمول کوکران، ۱۲۴ نفر حجم نمونه و به شیوه نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب شدند. پرسشنامه درک کیفیت اطلاعات وبی (Knight 2007) تهیه و استفاده شد. داده‌های به‌دست‌آمده با استفاده از آزمون‌های فریدمن، آنوای یک‌راهه و آزمون تی‌تست مستقل تجزیه و تحلیل شد. نتایج آزمون فریدمن برای اولویت‌بندی مقوله‌های چهارگانه کیفیت اطلاعات نشان داد که کیفیت بافتی اطلاعات مهم‌ترین مقوله و کیفیت بازنمون اطلاعات کم‌اهمیت‌ترین مقوله از نظر کاربران بوده‌اند. کیفیت دسترس‌پذیری اطلاعات و کیفیت ذاتی اطلاعات نیز به ترتیب در رده‌های دوم و سوم اهمیت قرار داشته‌اند. همچنین، مؤلفه‌های ثبات و کارایی و منحصر به فرد بودن به ترتیب دارای بیشترین و مؤلفه‌های موجب‌بودن، صحت و دسترس‌پذیری به ترتیب دارای کمترین اهمیت برای کاربران هنگام ارزیابی کیفیت اطلاعات وبی بودند. سطوح معناداری به‌دست‌آمده نشان می‌دهد که تفاوت معناداری بین درک کیفیت اطلاعات وبی و تفاوت‌های فردی کاربران (حوزه تخصص، رتبه علمی، سن و جنسیت) وجود ندارد و

فصلنامه | علمی پژوهشی
پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران
شاپا (چاپی) ۸۲۲۳-۲۲۵۱
شاپا (الکترونیکی) ۸۲۳۱-۲۲۵۱
نماه در SCOPUS، ISI، LISTA و
ijipm.irandoc.ac.ir
دوره ۳۳ | شماره ۱ | صص ۲۱۷-۲۳۸
پاییز ۱۳۹۶



فرضیه‌های پژوهش در هر چهار مورد رد شد. نتایج به‌دست آمده از این پژوهش تفاوت‌های چشمگیری را در رتبه‌بندی معیارهای کیفیت اطلاعات با پژوهش‌های دیگر نشان می‌دهد، لذا می‌توان استدلال کرد که اهمیت معیارهای کیفیت اطلاعات از نظر استفاده‌کننده، بر اساس آنچه که فرد به‌طور ایده‌آل مناسب می‌داند، آنچه که فرد فکر می‌کند که بر قضاوت او در مورد کیفیت اطلاعات تأثیرگذار است، و آنچه که فرد در عمل مورد توجه قرار می‌دهد، متفاوت است.

کلیدواژه‌ها: درک کیفیت، کیفیت اطلاعات وبی، مدل GC/LC IQ، وب جهان‌گستر، اعضای هیئت علمی، دانشگاه اورمی

۱. مقدمه

نیاز انسان به ارتباط با خود، جهان خارج، و دیگر هم‌عوانش او را وادار می‌کند که از «اطلاعات» استفاده کند. به‌عبارت دیگر، انگیزه انسان برای ایجاد رابطه، خواه با خود و خواه با دیگران و یا جهان پیرامونش سبب می‌شود که به عنصر اطلاعات متوسل شود (فدایی عراقی ۱۳۸۴، ۹۰). امروزه تولید اطلاعات به سبب افزایش روابط انسانی در سطح ملی و بین‌المللی به شدت افزایش یافته است. دو فضایی شدن در دنیای کنونی به‌واسطه حضور فناوری‌های جدید (به‌ویژه اینترنت)، چالش‌های جدیدی فراروی روابط انسانی قرار داده است (عاملی ۱۳۸۲، ۱۵-۱۸) و شبکه جهانی اینترنت به یکی مهم‌ترین ابزارهای تعاملات انسانی و انتشار اطلاعات و به‌عبارتی دیگر، به مهم‌ترین آن‌ها تبدیل شده است و وب جهان‌گستر هم به‌خاطر کاربرد روزافزون خود و همچنین در حکم واسطه کاربر تمام ابزارهای اینترنت، تقریباً معادل اینترنت شناخته می‌شود.

توجه به حجم اطلاعاتی که در محیط وب گنجانده می‌شود نیز حائز اهمیت است. بمباران اطلاعاتی، به تعبیر برخی از نویسندگان، باعث شده است که در محیط وب فرصت کمی برای تازه کردن نفس وجود داشته باشد. «واتس» معتقد است به‌علت حجم زیاد و انبوه اطلاعات در فضای اینترنت، افراد باید بیشتر وقت خود را صرف صید اطلاعات کنند تا استفاده از آن. وی معتقد است که افراد ۸۰ درصد وقت خود را برای یافتن اطلاعات، ۱۰ درصد را برای نظم‌دهی و فقط ۵ درصد را برای تصمیم‌گیری صرف می‌کنند (Wats 1994). نقل از نصراللهی (۱۳۹۰، ۹۲). لذا، فرصت افراد برای هضم و استفاده از اطلاعات در این محیط به شدت کاهش می‌یابد. به همین جهت برای بسیاری از افراد، اینترنت مترادف با

اضافه‌بار اطلاعاتی است. «نصراللهی» عضو انجمن جامعه اطلاعاتی با اشاره به این مشکل می‌گوید: «اطلاعات آن‌قدر زیاد است که آدم احساس می‌کند خیلی مطلع شده است» (۱۳۹۰، ۹۳).

در چنین وضعیتی، کاربران در شناخت اطلاعات معتبر از نامعتبر با مشکلاتی مواجه می‌شوند و چه‌بسا استفاده از منابع تحت وب را - با وجود ارزشمندی منابع - موجب اتلاف وقت دانسته و رها می‌کنند. این است که دسترسی صرف به اطلاعات کافی نبوده و اطمینان از کیفیت اطلاعات موجود از اهمیت بالایی برخوردار است. صاحب‌نظران برای «کیفیت اطلاعات» تعاریف مختلفی ارائه داده‌اند که شباهت زیادی بین آن‌ها وجود دارد. برآورده‌ساختن و پیشی گرفتن از انتظارات کاربران، کیفیت نامیده می‌شود. در این تعریف، رضایت کاربران اولویت دارد و چون انتظارات کاربران متفاوت است، دادن تعریفی جامع و ثابت از کیفیت امکان‌پذیر نبوده و بسته به انتظارات کاربران تغییر می‌کند (جعفرنژاد و مهدوی ۱۳۸۶). از دیدگاه «شانکس و کاربیت» کیفیت اطلاعات باید در درون بافتاری که تولید می‌شود، بررسی شود (Shank and Corbitt 1999)، در حالی که «کاترانا کول» و همکاران معتقدند که کیفیت اطلاعات باید بر حسب قصد استفاده از آن اطلاعات بررسی شود (Katerattankul and et al. 1999).

بنابراین، با توجه به مفاهیم ارائه‌شده، تعیین کیفیت اطلاعات نمی‌تواند مستقل از نقطه‌نظر کاربران باشد. در بررسی کیفیت اطلاعات وب، شاخص‌های معینی از دیدگاه کاربران سنجیده می‌شود تا مشخص شود آنان با کدام شاخص‌های کیفی از اطلاعات تحت وب استفاده می‌کنند. اعتبار، دقت، به‌روزر بودن، مرتبط بودن و قابلیت استفاده (مفید بودن) چند معیار از ۱۶ معیاری است که تاکنون توسط محققان مورد بررسی قرار گرفته است (Wang and Strong 1996; Naumann and Rolker 2000; Liu and Chi 2002; Knight 2007).

یکی از مدل‌های بسیار مهمی که برای تعیین کیفیت اطلاعات ویی مطرح شده، مدل 'CC/LC IQ' «نایت»^۲ است که در این پژوهش از آن برای تعیین کیفیت اطلاعات استفاده می‌شود. این مدل با تلفیق چندین مدل و عرضه چارچوبی دقیق‌تر درباره کیفیت اطلاعات، این امکان را برای پژوهشگران فراهم می‌آورد که به بررسی ادراک کاربران از

1. The Combined Conceptual Life-Cycle Model of Information Quality (CCLC)

2. Knight

کیفیت اطلاعات پیردازند. مدل CC/LC IQ دارای ۱۶ مؤلفه در ۴ قالب است که عبارت‌اند از: ۱. کیفیت ذاتی اطلاعات^۱ (قابلیت اعتماد، صحت، عینیت، قابلیت باورپذیری)؛ ۲. کیفیت بازنمون اطلاعات^۲ (موجز بودن، کامل بودن، ثبات، قابلیت فهم)؛ ۳. کیفیت دسترس‌پذیری اطلاعات^۳ (دسترس‌پذیری، سودمندی، تأثیر/ کارایی، امنیت)؛ و ۴. کیفیت بافتی اطلاعات^۴ (روزآمد بودن، منحصر به فرد بودن، ربط، دامنه/ عمق).

