



The Impact of Unreliable Information on Users' Decisions in Data Retrieval

Maryam Golshani

***Corresponding author** Ph.D Candidate, Department of Knowledge and Information Sciences, Payame Noor University, Tehran, Iran. E-mail: marygolshany@gmail.com

Sorayya Ziaei

Associate Professor, Department of Knowledge and Information Sciences, Payame Noor University, Tehran, Iran. .
E-mail: soraya.ziaei@gmail.com

Abstract

Purpose: In this research, expressing and defining the concepts of unreliable information and information or incorrect information and expressing the roots and contexts of unreliable information formation and its impact on users' decisions in meeting their information needs and finally entering the knowledge formation cycle Which will be obtained from this cycle.

Methodology: In the present study, the library review method has been used and based on the backgrounds related to the subject under study. In this research, first, the desired concepts about unreliable information and information are expressed, then the contexts for the formation of unreliable information and its role in users' decisions are examined.

Findings: In the present age, the speed of online dissemination of unreliable information is unprecedented in the history of communication. The unavailability or lack of reliable sources of information is one of the most important challenges facing societies in the 21st century. This phenomenon is reinforced by a combination of social networks, authentic online media, and human information processing features. Information, false information and destructive information can each create a specific situation for individuals or organizations according to the current situation and the recipient of the interpretation. The meaning of unreliable information in this research is the two concepts of false information and destructive information.

Conclusion: Information efficiency depends on the quality of communication and the usefulness of the information. If the conditions for effective communication and receiving useful information occur for searchers or users of information, it will lead to the right decision of the user in selecting the practical and required information, which will help to produce tacit knowledge and establish the knowledge cycle.

Keywords: Information, False Information, Malicious Information, Information Integrity.

Citation: Golshani, M., & Ziaei, S. (2020). The Impact of Unreliable Information on Users' Decisions in Data Retrieval . *Knowledge and Information Management*, 7(3), 11-24. (In Persian)

(DOI): 10.30473/mrs.2021.59345.1473

Quarterly Journal of Knowledge and Information Management

Vol 7, No 3, (Series 27), Fall 2020 (11-24)

Received: (2020-08-20)

Accepted: (2021-04-05)



تأثیر اطلاعات نامطمئن بر تصمیم‌گیری کاربران در بازیابی اطلاعات

مریم گلشنی

*نویسنده مسئول: دانشجوی دکتری، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.

E-mail: marygolshany@gmail.com

ثریا ضیایی

دانشیار، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران

E-mail: soraya.ziaei@gmail.com

چکیده

هدف: در این پژوهش بیان و تعریف مفاهیم اطلاعات و اطلاعات نامطمئن یا اطلاعات نادرست و بیان ریشه‌ها و بسترهای شکل‌گیری اطلاعات نامطمئن و تأثیر آن در تصمیم‌گیری کاربران در رفع نیاز اطلاعاتی خود و در نهایت وارد شدن در چرخه شکل‌گیری دانشی است که از این چرخه حاصل خواهد شد.

روش‌شناسی پژوهش: پژوهش حاضر از روش مطالعه مروری کتابخانه‌ای استفاده شده است و بر اساس پیشینه‌های مرتبط با موضوع مورد مطالعه انجام گرفت. در این پژوهش ابتدا به بیان مفاهیم موردنظر در مورد اطلاعات و اطلاعات نامطمئن پرداخته شده و سپس بسترهای شکل‌گیری اطلاعات نامطمئن و نقش آن در تصمیم‌گیری کاربران مورد بررسی قرار گرفت.

یافته‌ها: در عصر کنونی سرعت انتشار آنلاین اطلاعات نامطمئن در تاریخ ارتباطات بی‌سابقه است. در دسترس نبودن یا فقدان منابع معتبر اطلاعاتی یکی از مهم‌ترین چالش‌های جوامع در قرن ۲۱ است. این پدیده با ترکیبی از همه‌گیر بودن شبکه‌های اجتماعی، رسانه‌های آنلاین معتبر و ویژگی‌های پردازش اطلاعات انسانی تقویت می‌شود. اطلاعات، اطلاعات نادرست و اطلاعات مخرب هر کدام می‌توانند با توجه به وضعیت موجود و تفسیر گیرنده، وضعیت خاصی را برای افراد یا سازمان ایجاد کنند. منظور از اطلاعات نامطمئن در این پژوهش، دو مفهوم اطلاعات نادرست و اطلاعات مخرب است.

بحث و نتیجه‌گیری: کارایی اطلاعات، به کیفیت ارتباط و مفید بودن اطلاعات بستگی دارد. در صورتی که شرایط برقراری ارتباط مؤثر و دریافت اطلاعات مفید برای جستجوگران یا کاربران اطلاعات رخ بدهد، منجر به تصمیم‌گیری درست کاربر در انتخاب اطلاعات کاربردی و موردنیاز وی خواهد شد که به تولید دانش ضمنی و برقراری چرخه دانش کمک بسزایی خواهد کرد.

واژه‌های کلیدی

اطلاعات، اطلاعات نادرست، اطلاعات مخرب، یکپارچگی اطلاعات.

استناد: گلشنی، مریم و ضیایی، ثریا (۱۳۹۹). تأثیر اطلاعات نامطمئن بر تصمیم‌گیری کاربران در بازیابی اطلاعات. *مدیریت اطلاعات و دانش‌شناسی*، ۷(۳)، ۱۱-۲۴.

(DOI): 10.30473/mrs.2021.59345.1473

فصلنامه مدیریت اطلاعات و دانش‌شناسی

سال هفتم، شماره سوم، (پیاپی ۲۷)، پاییز ۱۳۹۹ (۲۴-۱۱)

تاریخ دریافت: (۱۳۹۹-۰۵-۳۰)

تاریخ پذیرش: (۱۳۹۹-۱۲-۱۵)

مقدمه

پیامد ارسال و دریافت آزادانه اطلاعات در اینترنت، نبود کنترل کافی بر کیفیت اطلاعات است. محصول عدم کنترل دقیق اطلاعات، بروز اطلاعات نادرست و اطلاعات مخرب یا درواقع اطلاعات نامطمئن در فضای مجازی است. اطلاعات نادرست انتشار غیرعمدی اطلاعات گمراه‌کننده است. انتشار اطلاعات نادرست می‌تواند باعث تأثیر منفی بر تصمیم‌گیری و بهره‌وری در سازمان شود. بنابراین، رعایت مجموعه‌ای از اصول برای جلوگیری از اطلاعات نادرست برای سازمان‌ها ضروری است. قهوه (۲۰۰۱) بیان می‌کند که مردم به‌طور فزاینده‌ای از طریق اینترنت اطلاعات نادرست می‌گیرند. وی همچنین استدلال می‌کند که افراد اطلاعاتی را دریافت می‌کنند که نادرست یا گمراه‌کننده است. این اطلاعات نادرست می‌تواند به میزان قابل توجهی بهره‌وری را کاهش دهد (کهنک و ویس، ۲۰۰۳). امروزه انواع مختلفی از اطلاعات، اطلاعات نادرست و اطلاعات مخرب وجود دارد. اطلاعات نادرست چیزی فراتر از یک اشکال و اطلاعات مخرب بسیار بیشتر از ویروس است. اطلاعات نادرست انتشار غیرعمدی اطلاعات گمراه‌کننده است. با وجود این، اطلاعات مخرب انتشار عمدی اطلاعات گمراه‌کننده و اشتباه است (همان).