این مدل بر این فرض است که مؤلفه‌های کیفیت اطلاعات مستقل از یکدیگر نیستند و هر چهار قالب یا مقوله از یکدیگر تأثیر می‌پذیرند و به یکدیگر مرتبط‌اند و همچنین تأثیر تفاوت‌های فردی کاربران بر ادراک آن‌ها از کیفیت اطلاعات را بررسی می‌کند. چون پژوهشگران و اعضای هیئت علمی نقش غیرقابل انکاری در استفاده و تولید اطلاعات در فرایندهای آموزشی و پژوهشی دارند و منابع تحت وب یکی از منابع مورد استفاده آن‌هاست، اطلاعات موجود در صفحات وب و کیفیت این اطلاعات برای اعضای هیئت علمی دانشگاه‌ها در مقایسه با سایر اقشار جامعه اهمیت بیشتری دارد، چرا که این گروه ممکن است بیش از دیگران از اطلاعات وبی به قصد آموزش و پژوهش استفاده کنند. در مطالعه حاضر تلاش شده است که دیدگاه اعضای هیئت علمی «دانشگاه ارومیه» درباره کیفیت اطلاعات وب بر اساس مدل CC/LC IQ مورد مطالعه قرار گرفته و تأثیر تفاوت‌های فردی (حوزه تخصص، رتبه علمی، سن و جنسیت) بر درک آنان از کیفیت اطلاعات وبی بررسی شود.

۲. پیشینه پژوهش

جست‌وجو در پژوهش‌های انجام‌شده در ایران و خارج از ایران که به مطالعه و ارزیابی صفحات وب پرداخته‌اند، نشان می‌دهد که بیشتر پژوهش‌ها به ارزیابی صفحات وب اختصاص یافته و درصد کمی از آن‌ها به موضوع مطالعه حاضر، یعنی ارزیابی کیفیت اطلاعات وبی از منظر کاربران مربوط می‌شوند. پژوهش‌های انجام‌شده را می‌توان به ۳ دسته عمده تقسیم کرد:

دسته اول به مطالعاتی اختصاص دارد که صفحات خانگی را از نظر ساختاری و رعایت استانداردهای طراحی صفحات (نظیر صحت اطلاعات، اعتبار نویسندگان، به‌روزرسانی

1. intrinsic IQ

2. representational IQ

3. accessibility IQ

4. contextual IQ

اطلاعات، تعاملی بودن اطلاعات و عینیت اطلاعات، ناوبری، کارآمدی و جامعیت و مانعیت و ... و نقاط قوت و ضعف آن‌ها مورد مطالعه قرار داده‌اند (ایلخانی ۱۳۷۹؛ رضایی شریف‌آبادی و فرودی ۱۳۸۱؛ محمداسماعیل ۱۳۸۴؛ مرادمنند ۱۳۸۴؛ پشوتن ۱۳۸۶؛ برادر و نجفی‌نیا ۱۳۸۷؛ مردانی و همکاران ۱۳۹۱؛ عصاره و پاپی، ۱۳۸۷ و Tambros, Ruthvent, and Jose. 2003).

دسته دوم، صفحات خانگی را از نظر معیارهای کیفیت اطلاعات وبی مورد مطالعه قرار داده‌اند و در مواردی، الگوهای مفهومی کیفیت اطلاعات وب در این پژوهش‌ها ارائه شده است (Wang and Strong 1996; Shanks and Corbitt 1999; Kahn, Strong, and Wange) (2002; Liu and Chi 2002; Klein 2002; Eppler and Muenzenmayer 2002; Stvilia et al. 2005).

در نهایت، دسته سوم به مطالعاتی اختصاص یافته است که به بررسی صفحات خانگی از نظر فهم کاربران از کیفیت اطلاعات وبی توجه کرده‌اند (Knight 2007 و دهقان ۱۳۸۸) و این مطالعات با مطالعه حاضر همخوانی بیشتری دارد. «نایت» در پژوهشی با عنوان «درک کاربران از کیفیت اطلاعات در رابطه با رفتار بازیابی اطلاعات در وب»، به بررسی درک کاربران از اطلاعات با توجه به «تفاوت‌های فردی آن‌ها» پرداخت و این همان ویژگی است که این دو مطالعه و مطالعه حاضر را از سایر مطالعات موجود متمایز می‌سازد. پژوهش «نایت» نشان داد که مؤلفه‌های مقوله کیفیت ذاتی اطلاعات بیشترین اهمیت و مقوله کیفیت بافتی اطلاعات کمترین اهمیت را در درک کاربران از کیفیت اطلاعات داشته است (Knight 2007). آخرین پژوهش در این مقوله مطالعه دهقان (۱۳۸۸) است که بررسی میزان آشنایی و کاربرد معیارهای کیفیت اطلاعات وب از منظر دانشجویان تحصیلات تکمیلی «دانشگاه شیراز» بوده است. نتایج به دست آمده حاکی از آن است که از نظر میزان توجه به همه ۱۴ معیار کیفیت اطلاعات وب در بین رشته‌های مختلف، سطوح تحصیلی کارشناسی ارشد و دکتری و جنسیت دانشجویان تحصیلات تکمیلی «دانشگاه شیراز» تفاوت معناداری وجود نداشته است.

مرور پیشینه پژوهش‌های انجام گرفته و نیز چارچوب‌های عرضه شده در زمینه کیفیت اطلاعات نشان می‌دهد که معیارهایی که برای ارزیابی کیفیت اطلاعات وب - نظیر اعتبار، دقت، روزآمدی، هدفمندی، دسترس پذیری و قابلیت اعتماد - به کار می‌روند، در اغلب این پژوهش‌ها معیارهای ذهنی هستند که اهمیت‌شان بستگی به درک و نظر کاربران دارد. از سوی دیگر، کیفیت اطلاعات وب را می‌توان از منظر تولیدکنندگان اطلاعات نیز

ارزیابی کرد. بنابراین، اهمیت هر یک از ابعاد کیفیت اطلاعات بستگی به بافتاری دارد که اطلاعات در آن مورد استفاده قرار می‌گیرد. در پژوهش حاضر با استفاده از مدل CC/LC IQ به شناسایی دیدگاه اعضای هیئت علمی «دانشگاه ارومیه» نسبت به عوامل تأثیرگذار بر درک آنان از کیفیت اطلاعات وب پرداخته می‌شود. بدین منظور، نگرش اعضای هیئت علمی این دانشگاه از نظر کیفیت اطلاعات وبی و تأثیر ویژگی‌ها و تفاوت‌های فردی نظیر جنسیت، سن، رتبه علمی و دانشگاهی و حوزه تخصص آنان مورد مطالعه قرار می‌گیرد تا مهم‌ترین مؤلفه‌های کیفیت اطلاعات وب از دیدگاه آنان تعیین، و تأثیرگذاری یا عدم تأثیرگذاری تفاوت‌های فردی آنان بر ارزیابی‌شان از اطلاعات وبی مشخص شود.

۳. پرسش پژوهش

◇ با توجه به مدل CC/LC IQ، مهم‌ترین مؤلفه‌های درک کیفیت اطلاعات وبی از دیدگاه اعضای هیئت علمی «دانشگاه ارومیه» به ترتیب کدام‌اند؟

۴. فرضیه‌های پژوهش

۱. تفاوت معناداری بین درک کیفیت اطلاعات وب (بر اساس مدل CC/LC IQ) و حوزه تخصص اعضای هیئت علمی «دانشگاه ارومیه» وجود دارد.
۲. تفاوت معناداری بین درک کیفیت اطلاعات وب (بر اساس مدل CC/LC IQ) و رتبه علمی اعضای هیئت علمی «دانشگاه ارومیه» وجود دارد.
۳. تفاوت معناداری بین درک کیفیت اطلاعات وب (بر اساس مدل CC/LC IQ) و جنسیت اعضای هیئت علمی «دانشگاه ارومیه» وجود دارد.
۴. تفاوت معناداری بین درک کیفیت اطلاعات وب (بر اساس مدل CC/LC IQ) و گروه سنی اعضای هیئت علمی «دانشگاه ارومیه» وجود دارد.

۵. روش پژوهش

روش این پژوهش بر حسب هدف، کاربردی و از لحاظ نحوه گردآوری داده‌ها، توصیفی-پیمایشی بود. روش گردآوری اطلاعات پیرامون مبانی نظری موضوع به صورت کتابخانه‌ای و با مراجعه به منابع چاپی، غیرچاپی و اینترنتی، ولی گردآوری اطلاعات در خصوص دیدگاه اعضای هیئت علمی به شکل میدانی صورت گرفته است. ابزار

گردآوری اطلاعات در این پژوهش، پرسشنامه‌ای برگرفته از پرسشنامه CC/LC IQ در پژوهش «نایت» (Knight 2007) بود. برای اطمینان از درستی ترجمه و گویایی ابزار، پرسشنامه در اختیار اساتید و صاحب‌نظران قرار گرفت. نظر آن‌ها نشان‌دهنده گویایی و درستی ترجمه پرسشنامه بود. در پیش‌آزمون، ۲۰ پرسشنامه جهت بررسی روایی و اعتبار پرسشنامه در بین جامعه مشابه جامعه آماری (اساتید دانشگاه آزاد اسلامی) توزیع و جمع‌آوری شد و نتایج مورد ارزیابی قرار گرفت. پایایی ابزار در یک مطالعه آزمایشی بر روی ۳۰ نفر از اعضای هیئت علمی که در نمونه نهایی لحاظ نشده‌اند به روش آلفای «کرونباخ» محاسبه گردید و مقدار آن ۰/۹۱ به دست آمد که نشان از دقت بالای ابزار در سنجش متغیر مورد مطالعه دارد.

جامعه آماری این پژوهش همه اعضای هیئت علمی «دانشگاه ارومیه» در سال تحصیلی ۹۲-۱۳۹۱ بود. در این سال تحصیلی، ۳۶۷ نفر متشکل از مربی، استادیار، دانشیار و استاد در دانشکده‌های مختلف کشاورزی، ادبیات و علوم انسانی، علوم، دامپزشکی، هنر و معماری، اقتصاد و مدیریت، منابع طبیعی، تربیت بدنی، علوم کشاورزی، و فنی-مهندسی این دانشگاه مشغول به خدمت بوده‌اند. حجم جامعه ۳۶۷ نفر بوده است و حجم نمونه بر اساس فرمول «کوکران» ۱۲۴ نفر محاسبه شده است. در پژوهش حاضر از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای از نوع انتصاب متناسب (از هر دانشکده به نسبت تعداد استادان شاغل در آن دانشکده) استفاده شده است. و از آماره‌های توصیفی (فراوانی-جدول-درصد- میانگین) برای تنظیم، تلخیص و نمایش داده‌ها در ارتباط با متغیرهای زمینه‌ای جنسیت، سن، حوزه تخصصی و رتبه علمی اعضای هیئت علمی استفاده شده است. همچنین، برای آزمون فرضیات تحقیق از آزمون «فریدمن» (سؤال تحقیق)، «آنووا» ی یکراهه (فرضیه‌های پژوهشی شماره ۱، ۲ و ۳) و از آزمون تی تست مستقل برای آزمون فرضیه چهارم، تحت نرم‌افزار آماری SPSS.V. 21 استفاده شده است.

۶. یافته‌های پژوهش

یافته‌ها طبق پرسش و فرضیه‌های پژوهش به شرح زیر است.
۱-۶. پرسش پژوهش. با توجه به مدل CC/LC IQ، مهم‌ترین مقوله‌ها و معیارهای درک کیفیت اطلاعات ویی از دیدگاه اعضای هیئت علمی «دانشگاه ارومیه» کدام‌اند؟

جدول ۱. توزیع فراوانی مقوله‌های چهارگانه درک کیفیت اطلاعات وبی از دیدگاه اعضای هیئت علمی «دانشگاه ارومیه»
(n=۱۲۴)

مقوله‌ها	میانگین	انحراف معیار	کمترین	بیشترین
کیفیت ذاتی اطلاعات: (قابلیت اعتماد- صحت- عینیت- باورپذیری)	۲/۹۷	۰/۵۳۰	۱/۷۵	۴/۸۸
کیفیت بازنمون اطلاعات: (موجز بودن- کامل بودن- ثبات داشتن- قابلیت تفهیم)	۲/۹۰	۰/۵۳۸	۱/۵۰	۴/۲۵
کیفیت دسترس‌پذیری اطلاعات: (دسترس‌پذیری- سودمندی- کارایی- امنیت)	۲/۹۶	۰/۴۹۵	۱	۴/۱۳
کیفیت بافتی اطلاعات: (روزآمد بودن- منحصربه‌فرد بودن- ربط- دامنه / عمق)	۳/۱۵	۰/۵۷۳	۱	۴/۶۳

جدول ۲. نتایج آزمون «فریدمن» در خصوص مقوله‌های درک کیفیت اطلاعات وبی از دیدگاه اعضای هیئت علمی
«دانشگاه ارومیه» (N=۱۲۴)

اولویت	مقوله‌ها	میانگین رتبه	درجه آزادی	مقدار دو خی	سطح معناداری
۱	کیفیت بافتی اطلاعات	۳/۰۲	۳	۲۴/۳۵	۰/۰۰۰
۲	کیفیت دسترس‌پذیری اطلاعات	۲/۳۹			
۳	کیفیت ذاتی اطلاعات	۲/۳۱			
۴	کیفیت بازنمونی اطلاعات	۲/۲۸			

بر اساس میانگین رتبه‌های به‌دست آمده در جدول ۲، می‌توان نشان داد که:

مناسب‌ترین مقوله‌ای که از دیدگاه اعضای هیئت علمی «دانشگاه ارومیه» برای درک کیفیت اطلاعات وبی مهم تلقی می‌شود کیفیت بافتی اطلاعات بود و بعد از آن، مقوله‌های کیفیت دسترس‌پذیری اطلاعات، کیفیت ذاتی اطلاعات و کیفیت بازنمون اطلاعات، به ترتیب در اولویت‌های دوم تا چهارم قرار دارند. همچنین، با توجه به سطح معناداری به‌دست آمده $p\text{-value} \leq 0/05$ و نیز با توجه به اینکه مقدار خی دو مشاهده‌شده ۲۴/۳۵ بیشتر از خی دو بحرانی و درجه آزادی ۳ است، می‌توان نتیجه گرفت که بین اولویت‌بندی رتبه‌های به‌دست آمده از آزمون «فریدمن» در خصوص اهمیت مقوله‌های مربوط به درک کیفیت اطلاعات وبی از دیدگاه اعضای هیئت علمی «دانشگاه ارومیه» تفاوت معناداری وجود دارد.

جدول ۳. توزیع فراوانی معیارها یا مقوله‌های درک کیفیت اطلاعات ویی از دیدگاه اعضای هیئت علمی «دانشگاه ارومیه»

(n=۱۲۴)

نوع معیار	میانگین	انحراف معیار	کمترین	بیشترین
قابلیت اعتماد	۳/۱۸	۰/۷۳۳	۱	۵
صحت	۲/۶۷	۰/۷۲۶	۱/۵۰	۵
عینیت	۳/۱۲	۰/۶۹۲	۱/۵۰	۳
باورپذیری	۲/۹۱	۰/۶۵۴	۱/۵۰	۵
موجز بودن	۲/۷۸	۰/۶۶۶	۱	۴
کامل بودن	۲/۹۴	۰/۶۹۰	۱	۴/۵۰
ثبات داشتن	۵/۷۳	۱/۱۰۳	۲	۱۰
قابلیت فهم	۳	۰/۶۸۸	۱	۵
دسترس پذیری	۲/۴۵	۰/۶۶۵	۱	۵
سودمندی	۳/۲۰	۰/۷۷۹	۱	۵
کارایی	۳/۳۳	۰/۶۹۲	۱	۴/۵۰
امنیت	۲/۸۷	۰/۸۱۸	۱	۴/۵۰
روزآمد بودن	۲/۹۶	۰/۷۵۶	۱	۴/۵۰
منحصربه‌فرد بودن	۳/۲۶	۰/۷۹۳	۱	۵
ربط	۳/۱۷	۰/۷۱۱	۱	۵
دامنه	۳/۲۳	۰/۷۶۳	۱	۵

جدول ۴: نتایج آزمون «فریدمن» در خصوص معیارهای درک کیفیت اطلاعات وبی (n=۱۲۴)