اگرچه ظرفیت عقلانیت انسانی شامل توانایی تشخیص مقدار بسیار پیچیده و گسترده‌ای از اطلاعاتی است که دریافت می‌کند، اما فناوری و معماری اطلاعات ارائه شده از طریق آن فناوری، امکان پنهان‌سازی این اطلاعات را فراهم می‌کند. نتیجه این است که بررسی اطلاعات به خودی خود و همچنین پردازش و مدیریت آن‌ها و پیشگیری از انتشار و دریافت اطلاعات نادرست بسیار دشوار شده است. در این زمینه اغلب با مشکلات غیرقابل حل مواجهیم که منجر به فرصت‌های بیشتری برای ایجاد و انتشار اطلاعات نادرست می‌شود.

رافائل کاپورو یکی از نظریه‌پردازان معرفت‌شناسی علم اطلاعات، در تحلیل خود از مبانی علوم اطلاعات معتقد است که اطلاعات ذاتاً با ساختار بینشی انسان‌ها مرتبط هستند. برخلاف آن، علم هرمنوتیک استدلال می‌کند که رویکرد جامعی در روابط بین یک انسان و جهان وجود دارد. بنابراین، هیچ حوزه خصوصی یا ذهنی، جدا از حوزه عینی وجود ندارد. "اطلاعات، به معنای وجودی - هرمنوتیکی، وسیله‌ای برای اشتراک موضوعی و موقعیتی دنیای مشترک است" (کاپورو، ۲۰۰۰). به گفته کاپورو، اطلاعات محصول نهایی ارائه نیست، چیزی نیست که از یک ذهن به ذهن دیگر منتقل شود. اطلاعات چیزی جدا از ذهنیت درون‌گرا نیست. اطلاعات بعد بنیادی "در دنیا بودن با دنیا" است

(کاپورو، ۲۰۰۰)، (تودجمن و میکلیک، ۲۰۰۳). توجه به تعاریف ارائه شده از اطلاعات و چپستی اطلاعات امری راهگشا در شناسایی و بررسی اطلاعات نادرست و اطلاعات مخرب است که می‌تواند تأثیر به‌سزایی بر تصمیم‌نهایی کاربر در استفاده از اطلاعات و درنهایت بازیابی اطلاعات مرتبط داشته باشد.

اطلاعات، اطلاعات نادرست، اطلاعات مخرب

با فراگیر شدن اینترنت و انبوه اطلاعاتی که از طریق آن فراهم می‌شود، اختلاف در ارائه معانی اطلاعات توسط صاحب‌نظران افزایش یافته است. استیر و رینولدز (۲۰۰۱) اطلاعات را به‌عنوان "مجموعه‌ای از واقعیت‌ها که ارزشی فراتر از ارزش خود واقعیت‌ها داشته باشد" تعریف کرده‌اند. آن‌ها اضافه می‌کنند که اگر قرار است اطلاعات خوب و با ارزش تلقی شوند، باید دقیق، کامل، اقتصادی، انعطاف‌پذیر، قابل اعتماد، مرتبط، قابل تأیید و ایمن باشند. با دقت در این مورد می‌توان سؤالات زیر را پرسید: آیا صحت واقعیت‌ها خیلی ضروری است؟ آیا می‌توان واقعیت‌های نادرستی داشت؟ چگونه یک واقعیت می‌تواند نادرست باشد؟

وقتی اطلاعات نادرست به‌عنوان زیرمجموعه‌ای از اطلاعات در نظر گرفته شود، این مسئله بیشتر پیچیده می‌شود. تمایز بین اطلاعات نادرست و اطلاعات مخرب ضروری است زیرا اطلاعات نادرست لازم نیست نادرست باشد. چیزی می‌تواند درست باشد ولی اطلاعات نادرست باشد. به‌عنوان مثال، فرد چیزی را از گوشه چشم خود می‌بیند که به‌سرعت در حال حرکت به سمت فرد است.

شخصی که تحت فشار بازجویی قرار می‌گیرد، ممکن است اطلاعات غیرضروری را غیرعمد افشا نماید. به‌عبارت دیگر، واقعیت‌های واقعی بیش از حد لازم را ارائه نماید. به این امید که واقعیت‌های اصلی را پنهان کنند. این یک نمونه بارز از اطلاعات نادرست است. اما با وجود این اطلاعات نادرست واقعی است.

کاپورو اشاره می‌کند که در زبان انگلیسی اطلاعات، معنای زیادی دارد، در حالی که تقریباً هیچ اشاره‌ای به اشکال منفی آن، یعنی معنای اطلاعات نادرست وجود ندارد. شریدر شکل منفی، اطلاعات نادرست و همچنین مشتقات آن را شامل: "دروغ، تبلیغات، نمایش نادرست، شایعات، هذیان، توهم، حيله، اشتباه، پنهان‌کاری، تحریف، تزئین، استعاره، فریب" (کاپورو، ۲۰۰۰).

اطلاعات نادرست در زبان انگلیسی به‌جای اطلاعات اشتباه و یا اطلاعات گمراه‌کننده استفاده می‌شود. اطلاعات نادرست

اطلاعات نادرست، عمداً برای گمراه کردن خوانندگان آن تولید می‌شود. اطلاعات نادرست در معنای خاص آن توسط مخالفان، غالباً برای اهداف سیاسی تولید می‌شود.

تبلیغات، اطلاعات نادرست نیستند و حتی نمی‌توان آن‌ها را به‌عنوان اطلاعات نادرست دسته‌بندی کرد، اگرچه برخی از نویسندگان آن را در اشکال منفی اطلاعات قرار می‌دهند (کاپورو، ۲۰۰۰). روابط و اختلافات بین اطلاعات نادرست، تبلیغات و اطلاعات مخرب را باید در سطح نظری و نه معنایی جستجو کرد. ما از این فرضیه شروع می‌کنیم که اطلاعات نادرست، تبلیغات و اطلاعات مخرب پیامدهای دست‌کاری تصادفی یا عمدی با اطلاعات در روند ارتباطات است. در روند ارتباطات، اطلاعات بین مبدأ و مقصد رد و بدل می‌شود. اطلاعات مخرب باعث قطع یکپارچگی داده‌ها در ارتباطات می‌شود. قبل از اطلاعات نادرست، دست‌کاری‌ها بر روی منبع انجام می‌شود، یعنی نتیجه از صحت دست‌کاری تألیف داده‌ها است. برعکس، تبلیغات با هدف دست‌کاری در نگرش‌های کاربر، یعنی تأثیر در منافع کاربران انجام می‌شود.

معیارهای تشخیص اطلاعات از اطلاعات نادرست و اطلاعات مخرب

اطلاعات کالای ارزشمندی است. امروزه، اینترنت و وب‌سایت‌ها نه تنها اطلاعات معتبر و روزآمد، بلکه اطلاعاتی را که دارای توهم و فریب هستند نیز ارائه می‌دهند. بنابراین، شناسایی معیارهای تشخیص اطلاعات از اطلاعات نادرست و اطلاعات مخرب، به‌ویژه در اینترنت، ضروری است.

ترسا و باکر^۱ (۲۰۰۱) معیارهای زیر را برای تمایز وب‌سایت‌هایی که اطلاعات، اطلاعات نادرست و اطلاعات مخرب ارائه می‌دهند ارائه می‌دهند:

- وب‌سایت‌های اطلاعاتی اطلاعات واقعی را ارائه می‌دهند. آن‌ها اطلاعات معتبر را جابجایی نمی‌کنند و می‌دهند، به منبع و صاحب اطلاعات اشاره می‌کنند و اطلاعات معتبری دارند. این اطلاعات دقیق، بدون خطا و کاملاً به‌روز هستند.
- اطلاعات نادرست باعث آشفتگی و بی‌نظمی می‌شود، زیرا برخلاف اطلاعات قبلی یا در روند ارتباطات اصلاح نشده است، آن‌ها اشتباه ارائه می‌شوند. اطلاعات نادرست

لزوماً با هدف فریب دادن به وجود نیامده است. اگرچه در برخی از فرهنگ‌های تخصصی، (به‌عنوان مثال در اصطلاحات FBI) گفته شده است که اطلاعات نادرست، اطلاعاتی است که "توسط برخی سرویس‌های اطلاعاتی با هدف سوءاستفاده، واهی، تخریب و یا تضعیف اعتماد به نفس افراد، سازمان‌ها یا دولت‌ها تهیه شده است" (واتسون، ۱۹۹۰).

اطلاعات نادرست "اطلاعاتی اشتباه است که عمداً و با هدف آسیب رساندن به گیرنده توسط ارائه‌دهنده اطلاعات منتقل می‌شود (کلیک، ۱۹۸۴).^۱ اطلاعات نادرست منشأ روسی روسی دارد (Dezinformatsiya) و از آن به معنای اطلاعات جعلی که عمداً منتشر می‌شود استفاده می‌گردد، به‌ویژه توسط یک دولت برای دولت دیگر یا برای عموم مردم راه‌اندازی می‌شود (تودجمن و میکلیک، ۲۰۰۳).

فیتزجرالد (۱۹۹۷) اطلاعات نادرست را شامل اطلاعات ناقص، تضاد، اطلاعات خارج از تاریخ، ترجمه نادرست داده‌ها، اشتباهات نرم‌افزار، تجدیدنظرهای غیرمجاز، خطاهای واقعی، اطلاعات مغرضانه و سوءرفتار دانشمندان می‌داند. اطلاعات نادرست متعاقباً در حال افزودن اطلاعات ناکافی به ارتباطات دانش است که به‌نوبه خود منجر به ایجاد ایده و دانش غلط در بین افراد می‌شود (کارلتی، ۲۰۰۳؛ کشاورز، ۲۰۱۴).

از سوی دیگر، اطلاعات نادرست که تعمداً منتشر شده است، به‌منظور آسیب رساندن به گیرنده توسط ارائه‌دهنده اطلاعات منتشر می‌شود (تودجمن و میکلیک، ۲۰۰۳).^۲ اگر پیام براساس داده‌های متناقض، تحت شرایط واقعی ارائه شود و توسط کاربران مورد استفاده قرار گیرد، کاربر در معرض اطلاعات مخرب قرار گرفته است.

فتزر (۲۰۰۴) "نظریه اطلاعات نادرست" را ایجاد کرده است که براساس مطالعات طولی وی در این مورد، به‌ویژه در مورد مرگ جان اف کندی، رئیس‌جمهور ترور شده ایالات متحده است. وی از نظر سیاسی پنج نوع اطلاعات نادرست را شناسایی کرده است. به‌طور کلی، فتزر اطلاعات نادرست را به‌عنوان توزیع، ادعا، یا انتشار اطلاعات نادرست، اشتباه یا گمراه‌کننده در یک تلاش عمدی، یا هدفمند برای گمراه کردن، فریب دادن یا به‌اشتباه انداختن مخاطب معرفی می‌کند. بنابراین، ممکن است به‌عنوان "اطلاعات نادرست یا سوگیری" توصیف شود. او اطلاعات نادرست را با دروغ‌پردازی عمدی برابر می‌داند. بنابراین، اطلاعات مخرب، برخلاف

1. Klač

2. Tudjman & Mikelic

3. Tarcza & Buker

هیچ تاریخی هنگام نوشتن یا به‌روزرسانی آن و نه توصیف نویسنده آن وجود ندارد.

تودجمن و میکلیک (۲۰۰۳) پنج معیار زیر را برای ارزیابی اطلاعات، اطلاعات نادرست و اطلاعات مخرب در وب ارائه می‌دهند:

دارای اشتباهات و اطلاعات ذهنی با سابقه طولانی است. آن‌ها همیشه تلاشی عمدی برای متقاعد کردن در نادرستی نیستند، زیرا عقایدی را بیان می‌کنند که می‌تواند بسیار ذهنی باشد.

• اطلاعات مخرب عمداً می‌خواهند جهت‌دهی نادرست ارائه نمایند، فریب بدهند یا ایجاد توهم کنند. مشخص نیست نویسنده واقعی کیست. هیچ آدرس مخاطبی وجود ندارد و به‌عنوان یک قاعده، هیچ اشاره واقعی به منبع اطلاعات،

جدول ۱. پنج معیار ارزیابی اطلاعات، اطلاعات نادرست و اطلاعات مخرب در وب

اعتبار	
نویسندگان و حامیان مالی شناخته شده‌اند. علاوه بر این، آدرس‌های تماس و حتی هشداری	اطلاعات
برای محافظت از حق چاپ وجود دارد	
مشخص نیست که حامی وب‌سایت کیست، چه کسی مالک آن است یا نویسنده آن کیست	اطلاعات نادرست
نویسنده واقعی وب‌سایت ناشناخته است و هیچ آدرس مخاطبی وجود ندارد	اطلاعات مخرب
دقت	
اطلاعات شامل داده‌های واقعی است. داده‌ها به شکلی نشان داده می‌شوند که می‌توانند احراز هویت شوند	اطلاعات
اطلاعات شواهد خاصی در مورد داده‌های ارائه شده ندارد. داده‌ها قابل بررسی نیستند.	اطلاعات نادرست
اطلاعات شامل حقایق واقعی و مورد تأیید نیستند. اطلاعات شامل داده‌های نادرست و نادرست است.	اطلاعات مخرب
هدف	
اطلاعات کامل، قابل درک، به موقع، دقیق و بدون پیش‌داوری است.	اطلاعات
اطلاعات عینی نیستند. این شامل نظرات شخصی نویسنده است و بنابراین پیش‌داوری است	اطلاعات نادرست
اطلاعات واقعی نیستند این تلاش می‌کند تا کاربر را در مورد محتوای اطلاعات گمراه کند	اطلاعات مخرب
انتشار	
اطلاعات مربوط به منبع اطلاعات، زمان و مکان مبدأ و به‌روزرسانی آن‌ها کامل است	اطلاعات
اطلاعات مربوط به منبع اطلاعات، زمان و مکان مبدأ آن‌ها ناقص یا قدیمی است.	اطلاعات نادرست
اطلاعات مربوط به منبع اطلاعات، زمان و مکان مبدأ آن وجود ندارد یا به‌روز نمی‌شوند	اطلاعات مخرب
پوشش	
توابع ارتباطی؛ آدرس‌های تماس و پیوند به سایت‌های دیگر یا صفحات وب وجود دارد.	اطلاعات
توابع ارتباطی؛ آدرس‌های تماس و پیوند به سایت‌های دیگر (صفحات وب) وجود دارد، اما گاهی اوقات خراب می‌شوند	اطلاعات نادرست
ارتباطات عملکردی ندارد تعامل آینده با وب‌سایت مشخص نیست.	اطلاعات مخرب

یکپارچگی اطلاعات و تأثیر آن بر تصمیم‌گیری نهایی کاربر و بازیابی اطلاعات

تودجمنان و میکلیک (۲۰۰۳) معتقدند که توضیح نظری یکپارچگی اطلاعات باید با توجه به فرآیندی که در آن اطلاعات بین فرستنده و گیرنده (کاربر نهایی) رد و بدل می‌شود، آغاز شود. نظریه‌های اطلاعاتی با این فرضیه شروع می‌شوند که اطلاعات (داده‌ها، اسناد) باید گردآوری، پردازش، ذخیره و در نهایت منتشر شود (تودجمنان و میکلیک، ۲۰۰۳). سه بعد نماد، معنا و عمل، کامل بودن اطلاعات را مشخص می‌کند. این تقسیم‌بندی در تئوری ریاضی اطلاعات شانون و ویور (۱۹۴۹) نیز قابل اجرا است. شانون و ویور تأکید کردند که تئوری اطلاعات آن‌ها مربوط به بعد معنایی یا عملی نیستند، بلکه فقط انتقال سیگنال از منبع است. به دنبال این نگرش، کامل بودن اطلاعات در علوم کامپیوتر و انفورماتیک فقط به یک بعد فنی تقلیل می‌یابد: انتقال سیگنال، یعنی پردازش داده‌ها بدون اینکه بیشتر به معنای معنایی و عملی خود بپردازد.