اولویت	نوع معیار	میانگین رتبه	درجه آزادی	مقدار خی دو	سطح معناداری
۱	ثبات	۱۵/۷۸	۱۵	۴۷۶/۰۵	۰/۰۰۰
۲	کارایی	۱۰/۳۵			
۳	منحصربه‌فرد بودن	۹/۸۰			
۴	دامنه	۹/۴۸			
۵	سودمندی	۹/۲۷			
۶	قابلیت اعتماد	۹/۱۶			
۷	ربط	۸/۸۸			
۸	عینیت	۸/۷۴			
۹	قابلیت فهم	۸/۰۵			
۱۰	کامل بودن	۷/۸۹			
۱۱	روزآمد بودن	۷/۸۹			
۱۲	امنیت	۷/۲۶			
۱۳	باورپذیری	۷/۱۷			
۱۴	موجز بودن	۶/۴۴			
۱۵	صحت	۵/۴۲			
۱۶	دسترس پذیری	۴/۴۱			

نتایج آزمون «فریدمن» برای اولویت‌بندی گویه‌های مربوط به متغیر «مؤلفه‌های درک کیفیت اطلاعات وبی» از دیدگاه اعضای هیئت علمی «دانشگاه ارومیه» در جدول ۴ نشان داد که: مناسب‌ترین مؤلفه‌هایی که از دیدگاه اعضای هیئت علمی «دانشگاه ارومیه» برای درک کیفیت اطلاعات وبی مهم تلقی می‌شود، مؤلفه‌های «ثبات» با میانگین رتبه ۱۵/۷۸، «کارایی» با میانگین رتبه ۱۰/۳۵، و «منحصربه‌فرد بودن» با میانگین رتبه ۹/۸۰ است و مؤلفه‌های «دسترس‌پذیری» و «صحت»، به ترتیب، با میانگین رتبه ۷/۱۷ و ۵/۴۲ کمترین میانگین و اهمیت را داشته‌اند. همچنین، با توجه به سطح معناداری به دست آمده $p\text{-value} \leq 0/05$ و نیز با توجه به اینکه مقدار خی دو مشاهده شده ۴۷۶/۰۵ بیشتر از خی دو بحرانی و درجه آزادی ۱۵ است، می‌توان چنین نتیجه گرفت که بین اولویت‌بندی رتبه‌های

به‌دست‌آمده از آزمون «فریدمن» در خصوص اهمیت درک کیفیت اطلاعات ویی از دیدگاه اعضای هیئت علمی «دانشگاه ارومیه» تفاوت معناداری وجود دارد.

۲. فرضیه‌های پژوهش

جدول ۵. آمار توصیفی مربوط به مقوله‌های کیفیت ذاتی، بازنمون، دسترس‌پذیری و بافتی اطلاعات از دیدگاه اعضای هیئت علمی «دانشگاه ارومیه» به تفکیک متغیرهای زمینه‌ای

ویژگی‌های دموگرافیک	مقوله		کیفیت ذاتی اطلاعات		کیفیت بازنمون اطلاعات		کیفیت دسترس‌پذیری اطلاعات		کیفیت بافتی اطلاعات	
	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار
جنسیت	زن	۳/۰۸	۱۲	۰/۳۷۴	۳/۰۹	۱۲	۰/۴۲۶	۳/۱۲۵	۱۲	۰/۴۱۶
	مرد	۲/۹۵	۱۱۲	۰/۵۰۱	۲/۹۲	۱۱۲	۰/۵۲۲	۲/۹۵	۱۱۲	۰/۵۰۰
سن	زیر ۳۰ سال	۳/۰۶	۱۰	۰/۴۸۳	۲/۷۸	۱۰	۰/۶۵۰	۲/۸۱	۱۰	۰/۷۱۵
	۳۱-۴۰ سال	۲/۹۸	۵۰	۰/۴۶۶	۳/۰۲	۵۰	۰/۴۷۱	۳/۰۴	۵۰	۰/۴۸۹
	۴۱-۵۰ سال	۲/۹۲	۴۰	۰/۵۵۹	۲/۸۲	۴۰	۰/۵۱۳	۲/۹۲	۴۰	۰/۴۵۵
	۵۱-۶۰ سال	۲/۹۱	۲۱	۰/۴۵۱	۲/۹۵	۲۱	۰/۵۴۹	۲/۹۱	۲۱	۰/۴۳۳
	بالای ۶۱ سال	۳/۲۵	۳	۰/۲۱۶	۳/۲۹	۳	۰/۱۴۴	۳/۴۵	۳	۰/۵۰۵
حوزه تخصصی	علوم انسانی و اجتماعی علوم پایه	۳/۱۷	۳۶	۰/۶۱۱	۲/۹۴	۳۶	۰/۵۷۸	۲/۸۹	۳۶	۰/۵۷۴
	فنی-مهندسی	۲/۹۴	۱۸	۰/۳۶۱	۲/۹۸	۱۸	۰/۴۰۶	۳	۱۸	۰/۳۴۰
	کشاورزی و دامپزشکی	۲/۷۴	۳۹	۰/۳۶۶	۲/۸۶	۳۹	۰/۴۹۹	۲/۹۶	۳۹	۰/۴۷۹
	هنر و معماری	۳/۱۶	۳	۰/۳۶۰	۳/۱۲	۳	۰/۳۳۰	۳/۰۴	۳	۰/۲۶۰
	مربی	۲/۹۸	۱۳	۰/۴۰۷	۲/۹۵	۱۳	۰/۵۷۸	۲/۸۶	۱۳	۰/۶۵۸
رتبه علمی	استادیار	۲/۹۲	۸۰	۰/۴۳۴	۲/۹۱	۸۰	۰/۵۳۳	۲/۹۲	۸۰	۰/۴۵۷
	دانشیار	۳/۰۳	۲۳	۰/۵۵۸	۲/۹۸	۲۳	۰/۴۷۹	۳/۱۶	۲۳	۰/۴۴۳
	استاد	۳/۱۶	۸	۰/۸۷۳	۳/۰۱	۸	۰/۳۵۶	۳/۱۴	۸	۰/۶۱۴
	کل	۲/۹۶	۱۲۴	۰/۴۹۱	۲/۹۴	۱۲۴	۰/۵۱۵	۲/۹۷	۱۲۴	۰/۴۹۴

با نگاهی گذرا به یافته‌های جدول ۵، شاهد اختلافاتی بین دیدگاه اعضای هیئت علمی در خصوص ۴ مقوله کیفیت ذاتی، بازنمون، دسترس پذیری و بافتی اطلاعات بر حسب میانگین به تفکیک جنسیت، رده سنی، تخصص و رتبه هستیم، ولی این تفاوت‌های صوری و نزدیک به هم نمی‌تواند مبنای تصمیم‌گیری‌های علمی باشد. بر این اساس، مطالعه تفاوت‌های معنادار آماری در بخش آزمون فرضیه‌ها پیگیری خواهد شد.

۱-۷. فرضیه اول: تفاوت معناداری بین درک کیفیت اطلاعات وب (بر اساس مدل CC/LC IQ) و حوزه تخصص اعضای هیئت علمی «دانشگاه ارومیه» وجود دارد.

جدول ۶. نتایج آزمون «آنوا»ی یکراهه برای آزمون تفاوت مؤلفه‌های کیفیت درک اطلاعات وب (مدل CC/LC IQ) بر اساس حوزه تخصص اعضای هیئت علمی

معیار	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	آماره F	سطح معناداری
مدل CC/LC IQ بین گروهی	۰/۹۷۵	۴	۰/۲۴۴	۱/۵۶۴	۰/۳۰۱
درون گروهی	۱۸/۵۲۵	۱۱۹	۰/۱۵۶		
کل	۱۹/۵	۱۲۳			

با توجه به سطح معناداری جدول ۶ ($p=0/301$) نتیجه می‌گیریم که بین درک کیفیت اطلاعات وب (بر اساس مدل CC/LC IQ) اعضای هیئت علمی به تفکیک حوزه تخصصی تفاوت معناداری وجود ندارد. این بدان معناست که اعضای هیئت علمی دیدگاه یکسانی نسبت به مؤلفه‌های اطلاعات وبی (بر اساس مدل CC/LC IQ) دارند. پس این فرضیه رد می‌شود.

۲-۷. فرضیه دوم: تفاوت معناداری بین درک کیفیت اطلاعات وب (بر اساس مدل CC/LC IQ) و رتبه علمی اعضای هیئت علمی دانشگاه ارومیه وجود دارد.