طبق نظریه یکپارچگی اطلاعات^۱ فوچس و هفکیرچنر (۲۰۰۲)، در فرایند توسعه اطلاعات واحد، داده، دانش و خرد باید از یکدیگر تفکیک شوند. یعنی داده‌ها براساس دریافت سیگنال شکل می‌گیرند. داده‌ها یک نقطه شروع برای شکل دادن به دانش لازم برای ارزیابی و تصمیم‌گیری، یا به عبارت دیگر، برای خرد هستند (فوچس و هفکیرچنر، ۲۰۰۲).^۲ طبق نظریه یکپارچگی اطلاعات، شناخت همیشه با دنیای خارج پیوند دارد؛ موضوع همیشه مطابق با رویدادها و شرایط پیرامون خود تعیین می‌شود. اطلاعات واحد، اطلاعات کامل، با سه سطح داده، دانش و خرد است.

در سطح اول، سیگنال‌ها از محیط درک می‌شوند. ادراک عملی است که شامل دریافت و درک سیگنال است. واحد جدید داده نامیده می‌شود.

در سطح دوم، داده‌ها تفسیر می‌شوند، یعنی معنی به داده‌ها اضافه می‌شود و دانش شکل می‌گیرد. تفسیر فرآیند Intermezzo بین فرافکنی و درون‌بینی است. دانش موجود در فرافکنی به داده‌ها اعمال می‌شود، یعنی سیستم به واقعیت فرا می‌رسد. در Introjections (پانویس)، داده‌های جدید در رابطه با ساختار دانش موجود تفسیر می‌شوند که ساختار دانش جدید از آن بالا می‌رود، به عبارت دیگر، سیستم واقعیت را به درون ساختار خود وارد می‌کند. می‌توان گفت که محیط هرگز

شناخت را به‌طور کامل تعیین نمی‌کند. دانش کاملاً مستقل از محیط شکل نمی‌گیرد. دانش نتیجه تفسیر داده‌ها است و این فرآیند شامل تجربه و حقیقت است.

در سطح سوم، دانش را در متن اهداف خود قرار می‌دهد، دانش را براساس اطلاعات واحد ارزیابی می‌کند که حاوی ارزش‌ها، هنجارها، قوانین، نظرات، عقاید یا عقاید است. این فرایند در شرایطی آغاز می‌شود که سوژه مجبور باشد با هدف حل یک مسئله اقدام کند. در آن شرایط، دانش ارزیابی می‌شود و معنی به آن اضافه می‌شود. روند ارزیابی شامل شرح و تفسیر است. شرح استفاده از قوانین موجود ارزیابی در فرایند حل مسئله است که طی آن ارزش‌ها و هنجارهای فردی تغییر نمی‌کند. دستور به فرایندی گفته می‌شود که طی آن ارزش‌ها، هنجارها، قوانین و اعتقادات جدید فردی، براساس تجربیات جدید، ظاهر می‌شود.

با توجه به توضیحات فوچس و هفکیرچنر (۲۰۰۲) از اطلاعات واحد، موارد زیر قابل برداشت است:

الف) داده‌ها نتیجه دریافت و درک سیگنالی است که وارد سیستم می‌شود.

ب) دانش نتیجه‌ای است که از تفسیر روابط نشانه و شناخت شناختی حاصل می‌شود.

ج) معنی و ارزش اطلاعات واحد با رابطه بین عمل (تصمیم) و مشکلی که موضوع شناختی با آن روبرو می‌شود تعیین می‌شود.

با وجود این، فوچس و هفکیرچنر (۲۰۰۲) توجه ما را به اطلاعات اجتماعی جلب می‌کنند که از فعالیت‌های اجتماعی ناشی می‌شود. روابط اجتماعی در جریان فعالیت متقابل کشورها برقرار است. همکاری اجتماعی زمانی وجود دارد که روابط اجتماعی و تعامل اجتماعی فرد، در صورت سودمندی، برقرار شود. هنجارها، ارزش‌ها، قوانین و مقرراتی که نتیجه تعامل اجتماعی در جامعه هستند. رابطه اجتماعی از آنجا ناشی می‌شوند که افراد برای تفسیر و ساخت واقعیت مجبورند نظر مشترک داشته باشند. رابطه اجتماعی اساس فعالیت و تعامل اجتماعی افراد را تشکیل می‌دهد.

فوچس و هفکیرچنر (۲۰۰۲) معتقدند که برای یکپارچگی اطلاعات: "اقدام اجتماعی لازم است، اما شرط کافی برای برقراری رابطه اجتماعی نیست، زیرا فعالیت اجتماعی نیازی به رابطه بین عوامل ندارد؛ اولین عامل می‌تواند مربوط به فعالیت دوم است، اما مورد دوم لازم نیست که مربوط به فعالیت اولی باشد (فوچس و هفکیرچنر، ۲۰۰۲).

1. Unify Theory of Information
2. Fuchs & Hofkirchner

و اقدام اشتباه می‌شود. دستیابی به خطاها در کنش اجتماعی و تصمیم‌گیری وظیفه اصلی و هدف اصلی اطلاعات نادرست است.

مهم نیست که این طبقه‌بندی از صحت اطلاعات از نظر عملکرد شناختی چگونه به درک ماهیت اطلاعات، اطلاعات نادرست و اطلاعات مخرب کمک می‌کند، این رویکرد پاسخ کاملی به سؤال‌ها نمی‌دهد که چگونه و چرا امکان ساختن اطلاعات نادرست و اطلاعات مخرب وجود دارد.

براساس دیدگاه ترسان و باکر (۲۰۰۱)، منشأ اطلاعات نادرست، در فرآیند شناختی نیست. بلکه در منبع اطلاعات (منبع ناشناخته)، نویسنده اطلاعات (نویسنده ناشناخته است)، ارسال‌کننده اطلاعات (برقراری ارتباط با فرستنده امکان‌پذیر نیست) است. در نتیجه، ما نیازی به جستجوی اطلاعات نادرست و اطلاعات مخرب در بعدشناختی نداریم، بلکه در فرآیند ارتباطات جستجو می‌کنیم. بنابراین، نظریه تاجمن (۱۹۹۰) که اطلاعات را یک محصول نمادین معرفی کرده است که توسط عملکرد شناختی، ارتباطی، اطلاعاتی و حافظه تعیین می‌شود اطلاعات به‌عنوان یک کل در حال توسعه است اما عملکردهای خاصی که آن را تشکیل می‌دهند به‌طور جدایی‌ناپذیری با هم مرتبط هستند. پیوندها و روابط بین دوره‌ای از نظر مدیریت دانش ثابت، بی‌اهمیت و قابل‌اغماض نیستند. این دقیقاً تغییر پیوندهای بین‌اتصال است که ویژگی و محتوای اصلی رایانه‌سازی است و به معنای تغییر مدیریت دانش عملکردی است (تود جمان، ۱۹۹۰).

چرخه زندگی دانش موجود در منابع با ایجاد، جمع‌آوری، پردازش، ذخیره و استفاده تعیین می‌شود. ارزیابی یا برآورد اطلاعات منحصرأ به عهده کاربر، نیازها و عقل سلیم وی است. کاربر خود اطلاعات را ارزیابی می‌کند. به همین دلیل طول عمر منابع توسط میزان استفاده آن‌ها تعیین می‌شود.