جدول ۷. نتایج آزمون «آنوا»ی یکراهه مؤلفه‌های کیفیت درک اطلاعات وب (مدل CC/LC IQ) بر اساس رتبه علمی اعضای هیئت علمی

معیار	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	آماره F	سطح معناداری
مدل CC/LC IQ بین گروهی	۰/۸۳۶	۳	۰/۲۷۹	۱/۸۰۰	۰/۲۴۲
درون گروهی	۱۸/۶۶۴	۱۲۰	۰/۱۵۵		
کل	۱۹/۵	۱۲۳			

با توجه به سطح معناداری جدول ۷، ($Op = 0/242$) نتیجه می‌گیریم که بین درک کیفیت اطلاعات وب (بر اساس مدل CC/LC IQ) اعضای هیئت علمی به تفکیک رتبه علمی تفاوت معناداری وجود ندارد. این بدان معناست که اعضای هیئت علمی دیدگاه یکسانی نسبت به مؤلفه‌های اطلاعات وبی (بر اساس مدل CC/LC IQ) دارند. پس این فرضیه هم رد می‌شود.

۳-۷. فرضیه سوم: تفاوت معناداری بین درک کیفیت اطلاعات وب (بر اساس مدل CC/LC IQ) و سن اعضای هیئت علمی «دانشگاه» ارومیه وجود دارد.

جدول ۸. نتایج آزمون «آنوا» ی یکراهه مؤلفه‌های کیفیت درک اطلاعات وب (مدل CC/LC IQ) بر اساس رده‌های سنی اعضای هیئت علمی

معیار	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	آماره F	سطح معناداری
مدل CC/LC IQ	۰/۶۸۷	۴	۰/۱۷۲	۱/۰۸۸	۰/۴۹۲
بین گروهی					
درون گروهی	۱۸/۸۱۳	۱۱۹	۰/۱۵۸		
کل	۱۹/۵	۱۲۳			

با توجه به داده‌های جدول ۸ و سطح معناداری (۰/۴۹۲) نتیجه می‌گیریم که بین درک کیفیت اطلاعات وب (بر اساس مدل CC/LC IQ) اعضای هیئت علمی به تفکیک رده‌های سنی تفاوت معناداری وجود ندارد. این بدان معناست که اعضای هیئت علمی دیدگاه یکسانی نسبت به مؤلفه‌های اطلاعات وبی (بر اساس مدل CC/LC IQ) دارند. پس این فرضیه هم رد می‌شود.

۴-۷. فرضیه چهارم: تفاوت معناداری بین درک کیفیت اطلاعات وب (بر اساس مدل CC/LC IQ) و جنسیت اعضای هیئت علمی «دانشگاه ارومیه» وجود دارد.

جدول ۹. نتایج آزمون تی تست مستقل از مؤلفه‌های کیفیت درک اطلاعات وب (مدل CC/LC IQ) بر اساس جنسیت اعضای

معیار	جنسیت	فراوانی	میانگین	انحراف معیار	درجه آزادی	T	سطح معناداری
مدل CC/LC IQ	زن	۱۲	۳/۰۹۳۸	۰/۳۰۳۹۷	۱۲۲	۰/۸۴۲	۰/۴۰۲
	مرد	۱۱۲	۲/۹۸۵۳	۰/۴۶۴۹۳			

با توجه به سطح معناداری جدول ۹ ($p=0/402$)، بین درک کیفیت اطلاعات وب (بر اساس مدل CC/LC IQ) اعضای هیئت علمی بر اساس جنسیت تفاوت معناداری وجود ندارد. این بدان معناست که اعضای هیئت علمی دیدگاه یکسانی نسبت به مؤلفه‌های اطلاعات وبی (بر اساس مدل CC/LC IQ) دارند. پس، این فرضیه رد می‌شود.

۸. بحث و نتیجه‌گیری

نتایج این پژوهش نشان داد که جامعه مورد مطالعه مؤلفه‌های ثبات را مهم‌ترین مؤلفه در درک کیفیت اطلاعات تلقی می‌کند. ثبات یعنی ارائه قالبی منظم و منطقی برای اطلاعات به طوری که بین اطلاعات فعلی با اطلاعات قبلی گنجانده شده در همان مکان سازگاری و همخوانی وجود داشته و بازیابی دوباره اطلاعات در آن مکان آسان باشد. Knight (2007) با مطالعه دانشجویان تحصیلات تکمیلی، ثبات را در مقوله‌های نمونه‌ای اطلاعات قرار می‌دهد و مشکلات مربوط به ثبات اطلاعات را بسته به ساختار اطلاعات می‌داند که توسط تولیدکننده اطلاعات ایجاد شده است و بنابراین، اهمیت کمتری در رتبه‌بندی او دارد. در رتبه‌بندی «دهقان» (۱۳۸۸) این مؤلفه در رتبه ۱۴ قرار گرفته و Wang and Strong (1996) نیز آن را در رتبه ۱۳ قرار داده‌اند. شاید اهمیت و اولویت این مؤلفه برای استادان «دانشگاه ارومیه» از آن جهت باشد که این افراد به علت دقت، تجربه و دانش زیادی که دارند، نسبت به اطلاعاتی که طولانی، پراکنده و همراه با اشکالات فراوان نگارشی و دستوری باشد، نگاه منفی‌تری دارند و بنابراین، این نکته بر درک آنان از کیفیت اطلاعات تأثیر بسیاری می‌گذارد.

تأثیر یا کارایی نشان‌دهنده قابلیت اطلاعات در برآوردن «نیازهای اطلاعاتی» جست‌وجوگر در کمترین زمان ممکن است. در پژوهش حاضر، این مؤلفه با میانگین ۱۰/۳۵ رتبه دوم را از نظر اهمیت به خود اختصاص داده است. نتایج پژوهش «نایت» نشان می‌دهد که اگرچه تعداد کاربرانی که با اطلاعات نامرتب با نیازشان مواجه هستند، زیاد است، حجم وسیع اطلاعات موجود در وب باعث می‌شود که تأثیر مواجهه با این مشکل کم باشد و فقط ۲۰ درصد از کاربران مورد مطالعه وی بر تأثیر منفی آن در درک آن‌ها از کیفیت اطلاعات اذعان کنند. در رتبه‌بندی Knight (2007) این مؤلفه در مکان ۱۴ جای گرفته است. ارزش افزوده یا منحصربه‌فرد بودن اطلاعات به این معناست که اطلاعات مورد نظر تا چه میزان می‌تواند با دادن مواد و داده‌های خاص و منحصربه‌فرد برای کاربر

مفید واقع شود. در پژوهش حاضر، این مؤلفه با میانگین $9/80$ ، از نظر اهمیت رتبه سوم را نزد کاربران داشت. نتایج پژوهش «نایت» نشان می‌دهد که مواجهه با اطلاعات تکراری و یا اطلاعاتی که فاقد تازگی و ویژگی‌های نوآورانه هستند، درک کاربران از کیفیت اطلاعات را کاهش می‌دهد (Knight 2007). لذا، در رتبه‌بندی او، این مؤلفه در مکان نهم قرار دارد. «دهقان» (۱۳۸۸) نیز به نتایجی مشابه نتایج این پژوهش دست یافته است و منحصراً به‌فرد بودن از نظر جامعه مورد مطالعه او که دانشجویان تحصیلات تکمیلی بوده‌اند، سومین معیار حائز اهمیت بوده است. در پژوهش Wang and Strong (1996) نیز ارزش افزوده در جایگاه دوم از نظر اهمیت قرار داشت که تقریباً با نتایج مطالعه حاضر یکسان است. عمق اطلاعات به این معناست که اطلاعات گنجانده شده در منبع مورد نظر دربرگیرنده اطلاعات مورد نیاز فرد باشد. جایگاه چهارم این مؤلفه در این پژوهش با میانگین $9/48$ نشان می‌دهد که مازاد اطلاعات و یا کمبود اطلاعات تأثیری منفی بر درک اعضای هیئت علمی دانشگاه از کیفیت اطلاعات می‌گذارد. رتبه ۱۵ برای جامعه مورد مطالعه (Knight 2007) نشان می‌دهد که عمق برای آنان در ارزیابی اطلاعات کم‌اهمیت بوده است. البته، در پژوهش Wang and Strong (1996) این مؤلفه در رده ۱۹ قرار گرفته است؛ در حالی که برای جامعه مورد مطالعه «دهقان» (۱۳۸۸) مؤلفه عمق از نظر اهمیت در جایگاه پنجم قرار دارد و مشابه نتیجه به‌دست آمده در این مطالعه است.

سودمندی اطلاعات یعنی اینکه اطلاعات را به چه میزان می‌توان به‌راحتی یافت و استفاده کرد. سودمندی برای جامعه مورد مطالعه با میانگین $9/27$ در رده پنجم اهمیت قرار داشت. در رتبه‌بندی (Knight 2007) این مؤلفه در رده دوازدهم قرار گرفته است. قابلیت اعتماد به اطلاعات نشان می‌دهد که تا چه حد می‌توان به اطلاعات تکیه و اعتماد کرد. رتبه این مؤلفه در پژوهش حاضر (با میانگین $9/16$) برابر ۶ بوده، در حالی که در رتبه‌بندی (Knight 2007) این مؤلفه در جایگاه نخست قرار داشت و مهم‌ترین معیاری بود که جامعه مورد مطالعه به آن توجه داشته است (Wang and Strong 1996) در پژوهش خود اعتبار را مورد بررسی قرار داده‌اند، نه قابلیت اعتماد را.

ربط اطلاعات، میزان کاربردپذیری و سودمند بودن در وظیفه مورد نظر جست‌وجوگر و برآورده کردن نیازهای اطلاعاتی وی است که در این مطالعه با میانگین $8/88$ از نظر اهمیت رتبه هفتم را به خود اختصاص داده است. (Wang and Strong 1996) ربط را یکی از مهم‌ترین معیارها در ارزیابی اطلاعات از صفحات وب می‌دانند و آن را در رتبه سوم قرار

و در پژوهش Knight (2007) این مؤلفه در جایگاه یازدهم قرار می‌گیرد. نتایج پژوهش «دهقان» (۱۳۸۸) نشان می‌دهد که ربط با رتبه یک اولین و مهم‌ترین معیاری است که دانشجویان تحصیلات تکمیلی به میزان زیاد به آن توجه دارند. عینیت اطلاعات یعنی اینکه اطلاعات عاری از هرگونه سوگیری و غرض‌ورزی بوده و صریحاً بر واقعیت استوار باشد. عینیت برای اعضای هیئت علمی «دانشگاه ارومیه» با میانگین ۸/۷۴ در رده هشتم اهمیت قرار داشته و در مطالعه Knight (2007) در جایگاه سوم قرار گرفته است. بررسی‌های وی نشان می‌دهد که مواجهه کاربران با اطلاعاتی که برای اثبات خود هیچ‌گونه مدرکی ارائه نمی‌دهند، زیاد است و این اطلاعات تأثیر منفی بر درک کاربران از کیفیت اطلاعات بر جا می‌گذارد. نتایج پژوهش او نشان می‌دهد کاربرانی که از نظر شناختی در سطح بالاتری قرار دارند، در مقایسه با کاربران عادی سخت‌گیری کمتری در برابر اطلاعات مغرضانه (سوگیرانه) از خود نشان می‌دهند و برخی از آن‌ها این‌گونه اطلاعات را منبعی مناسب برای شناخت دیدگاه‌های مخالف به‌شمار می‌آورند (Knight 2007). در مطالعه «دهقان» (۱۳۸۸) و Wang and Strong (1996) نیز عینیت، رتبه ۸ را به خود اختصاص داده است.

قابلیت فهم اطلاعات یعنی میزان موفقیت جست‌وجوگر در فهم و تفسیر اطلاعات. این مؤلفه برای جامعه مورد مطالعه با میانگین ۸/۰۵ در اولویت نهم قرار داشت. از نظر Knight (2007) این بُعد رتبه ۶ را به خود اختصاص داده بود و به میزان مطلع‌بودن کاربران بستگی دارد. در پژوهش «دهقان» (۱۳۸۸) این بُعد در رتبه دو و در مطالعه Wang and Strong (1996) نیز در رتبه ششم قرار دارد.

کامل بودن یا جامعیت اطلاعات در رتبه ۱۰ و در پژوهش‌های Knight (2007)، «دهقان» (۱۳۸۸) و Wang and Strong (1996)) به‌ترتیب در مکان‌های ۸ و ۱۰ و ۱۰ قرار دارد؛ یعنی در تمام پژوهش‌ها، این مؤلفه به یک میزان برای کاربران اهمیت داشته است.

روزآمدبودن در پژوهش حاضر در اولویت ۱۱، در پژوهش Knight (2007) در اولویت ۷ و در مطالعه «دهقان» (۱۳۸۸) و Wang and Strong (1996) در اولویت ۹ قرار داشت.

امنیت اطلاعات (در هنگام دسترسی)، در پژوهش حاضر رتبه ۱۲ را داشته است. در پژوهش Knight (2007) امنیت برای جامعه مورد مطالعه در کمترین درجه اهمیت (رتبه ۱۶) قرار داشت و در پژوهش «دهقان» (۱۳۸۸) این مؤلفه در رتبه ۱۴ بود. در پژوهش Wang and Strong 1996) نیز این مؤلفه دارای رتبه ۱۸ بود. «نایت» بر این باور است که گروه

استفاده‌کننده از اطلاعات (جامعه مورد مطالعه) نسبت به امنیت اطلاعات آگاهی و با توجه اندکی داشته و یا کاملاً نسبت به آن بی‌اطلاع و بی‌توجه بوده است (Knight 2007). با توجه به نزدیکی نتایج در هر چهار پژوهش، استدلال «نایت» در اینجا منطقی و صحیح به نظر می‌رسد.

باورپذیری اطلاعات بر موق بودن آن تأکید می‌کند. اگرچه این معیار در پژوهش (Knight 2007) برای کاربران از اهمیت بالایی برخوردار بود و در رده ۴ قرار داشت، در پژوهش Wang and Strong (1996) در جایگاه اول و در پژوهش «دهقان» (۱۳۸۸) در رتبه چهارم بوده است. اما نتایج پژوهش حاضر نشان می‌دهد که باورپذیری با میانگین ۷/۱۷ و احراز رتبه ۱۳ برای کاربران چندان حائز اهمیت نبوده است. تجربه زیاد و آگاهی و دانش کافی درباره اطلاعات گنجانده شده در وبسایت‌های مورد نظر باعث می‌شود که استادان به اطلاعاتی که آشکارا غلط و نادرست است و با یافته‌های علمی همخوانی ندارد، کمتر توجه کنند و با دانش و ادراک خود به راحتی آن را شناسایی کرده و کنار بگذارند. لذا، آنان نسبت به این‌گونه اطلاعات نگاه منفی نداشته و سخت‌گیری کمتری دارند.

موجب‌بودن اطلاعات با میانگین ۶/۴۴ در جایگاه ۱۴ اهمیت قرار داشت و در مطالعه Wang and Strong (1996) دارای رتبه ۱۷ بوده و در پژوهش (Knight 2007) رتبه ۵ را داشت. او ارزیابی این بعد از کیفیت اطلاعات را بستگی به سطح مهارت کاربران اطلاعات می‌داند. «دهقان» (۱۳۸۸) نیز در پژوهش خود به نتایجی مشابه نتایج پژوهش حاضر رسیده است. رتبه این معیار برای جامعه مورد مطالعه او ۱۳ بود. چون جامعه مورد مطالعه «دهقان» و نیز جامعه پژوهش حاضر، دانشجویان تحصیلات تکمیلی و اعضای هیئت علمی دانشگاه بوده‌اند، آنان بنا به استدلال «نایت» باید دارای مهارت‌های نگارشی بیشتر از حد متوسط و مهارت‌های ارزیابی بالایی باشند و نتیجه‌ای مشابه نتیجه «نایت» برای این معیار به دست دهند (Knight 2007). اما، نتایج به دست آمده در پژوهش اخیر و پژوهش «دهقان» مغایر این مطلب است و با استدلال «نایت» همخوانی ندارد. شاید این تعارض را چنین بتوان توضیح داد که استادان و دانشجویان هر دو پژوهش دارای مهارت‌های نگارشی خوبی هستند، اما تکرار مواجهه با چنین اطلاعاتی باعث می‌شود که آنان آگاهانه این مشکلات را نادیده بگیرند و اهمیت چندان برای آن‌ها قائل نشوند. بنابراین، علاوه بر نوع نیاز کاربران، میزان تحمل کاربران نیز در نوع ارزیابی‌های آنان اثرگذار است.