تغییر اساسی مدیریت دانش با معرفی رسانه‌های دیجیتال آغاز شد. این تغییر قبلاً توسط شانون و ویور در تئوری ریاضی اطلاعات (۱۹۴۹) اعلام شده است. او صریحاً تأکید کرد که آن‌ها فقط با انتقال سیگنال سر و کار دارند و نه با بعد معنایی و عملی اطلاعات. ذخیره‌سازی دیجیتال این امکان را فراهم می‌کند تا داده‌ها از رسانه جدا شوند، از یک رسانه به رسانه دیگر منتقل شوند یا به‌عبارت دیگر، رسانه‌های دیجیتال رویکرد تعاملی به

(تودجمن و میکلیک، ۲۰۰۳) معتقدند که طبق نظریه یکپارچگی اطلاعات، یکپارچگی اطلاعات، با وحدت داده‌ها و معنای اطلاعات تضمین می‌شود. منظور از اطلاعات، همان اطلاعاتی است که دقیقاً سیگنال‌ها را دریافت و شناسایی می‌کند، داده‌ها را به‌درستی تفسیر می‌کند و دانش را با هدف حل مسئله به‌طور هدفمند به کار می‌گیرد.

عدم شکل‌گیری اطلاعات در یکپارچگی اطلاعات ممکن است در ۳ سطح اتفاق بیفتد:

(الف) سطح یکپارچگی داده‌ها

(ب) سطح یکپارچگی معانی

(ج) سطح تصمیم‌گیری

در حالت اول، خطا در انتقال و یا دریافت سیگنال اتفاق می‌افتد.

در حالت دوم، در هنگام تفسیر، دو نوع خطا امکان‌پذیر است. یا علامت به سمت شی شناختی سوق می‌یابد یا به سمت شی شناختی اشتباه سوق می‌یابد.

در حالت سوم، ارتباط نادرست بین اطلاعات و اقدام برقرار می‌شود، خواه ارزیابی نادرست براساس اطلاعات نادرست و یا تصمیمات اشتباه باشد. بدیهی است که سطح دوم خطا دلالت بر سطح اول دارد، در حالی که سطح سوم دلالت بر سطح دوم و اول دارد. یعنی، داده‌های اشتباه مبنای تفسیر نادرست است در حالی که برداشت‌های اشتباه منجر به ارزیابی‌ها و تصمیمات اشتباه می‌شود.

یکپارچگی اطلاعات، اطلاعات را عمدتاً از نظر عملکرد شناختی مشاهده می‌کند. نظریه یکپارچگی اطلاعات، اطلاعات را به‌عنوان نتیجه اقدامات شناختی که شامل ادراک، تفسیر و ارزیابی است، تفسیر می‌کند.

بنابراین، قطع یکپارچگی اطلاعات به شرح زیر اعلام می‌شود:

(الف) خطای فنی - خطا در انتقال یا خطا در درک داده‌ها. خطای فنی منجر به داده‌های اشتباه یا به‌عبارت دیگر اطلاعات نادرست می‌شود.

(ب) خطای معنایی - خطایی در اضافه کردن معنی یا خطای تفسیر. معانی نادرست، اطلاعات نادرست و سوءتفاهم را در روابط اجتماعی شکل می‌دهد. به همین دلیل است که اشتباهات معنایی می‌تواند پایه‌ای برای اطلاعات نادرست باشد.

(ج) خطای اجتماعی - خطا در ارزیابی و استفاده از اطلاعات. داده‌های اشتباه و تفسیرهای اشتباه منجر به ارزیابی نادرست مسئله، تعیین نادرست هدف و / یا تصمیم

امروزه اینترنت نمونه‌ای از رسانه‌های تعاملی چندگانه است. چرخه زندگی اطلاعات در این رسانه شامل مراحل زیر است:

- ایجاد
- ذخیره‌سازی
- بازیابی و
- به‌روزرسانی.

در نتیجه، ارائه، سازمان‌دهی، توزیع و استفاده از این نوع اطلاعات (دانش)، کاملاً متفاوت از رسانه منفعل یا رسانه تعاملی است. قبلاً اشاره کردیم که ارسال‌کننده محتوا مسئول ارائه، تفسیر و ارزیابی اطلاعات با رسانه‌های غیرفعال است. با استفاده از رسانه‌های چندگانه، نویسنده هنوز مسئولیت محتوای پیام را بر عهده دارد؛ اما کاربران و واسطه‌ها نیز در فرایند تفسیر و ارزیابی شرکت می‌کنند. در اینجا، ما از اصطلاح واسطه‌ها به معنای سیستم‌های اطلاعاتی، بانک‌های اطلاعاتی، پایگاه داده‌ها و کل زیرساخت اسناد اطلاعاتی استفاده می‌کنیم که در فرآیند جمع، ذخیره‌سازی، پردازش و استفاده از اطلاعات شرکت می‌کنند. با استفاده از رسانه تعاملی چندگانه، سیستم‌های اطلاعاتی، یعنی انواع سیستم‌های منابع و اسناد اطلاعاتی، میانجی بین نویسنده (فرستنده) اطلاعات و کاربر هستند. این‌ها سیستم‌های تعاملی دوطرفه هستند به گونه‌ای که نویسنده اطلاعات و کاربران در تعامل با سیستم هستند اما در ارتباط مستقیم با بازخورد نیستند.

بنابراین، اگرچه رسانه‌های تعاملی چندگانه به صورت آنلاین سازمان‌دهی می‌شوند، اما همیشه بین سیستم ارتباطات اولیه و سیستم اطلاعات، به عنوان واسطه اطلاعات اولیه، فاصله یا جدایی وجود دارد. به همین دلیل، نویسنده اطلاعات به عنوان فرستنده و مسئول ارائه اطلاعات شناخته می‌شود.

در مورد رسانه تعاملی چندگانه، نویسندگان هویت خود را از دست نداده‌اند اما شخصیت نویسنده‌گی و منبع اطلاعات تغییر کرده است. وجود نویسنده به طور عینی، در کنار نویسنده و نویسنده مشترک، توسط حامی وب‌سایت و به طور غیرمستقیم توسط ارائه‌دهنده خدمات اینترنت تعیین می‌شود. منبع اطلاعات دیگر فقط یک شخص، مؤسسه یا مدرک نیست، بلکه اینترنت، ارائه‌دهنده خدمات، وب‌سایت است.

محتوای داده‌ها را فعال می‌کنند. نتیجه چنین ارتباطات تعاملی جداسازی داده‌ها از معنای اصلی آن است. به لطف فرصت‌های جدید ارتباطات تعاملی، یکپارچگی اولیه اطلاعات از بین رفته است. نویسنده اطلاعات دیگر حق انحصاری یا نظارتی بر روند شکل‌گیری اطلاعات ندارد، یعنی بر روی ارائه، توضیح و ارزیابی آن نمی‌تواند نظارتی داشته باشد. اکنون توضیح و ارزیابی برای کاربر امکان‌پذیر است. به همین دلیل اطلاعات ارزش جدیدی به دست می‌آورند: مرتبط می‌شوند. داده برای کاربر ارزش جدیدی پیدا می‌کند زیرا در یک زمینه جدید قرار می‌گیرد و معنای جدیدی به آن تعلق می‌گیرد. بنابراین، ارتباط به عنوان "معیار سنجش کارایی در یک فرایند ارتباطی" تعریف می‌شود (ساراجویچ، ۱۹۷۵) یا به عبارت دقیق‌تر، ارتباط معیار سنجش عملکرد ارتباطی است. همان‌طور که حقیقت‌گویی معیار سنجش عملکرد شناختی است.