صحت اطلاعات به معنای عاری‌بودن آن از خطاست. این بُعد با میانگین ۵/۴۲ در

رده ۱۵ جای گرفت؛ در حالی که در پژوهش (Knight 2007) و Wang and Strong (1996) و «دهقان» (۱۳۸۸) به ترتیب جایگاه ۲ و ۴ و ۴ را به خود اختصاص داد. مطالعه «نایت» نشان می‌دهد که کاربرانی که در صفحات وب با اشکالات املائی مواجه می‌شوند، بسیار اندک هستند و همین امر باعث می‌شود تأثیر منفی این بُعد را بر درک خود از کیفیت اطلاعات، بسیار زیاد ارزیابی کنند (Knight 2007).

در این پژوهش، دسترس پذیری کمترین اهمیت (رتبه ۱۶) را در میان معیارهای مربوط به کیفیت اطلاعات داشت که با نتایج پژوهش (Knight 2007) همخوان است و مطالعه «دهقان» (۱۳۸۸) نیز تا حدودی با نتایج مطالعه حاضر همخوانی دارد.

در باب مقوله‌های چهارگانه کیفیت اطلاعات، در پژوهش حاضر، مقوله بافتی (با مؤلفه‌های روزآمد بودن، منحصر به فرد بودن، ربط، و دامنه) دارای بیشترین اهمیت برای اعضای هیئت علمی در ارزیابی کیفیت اطلاعات وب بوده و مقوله بازنمونی (با زیرمؤلفه‌های موجز بودن، کامل بودن، ثبات داشتن، و قابلیت فهم) دارای کمترین اهمیت در درک از کیفیت اطلاعات این کاربران است. مقوله دسترس پذیری (با مؤلفه‌های سودمندی، کارایی، امنیت، و دسترس پذیری) و مقوله ذاتی کیفیت (قابلیت اعتماد، صحت، عینیت، و قابلیت باورپذیری)، به ترتیب، در جایگاه دوم و سوم اهمیت قرار داشتند. در پژوهش «نایت»، مقوله‌هایی که به ترتیب بیشترین تا کمترین اهمیت را برای کاربران در درک از کیفیت اطلاعات داشته‌اند، عبارت بودند از: مقوله ذاتی کیفیت، مقوله بازنمونی، مقوله بافتی، و مقوله دسترس پذیری (Knight 2007).

آزمون فرضیه‌های پژوهش نشان داد که بین درک کیفیت اطلاعات وب و حوزه تخصص، رتبه علمی، رده سنی و جنسیت اعضای هیئت علمی «دانشگاه ارومیه» تفاوت معناداری وجود ندارد.

نتایج به دست آمده از این پژوهش تفاوت‌های چشمگیری را در رتبه‌بندی معیارهای کیفیت اطلاعات با پژوهش‌های دیگر؛ (Knight 2007) Wang and Strong (1996) و دهقان (۱۳۸۸) نشان می‌دهد. بنابراین، می‌توان چنین استدلال کرد که اهمیت معیارهای کیفیت اطلاعات از نظر استفاده‌کننده، بر اساس آنچه که فرد به طور ایده‌آل مناسب می‌داند، آنچه که فرد فکر می‌کند بر قضاوت او در مورد کیفیت اطلاعات تأثیرگذار است و آنچه که فرد در عمل مورد توجه قرار می‌دهد، متفاوت است. این همان نتیجه‌ای است که «دهقان» (۱۳۸۸) نیز در پژوهش خود بدان دست یافته است.

از سوی دیگر، تفاوت‌های موجود میان نتایج به‌دست‌آمده برای این پژوهش و پژوهش «نایت» را این‌گونه می‌توان توضیح داد که به‌گونه‌های پرسشنامه‌های مربوط به این پژوهش با حضور محقق در کنار پاسخ‌دهندگان و با ارائه توضیحات لازم توسط وی درباره هر یک از سؤالات پاسخ داده شد و اینکه برخی از استادان هنگام پاسخگویی به سؤالات، نظرات خود را با محقق در میان می‌گذاشتند. پس، بسیاری از افراد جامعه مورد مطالعه در این پژوهش، این پرسش‌ها را با فرض وب‌سایت‌های فارسی‌زبان در ذهن خود پاسخ داده‌اند، در حالی که دیدگاهشان درباره وب‌سایت‌های انگلیسی‌زبان متفاوت بوده است؛ یعنی سوگیری ذهنی آنان بر نوع ارزیابی‌هاشان اثر گذاشته است. لذا، نتایج به‌دست‌آمده در رتبه‌بندی مؤلفه‌های ۱۶ گانه، با نتایج پژوهش Knight (2007) متفاوت بوده است. بنابراین، تفاوت‌های چشمگیر میان نتایج این پژوهش و پژوهش Knight (2007) درباره اهمیت مؤلفه‌های ۱۶ گانه مدل CC/LC IQ را می‌توان بر این اساس توضیح داد؛ یعنی می‌توان ادعا کرد که اگر پرسش‌های پرسشنامه منحصراً درباره وب‌سایت‌های انگلیسی‌زبان یا لاتین طراحی می‌شد، با فرض همین جامعه آماری، نتایج متفاوت‌تری به‌دست می‌آمد.

۹. پیشنهادهای اجرایی پژوهش

- ◇ از آنجا که در ارزیابی کیفیت اطلاعات وب، مؤلفه ثبات از اهمیت بالایی در نزد اعضای هیئت علمی برخوردار بود و اطلاعات طولانی، نامتمرکز و حاوی اشکالات دستوری و نگارشی فراوان باعث درک منفی آن‌ها از کیفیت اطلاعات وبی می‌شود، لذا تولیدکنندگان اطلاعات در فضای اینترنت و بالاخص افراد و نهادهایی که با هدف ارائه اطلاعات مناسب و پُرکاربرد برای جامعه دانشگاهی و اساتید، اقدام به طراحی و تهیه اطلاعات برای صفحات وب می‌کنند، باید این مؤلفه‌ها و تأثیر منفی ناکارآمدی آن‌ها را بر دانشگاهیان در نظر بگیرند و تلاش کنند تا اطلاعاتی با ثبات، متمرکز و عاری از مشکلات دستوری و نگارشی عرضه کنند.
- ◇ نتایج به‌دست‌آمده برای این پژوهش و تفاوت‌هایی که در رتبه‌بندی مؤلفه‌های مربوط به کیفیت اطلاعات با پژوهش Knight (2007) وجود دارد و با توجه به اینکه اساتید در ارزیابی‌های خود از کیفیت اطلاعات، میان کیفیت صفحات وب داخلی و خارجی تفاوت‌های بسیاری قائل می‌شوند، لذا پیشنهاد می‌شود که فعالان عرصه

اینترنت در داخل کشور با مساعدت و همکاری اساتید و دانشگاهیان به صورت جدی در این باره بیاندیشند و ضعف‌های موجود در این زمینه را شناسایی کرده و در قالب پژوهش‌هایی مستقل مورد بررسی قرار دهند.

◇ مؤلفه کارایی برای جامعه مورد مطالعه ما دارای اهمیت بالایی است، یعنی اعضای هیئت علمی انتظار دارند که اطلاعات همخوان با نیازهای اطلاعاتی‌شان را با سرعت بالایی از اینترنت دریافت و ذخیره کنند. لذا، همکاری بیش از پیش مسئولان وزارت علوم و دانشگاه‌ها و دست‌اندرکاران حوزه ارتباطات و اینترنت برای رفع این گونه مشکلات ضروری به نظر می‌رسد.