ارسال‌کننده و دریافت‌کننده هر دو با اطلاعات در تعامل هستند. این بدان معناست که هر دو محکوم به تفسیر و اعتبارسنجی سیگنال‌هایی هستند که مبادله می‌کنند: ارسال‌کننده با بیان پیام (عملکرد اطلاعات شناختی) و دریافت‌کننده با رمزگشایی معنای آن (ارزش ارتباطی). این بدان معناست که اطلاعات سازمان‌یافته در مجموعه متون (پایگاه داده‌ها، سیستم‌های اطلاعاتی، بانک اطلاعاتی، سیستم‌های خبره و غیره) اساساً توسط رسانه‌های دیجیتال و رویکرد تعاملی تعیین می‌شوند. رویکرد تعاملی انتقال داده‌ها و تبدیل داده به اطلاعات و دانش در ساختار ادراکی استفاده‌کننده از اطلاعات، می‌تواند تأثیر به سزایی در تصمیم‌نهایی کاربر در ادامه استفاده از یک رسانه یا پایگاه اطلاعاتی خاص و یا ادامه یک جستجوی خاص با کلیدواژه موردنظر یا تغییر استراتژی جستجو داشته باشد. بنابراین، روند اشتراک اطلاعات و برقراری ارتباط در سیستم‌های تعاملی از اهمیت خاصی در شناخت کاربر و تشخیص اطلاعات درست از اطلاعات نادرست یا مخرب برخوردار است.

اطلاعات و سیستم‌های تعاملی

همان‌طور که پیش از این طبقه‌بندی رسانه‌ها مورد اشاره قرار گرفت، رسانه‌ها به سه گروه رسانه یک‌طرفه منفعل، رسانه‌های دوطرفه تعاملی و رسانه‌های تعاملی (چندگانه یا شبکه‌ای) تقسیم‌بندی می‌گردند.

منافع ارتباطی را برای خود تضمین کند؛ یعنی ارتباطات به خودی خود ختم نمی‌شود، بنابراین تا زمانی که کاربر به دنبال اطلاعات مربوطه باشد تا نیازها و خواسته‌های خود را برآورده کند، فرستنده اطلاعات می‌خواهد با ارسال اطلاعات مربوطه نیازهای اجتماعی و ارتباطی کاربران خود آنان را برای رسیدن به اهدافشان یاری کند.

با این اوصاف، مهم نیست که انواع مختلفی از اطلاعات وجود داشته باشد، از نظر فرستنده آن‌ها به این دلیل بررسی نمی‌شوند که فرستنده در رسانه یک‌طرفه یا دوطرفه منفعل در فرآیند اطلاعات بوده است. به عبارت دیگر، سیستم‌های اطلاعاتی که با رسانه‌های یک‌طرفه و دوطرفه سروکار دارند فقط واسطه یا کمک‌کننده به سیستم‌های ارتباطی اولیه هستند. با رسانه تعاملی چندگانه که فرایندهای ارتباطی و اطلاعاتی با هم همپوشانی دارند، خط تقسیم شروع به از بین رفتن می‌کند و در برخی زمینه‌ها قبلاً از بین رفته است. به همین دلیل است که کارایی (اثربخشی) سیستم ارتباطی باید مورد بازبینی قرار گیرد.

ارتباط در سیستم‌های تعاملی چندگانه (شبکه‌ای)

با ظهور و توسعه سیستم‌های بازیابی اطلاعات، بازیابی اطلاعات مربوطه وظیفه اصلی این سیستم‌ها شد. ارتباط از آن زمان موضوع اصلی علم اطلاعات است که در تجزیه و تحلیل خدمات اطلاعاتی و به عنوان مهم‌ترین مفهوم نظری برای ارزیابی تبادل اطلاعات و درک روند اطلاعات مورد استفاده قرار می‌گیرد.

همانند سایر مفاهیم اساسی دیگر در حوزه‌های مختلف علم، در مورد اصطلاح ارتباط نیز اتفاق نظر وجود ندارد. ارتباط همیشه به عنوان معیار سنجش اثربخشی اطلاعات تفسیر می‌شود. فرآیند ارتباط با هدف تأمین نیازهای اطلاعاتی و خواسته‌های کاربر صورت می‌گیرد. از آنجا که برخی از نویسندگان معتقدند عوامل مختلفی که روند تبادل اطلاعات را تعیین می‌کنند، تأثیر بسزایی در کارایی فرآیند اطلاعات دارند، توضیحات مختلفی در مورد ارتباط به وجود می‌آید. ارتباط از دیدگاه سیستم اطلاعات، مقصد، ادبیات موضوعی، دانش موضوعی، تناسب و همچنین از منظر منطقی و عملی تبیین می‌شود (ساراچویچ، ۱۹۷۵).

ارتباط (در تئوری علم اطلاعات) از دیدگاه فرستنده اطلاعات توضیح داده نمی‌شود. دو دلیل اساسی برای این مورد وجود دارد. دلیل اول این است که در سیستم‌های

با رسانه تعاملی چندگانه تعدادی از واسطه‌های جدید در ایجاد اطلاعات مشارکت دارند. در نتیجه، تعداد شرکت‌کنندگانی که تألیف و منبع اطلاعات را تعیین می‌کنند، افزایش می‌یابد. حضور مداوم آن‌ها در ارتباط و تعامل با کاربران، ماهیت ارتباطات را تغییر داده است. منبع جدید اطلاعات به طور فعال در اینترنت حضور دارد زیرا اطلاعات خود را به تنهایی تولید و به روز می‌کند. حامیان مالی و نویسندگان وبسایت علاقه‌مند به ارائه اطلاعات هم به نام نویسنده و هم به نام منبع اطلاعات هستند.

مراکز تولید دانش در سیستم‌های تعاملی چندگانه با توجه به تعداد شرکت‌کنندگان در شکل دادن به شرکت‌های بزرگ آن و همچنین با توجه به اندازه و کیفیت محتوای ارائه شده، ایجاد می‌شوند. این مراکز در رسانه‌های تعاملی چندگانه دائماً خود را به روز می‌کنند. از آنجا که نه تنها کاربران یا واسطه‌ها، بلکه فرستنده‌ها نیز آن را نگهداری و به روز می‌کنند، آن قسمت‌هایی که نگهداری یا به روز نمی‌شوند به طور خودکار از رده خارج می‌شوند و از بین می‌روند. یک رسانه تعاملی چندگانه، رسانه‌ای تحت شبکه است که از اصول رفتاری شناخته شده پیروی می‌کند. این رسانه‌ها به معنای واقعی کلمه یک سیستم باز هستند که دائماً در تکاپوی دریافت و انتقال اطلاعات می‌باشند. با توجه به نسبت اطلاعات، تعداد کاربران، ارائه‌دهنده اطلاعات و غیره، اندازه و رشد این سیستم کنترل می‌شود. علاوه بر این، اینترنت یک رسانه تعاملی با روابط متغیر و چندگانه بین نویسنده، ارائه‌دهنده خدمات و کاربر است. هر کاربر ممکن است ارائه‌دهنده اطلاعات شود و هر نویسنده ممکن است کاربر شود - در تعامل وی نیازی به واسطه نیست. این فقط به این دلیل امکان‌پذیر است که عملکرد اطلاعات (عملکرد سازمان‌دهی و انتخاب اطلاعات) کاملاً با عملکرد ارتباطات (عملکرد انتشار و توزیع دانش) مرتبط است. متن متحرک به متن فرامتنی و یا چندرسانه‌ای تبدیل شده است، به گونه‌ای که می‌توان آن را براساس همه معیارها جستجو کرد و از آن‌ها استفاده کرد که از لحظه راه‌اندازی آن، سازمان‌یافته است. این ویژگی نویسنده و کاربر را به هم پیوند داده و برابر کرده و آن‌ها را به مشارکت‌کننده در ارتباط تبدیل کرده است، جایی که هر یک برای تحقق بخشیدن به منافع ارتباطی خود و تأمین نیازهای ارتباطی خود تلاش می‌کند.