فهرست منابع

- ایلخانی، شکوفه. ۱۳۷۹. بررسی صفحات خانگی (Home pages) مراکز آموزشی و پژوهشی شهر تهران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی (تهران شمال).
برادر، رؤیا، و شیدا نجفی‌نیا. ۱۳۸۷. ارزشیابی تارنما (وب‌سایت‌های مجله‌های الکترونیکی پیوسته کودک و نوجوان در ایران. فصلنامه پژوهش و پردازش اطلاعات ۲۳ (۴): ۱-۳۴.
پشوتن، نگین. ۱۳۸۶. بررسی و ارزیابی صفحات خانگی وب‌سایت‌های فارسی مرتبط با علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی با توجه به استانداردهای جهانی. کتاب ماه کلیات ۷۸: ۱۲-۲۷.
دهقان، لیلا. ۱۳۸۸. بررسی میزان آشنایی و کاربرد معیارهای کیفیت اطلاعات وب، نمونه مورد مطالعه دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه شیراز. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شیراز.
———. ۱۳۹۱. بررسی میزان آشنایی و کاربرد معیارهای کیفیت اطلاعات وب، نمونه مورد مطالعه دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه شیراز. علوم و فناوری اطلاعات ۱۰۱۲ (۴): ۲۷-۱۰۳۱.
رضایی شریف‌آبادی، سعید، و نوشین فرودی. ۱۳۸۱. ارزیابی صفحات وب کتابخانه‌های دانشگاهی ایران و ارائه الگوی پیشنهادی. فصلنامه کتاب ۱۳ (۴): ۱۲-۱۹.
جعفرنژاد، احمد و عبدالحمید مهدی‌پور. ۱۳۸۶. سیستم پیشنهادی ارزیابی کیفیت خدمات سیستم‌های اطلاعاتی. طرح پژوهشی، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.
عاملی، سعیدرضا. ۱۳۸۲. دوجانه‌ی شدن و آینده جهان. کتاب ماه علوم اجتماعی ۶۹-۷۰: ۱۵-۲۸.
عصاره، فریده. ۱۳۸۱. معیارهای ارزیابی منابع اینترنتی. فصلنامه کتاب ۱۳ (۱): ۷۳-۶۲.
———. ۱۳۸۷. «ارزیابی کیفیت تارنما (وب‌سایت‌های کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی ایران به منظور ارائه پیشنهادهایی در جهت ارتقاء کیفیت آن‌ها». فصلنامه علمی- پژوهشی علوم و فناوری اطلاعات ۲۳ (۴): ۳۵-۶۹.
فدایی عراقی، غلامرضا. ۱۳۸۴. نکاتی پیرامون اطلاعات، اطلاع‌شناسی و ارتباطات. مجله روانشناسی و علوم

تربیتی ۳۵ (۲): ۸۵-۱۰۸.

فرج‌پهلوی، عبدالحسین، و علی مرادمند. ۱۳۸۵. تحلیل محتوایی وب‌سایت‌های دانشگاهی و تحقیقاتی ایران. *فصلنامه کتاب* ۶۵: ۲۶۱-۲۷۶.

محمداسماعیل، صدیقه. ۱۳۸۴. کاربردپذیری صفحات «وب» دانشگاه‌های صنعتی کشور. *فصلنامه کتاب* ۶۱: ۱۰۷-۱۳۶.

مرادمند، علی. ۱۳۸۴. ارائه الگویی مناسب برای ارتقاء کیفی وب‌سایت کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران از طریق تحلیل محتوایی و ساختاری ویژگی‌ها وب‌سایت‌های کتابخانه‌های ملی جهان با استمداد از نظرات صاحب‌نظران ایرانی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شهید چمران اهواز.

مردانی‌نژاد، علی، آیدا فرهادی، طاهره خانجانی، و مرجان امیری‌مقدم. ۱۳۹۱. ارزیابی کیفیت وب‌سایت‌های واحدهای آموزش مجازی دانشگاه‌های علوم پزشکی ایران و جهان. *فصلنامه گام‌های توسعه در آموزش پزشکی* ۹ (۲): ۱۹۰-۱۷۹.

نصراللهی، سید نورالله، مترجم. ۱۳۹۰. *ارزیابی نیازهای اطلاعاتی: ابزارها، فنون و مفاهیم در عصر اینترنت*. نوشته دیوید نیکلاس. ۱۹۴۷. تهران: نشر کتابدار.

Eppler, M., and P. Muenzenmayer. 2002. *Measuring information quality in the web context: a survey of state-of-the-art instruments and an application methodology*. In Proceedings of 7th International Conference on Information Quality, 187-196. <http://mitiq.mit.edu/ICIQ/Documents/IQ%20Conference%202002/Papers/MeasureInfoQualityinTheWebContext.pdf> (accessed Jan. 23, 2012).

Eppler, M. J., and D. Wittig. 2000. *Conceptualizing information quality: A review of Information quality frameworks from the last ten years*. In Proceedings of the 2000 Conference on Information Quality, 83-96. <http://mitiq.mit.edu/icq/documents/iq%20conference%202000/papers/conceptiqareviewofiqframework.pdf> (accessed Feb. 3, 2012).

Kahn, B. K., D. M. Strong, and R. Y. Wange. 2002. Information quality benchmarks: product and service performance. *Communications of the ACM* 45 (4): 184-192. <http://web.mit.edu/tdqm/www/tdqmpub/KahnStrongWangCACMApr02.pdf> (accessed Feb 28, 2012).

Katerattanakul, P., and K. Siau. 1999. *Measuring information quality of web sites: development of an instrument*. In Proceeding of the 20th International Conference on Information Systems (ICIS99), Charlotte, North Carolina. United State, 279-285.

Klein, B. D. 2002. *When do users detect information quality problems on the World Wide Web?* In 8th Americas Conference on Information Systems, 1101-1103. <http://sighci.org/amcis02/RIP/Klein.pdf> (accessed Feb. 29, 2012).

Knight, S. A. 2007. User perceptions of information quality on World Wide Web information retrieval behavior. Doctoral Dissertation, School of MIS Edith Cowam University. http://mitiq.mit.edu/ICIQ/awards/documents/Ballou-Pazer/2008PhD_Knight.pdf (accessed March 8, 2012).

Liu, L., and L. N. Chi. 2002. *Evolutional data quality: a theory-specific view*. In the proceeding of the 7th International Conference on Information Quality, (MIT IQ Conference), 292-304. <http://mitiq.mit.edu/ICIQ/Documents/IQ%20Conference%202002/Papers/EvolutionalDataQualityAThorySpecificView.pdf> (accessed Jan. 30, 2012).

Naumann, F., and C. Rolker. 2000. *Assessment methods for information quality criteria*. 1-16. <http://www.fing.edu.uy/inco/cursos/caldatos/articulos/naumann00assessment.pdf> (accessed Dec. 29, 2011).

Shanks, G., and B. Corbitt. 1999. *Understanding data quality: social and cultural aspects*. In the

- proceedings of 10th Australasian Conference on Information Systems, 785-797. <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.5.4.092&rep=rep1&type=pdf> (accessed Aug. 22, 2011).
- Stvilia, B., L. Mon, and Y. J. Yong. 2009. A model for online consumer health information quality. *JASIST* 60 (9): 1781-1791. <http://mailer.fsu.edu/~bstvilia/papers/conHealthcareIQ.pdf> (accessed Aug. 22, 2011).
- Stvilia, B., M. B. Twidale, L. C. Smith., and L. Gasser. 2005. *Assessing information quality of a community-based encyclopedia*. In the proceedings of the 10th International Conference on Information Quality. <http://mailer.fsu.edu/~bstvilia/papers/quantWiki.pdf> (accessed June 20, 2011).
- Tambros, A., I. Ruthvent, and J. M. Jose. 2003. *Searcher's criteria for assessing web pages*. In Proceedings of the 26th annual International ACM SIGIR Conference on Research and Development in Information Retrieval. Toronto. Canada, 385-386. NewYork: ACM (Association for Computing Machinery).
- Wang, R. Y., and D. M. Strong. 1996. Beyond accuracy: what data quality means to data consumers. *Journal of management Information Systems* 12 (4): 5-34. [http://www.thespatiallab.org/resources/data%20quality \(JMIS\).pdf](http://www.thespatiallab.org/resources/data%20quality (JMIS).pdf) (accessed Oct. 30, 2011).

نسبیه انصاری

متولد سال ۱۳۶۲، دارای مدرک کارشناسی ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی از دانشگاه آزاد اسلامی واحد همدان است و در حال حاضر مربی فرش دستبافت در هنرستان دولتی احسان ارومیه است.



داریوش مطلبی

متولد سال ۱۳۵۱، دارای مدرک دکتری علم اطلاعات و دانش‌شناسی از دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات است. ایشان هم‌اکنون استادیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد یادگار امام (ره) شهر ری است. اقتصاد اطلاعات و نشر، مدیریت مراکز اطلاعاتی، صنعت نشر، مدیریت نشریات ادواری، روش‌شناسی پژوهش از جمله علایق پژوهشی وی است.



محمد کاظم حمزه پور

متولد سال ۱۳۳۲، دارای مدرک دکتری علم اطلاعات و دانش‌شناسی از دانشگاه میسور هند است. وی ریاست کتابخانه مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی واحد بابل در سابقه خود دارد از این دانشگاه بازنشست شده است.



مدیریت کتابخانه‌های دانشگاهی از جمله علایق پژوهشی وی است.