در هر فرایند ارتباطی، نویسنده اطلاعات، یک شرکت‌کننده فعال است و با انتشار اطلاعات می‌خواهد

اطلاعات گمراه‌کننده به‌ندرت دارای برچسب هشداردهنده هستند. افراد معمولاً تا زمانی که تصحیح یا بازخورد را دریافت نکنند نمی‌توانند نادرست بودن اطلاعات را تشخیص دهند. گریس (۱۹۷۵) و شوارتز (۱۹۹۴، ۱۹۹۶)، معتقدند که فرض اصلی در نزد دریافت‌کننده اطلاعات، صداقت، ربط و روشن بودن اطلاعات است. مگر اینکه که شواهدی برخلاف این پیش‌فرض دریافت شود (گریس، ۱۹۷۵؛ شوارتز، ۱۹۹۴، ۱۹۹۶). در نتایج برخی از تحقیقات پیشنهاد شده است که برای درک یک جمله مخاطبان باید حداقل به صورت موقت آن را بپذیرند (گیلبرت، ۱۹۹۱).

تصمیم‌گیری در خصوص بازیابی اطلاعات نامطمئن می‌تواند تحت تأثیر موارد زیر باشد:

اول، تأثیرات اطلاعات نامطمئن می‌تواند بر اساس سردرگمی کاربران باشد. مخاطبان ممکن است جزئیات خاصی را به‌درستی به خاطر بسپارند، اما این اطلاعات را به اشتباه به منبعی نادرست نسبت دهند.

دوم، تأثیرات اطلاعات نامطمئن می‌تواند به دلیل عدم موفقیت در فرآیندهای نظارت استراتژیک باشد. فرآیند نظارت استراتژیک برای تعیین اعتبار اطلاعات می‌تواند تصمیم‌گیری کاربر در خصوص استفاده یا عدم استفاده از اطلاعات را رقم بزند.

سوم، وجود "برچسب نفی" به ورودی اطلاعات نامطمئن باعث می‌شود تا کاربران از بازیابی اطلاعات منصرف شوند. برچسب نفی اطلاعات می‌تواند سطح اطمینان به اطلاعات را کاهش دهد. همین امر دقت در بازیابی و تصمیم برای استفاده از اطلاعات را افزایش می‌دهد.

چارچوب پیشگیری از اطلاعات نادرست

کهنک و ویس (۲۰۰۳) چارچوب پیشنهادی خود را به‌عنوان یک اصل راهنما به‌منظور جلوگیری از انتشار اطلاعات نادرست ارائه داده‌اند. این چارچوب از سه مرحله‌ات تشکیل شده است:

- (۱) شناسایی اطلاعات، (۲) تجزیه و تحلیل اطلاعات، و (۳) سازمان اطلاعات (شکل ۱).

اطلاعاتی که با پردازش رسانه یک‌طرفه و تعاملی دوطرفه سروکار دارند، فرستنده (نویسنده) اطلاعات، شرکت‌کننده فعال در تبادل اطلاعات نیست. سیستم‌های اطلاعاتی فقط واسطه بین کاربر و فرستنده اطلاعات هستند زیرا این سیستم‌ها ارتباط مستقیم بین آن‌ها را تضمین نمی‌کنند.

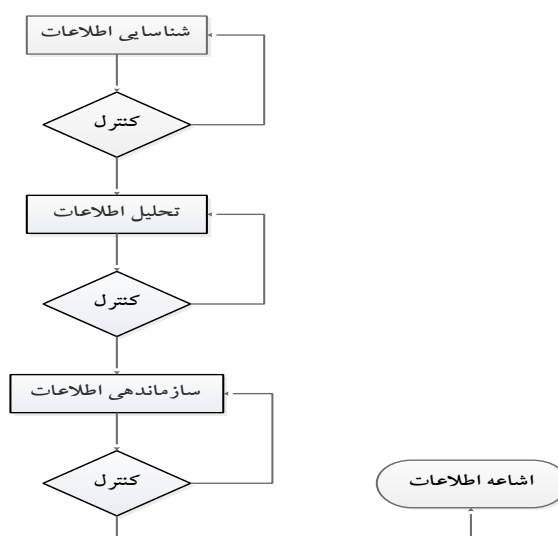
دلیل دیگر عدم بررسی علاقه فرستنده اطلاعات به تبادل اطلاعات این است که علم اطلاعات در آغاز کار خود عمدتاً با پردازش اطلاعات علمی سروکار دارد. در حقیقت، علم اطلاعات به‌عنوان یک‌رشته علمی تعریف می‌شود که ساختار و ویژگی‌های اطلاعات علمی را بررسی می‌کند. اگرچه علم اطلاعات همیشه به‌عنوان رشته‌ای در مورد اطلاعات علمی تعریف نشده است، اما در درجه اول با اطلاعات علمی و تخصصی سر و کار داشته است و بیش از هر چیز از همان ابتدای فعالیت خود معطوف به ارتباطات علمی بوده است (توجمان، ۱۹۹۰).

اطلاعات علمی و تخصصی در ماهیت آن‌ها باید درست باشد یا هدف آن درک حقیقت است. بنابراین، نیازی به چالش کشیدن منافع ارتباطی فرستنده اطلاعات نیست زیرا در نظر گرفته می‌شود که آن‌ها به غیر از منافع علمی و تخصصی و دلایل، اهداف ارتباطی دیگری ندارند.

توسعه فناوری اطلاعات (رسانه‌های تعاملی شبکه‌ای) باعث شده است که سیستم‌های اطلاعاتی و ارتباطی ارسال‌کنندگان اطلاعات و کاربران را به‌گونه‌ای به هم متصل کند که هر دو سعی کنند منافع خود را در هنگام تبادل اطلاعات به دست آورند. فرایندها و سیستم‌های اطلاعاتی بخشی از روابط اجتماعی واقعی و ابزار تعامل اجتماعی شدند.

نقش تصمیم‌گیری در فرآیند بازیابی اطلاعات نامطمئن

وقتی افراد از انگیزه، فرصت یا تخصص کافی برای پردازش اطلاعات نامطمئن برخوردار نباشند، می‌توانند به ارزیابی اعتبار رابط انتقال اطلاعات متوسل شوند. بسیاری از مواقع تصمیم‌گیری در مورد استفاده از اطلاعات تحت تأثیر ارتباط‌دهنده‌ها افزایش می‌یابد. با این حال، حتی منابع غیرقابل‌اعتماد نیز اغلب تأثیرگذار هستند. عواملی مانند تکرار زیاد در منابع و رسانه‌های گوناگون به‌نوعی اعتبار خاصی را به اطلاعات می‌دهد.



شکل ۱. مدل پیشنهادی کهنگ و ویس (۲۰۰۳) برای جلوگیری از انتشار اطلاعات نادرست

ممکن است به دلیل محدودیت‌های جغرافیایی یا سایر محدودیت‌ها در دسترس نباشد. یافتن اطلاعات یکی از شایع‌ترین دلایل استفاده افراد از اینترنت و یکی از جنبه‌های بسیار با ارزش اینترنت در بین کاربران است. اطلاعات به صورت آنلاین هم مکمل‌ها هستند و هم جایگزین منابع سنتی اطلاعات می‌شوند.

در فضای رسانه‌ای معاصر، افراد معمولاً با اطلاعات نادرستی که عمده یا سهواً توسط رسانه‌ها، دولت‌ها و سایر گروه‌های افراد منتشر می‌شود، روبرو می‌شوند. تحقیقات نشان می‌دهد که در شبکه‌های اجتماعی، اخبار دروغ با سرعت بیشتری نسبت به اخبار واقعی منتشر می‌شوند (وئوفی و همکاران، ۲۰۱۸). این انتشار اطلاعات نادرست اخبار سنتی را با چالش مواجه می‌کند (والتر و توکچینسکی، ۲۰۲۰).^۱

علی‌رغم تلاش‌های گسترده‌ای که جهت اصلاح اطلاعات نادرست و بررسی واقعیت صورت گرفته است، به نظر می‌رسد شواهد علمی درباره اثربخشی این اقدامات رضایت‌بخش نیست (والتر و مورفی، ۲۰۱۸).^۲ اگرچه برخی از مطالعات اطلاعات اصلاحی را برای کاهش اثر اطلاعات نادرست مؤثر دانسته‌اند (به‌عنوان مثال، (سچوارتز و همکاران، ۲۰۰۷)،^۳ مطالعات دیگر نشان می‌دهد که افراد ممکن است با تلاش برای کاهش تأثیر اطلاعات نادرست باعث افزایش تأثیر اطلاعات نادرست شوند و این تلاش نتیجه معکوس بدهد (نین و ریفلر، ۲۰۱۵).^۴

در این چارچوب فرض بر این است که معمار اطلاعات تنها مسئولیت کلیه مراحل چارچوب پیشگیری از اطلاعات نادرست را بر عهده خواهد داشت و تمام تلاش خود را برای به حداقل رساندن یا از بین بردن اطلاعات نادرست قبل از انتشار اطلاعات برای تصمیم‌گیری انجام می‌دهد.

چارچوب پیشگیری از اطلاعات نادرست کهنگ و ویس (۲۰۰۳)، به‌شدت به اصول میان‌رشته‌ای و چند کارکردی درون سازمان متکی است. درک اکولوژی اطلاعات در روند پیشگیری از اطلاعات نادرست امری حیاتی است. بوم‌شناسی اطلاعات را به‌عنوان "سیستمی از مردم، شیوه‌ها، ارزش‌ها و فناوری‌ها در یک محیط محلی خاص" تعریف کردند. این احتمال وجود دارد که افراد اطلاعات خاصی در مورد بوم‌شناسی محلی خود داشته باشند که به هیچ‌کس فراتر از دامنه آن‌ها دسترسی ندارد. در محیط‌زیست اطلاعاتی پر جنب‌وجوش، این اطلاعات باید به اشتراک گذاشته شود. در این چارچوب، اطلاعات نباید به صورت نامتقارن دیده شوند. اطلاعات باید به اشتراک گذاشته شود حتی اگر به نفع شخص یا صاحبان اطلاعات نباشد. افرادی که اطلاعات دارند نباید به نفع شخصی خود رفتار کنند.

شبکه‌های اجتماعی و بازیابی اطلاعات نادرست

اینترنت به‌سرعت در حال تبدیل شدن به مکانی ترجیحی برای یافتن اطلاعات است. هنگامی که افراد اصول موتورهای جستجو را یاد بگیرند، می‌توانند اطلاعات مربوط به موضوعات بسیار باطنی را از میلیون‌ها صفحه در وب پیدا کنند. بازیابی آنلاین اطلاعات راحت و سریع است. فرد جستجوگر اطلاعات می‌تواند به اطلاعاتی دسترسی پیدا کند که در غیر این صورت

1. Walter & Tukachinsky
2. Walter & Murphy
3. Schwartz & et al
4. Nyhan & Reifler

گزارش کرده‌اند که حداقل در برخی موارد اطلاعات نادرست را به اشتراک گذاشته‌اند (چادویک و واکاری، ۲۰۱۹).

سودمندی اطلاعات

مطمئن باید دلایل نظری و عملی برای بررسی مجدد ارزش اطلاعات رد و بدل شده در سیستم‌های ارتباطی اطلاعاتی و تجدیدنظر در کارایی اطلاعات، نه تنها از نظر کاربر، بلکه از نظر فرستنده (نویسنده) نیز وجود داشته باشد.

بر اساس نظریه کوکس (۱۹۹۷) در خصوص سودمندی قابل استفاده، کارایی اطلاعات را می‌توان از دو دیدگاه مختلف قضاوت کرد: قابلیت استفاده و سودمندی (کوکس، ۱۹۹۷). مهم نیست که با چه نوع اطلاعاتی روبرو هستیم اطلاعات، اطلاعات نادرست یا اطلاعات مخرب (اطلاعات مخرب)، بازدهی را می‌توان از دیدگاه همه شرکت‌کنندگان در فرایند ارتباط ارزیابی کرد. قابلیت استفاده از اطلاعات، معیار سنجش کارایی ارتباطات در فرایند اطلاعات است. در این فرایند، اطلاعات از طریق خدماتی که آن‌ها را جمع‌آوری، پردازش، تجزیه و تحلیل و پخش می‌کند، به کاربر نهایی می‌رسد. قابلیت استفاده معیار کارایی سرویس اطلاعاتی است که توسط کاربر ارزیابی می‌شود.

قابلیت استفاده از اطلاعات موضوع ارزیابی ذاتی و ذهنی کاربر اطلاعات است. قابلیت استفاده، درجاتی از ارضای نیاز کاربر به اطلاعات را در لحظه آغاز به کار یا در لحظه تحویل اطلاعات به کاربر، توصیف می‌کند. در علم اطلاعات، ارتباط اصطلاح پذیرفته شده برای سنجش قابلیت استفاده اطلاعات توسط کاربر است. قابلیت استفاده از طریق ارتباط اندازه‌گیری می‌شود. ارزش اطلاعات مربوط به موقع بودن، قابلیت اطمینان و صحت داده‌ها، جزئیات و راحتی طبقه‌بندی و نحوه ارائه اطلاعات است. به عبارت دیگر، اطلاعات مربوط به آن‌ها با توجه به معیارهای تألیف، دقت، عینیت، زودهنگام بودن و قدرت ارزیابی می‌شود.

قابلیت استفاده درواقع اندازه‌گیری پتانسیل است. قابلیت استفاده از اطلاعات کاربر را به سمت گزینه‌های احتمالی ارائه شده بر اساس داده‌های موجود جدید سوق می‌دهد. علیرغم تصوراتی که آن‌ها ارائه می‌دهند و قابلیت استفاده از آن‌ها، دلایل زیادی وجود دارد که باعث می‌شود از اطلاعات استفاده نشود. به عنوان مثال، کاربر قادر به استفاده از اطلاعات موجود

امروزه حجم فزاینده‌ای از اطلاعات مورد نیاز افراد از طریق رسانه‌های اجتماعی منتشر می‌شود. اما در دسترس بودن اطلاعات با افزایش دانش افراد ارتباط ندارد (پنتینا و طرفدار، ۲۰۱۴).^۱ در حالی که اطلاعات از طریق شبکه‌های اجتماعی در دسترس است، ممکن است بازیابی آن تحت تأثیر عوامل گوناگون قرار گیرد.

مطالعات پیشین چهار دلیل اصلی را برای غیرقابل اطمینان بودن اطلاعات در شبکه‌های اجتماعی ذکر کرده‌اند: (۱) اطلاعات نادرست است. (۲) بسیاری از اطلاعات موجود بی‌ربط است. (۳) اطلاعات ضعیف سازمان‌یافته و ارائه شده است (آنتروپی اطلاعات بالا است) و (۴) اطلاعات بیش از حد کافی برای انسان وجود دارد (سرریز اطلاعاتی وجود دارد) (لاتو و همکاران، ۲۰۲۰؛ پنتینا و طرفدار، ۲۰۱۴).

بازیابی اطلاعات نادرست به‌ویژه در شرایطی مانند همه‌گیری کرونا ویروس که تازگی، توسعه سریع و غیرقابل پیش‌بینی بودن وضعیت می‌تواند باعث ایجاد اطلاعات نادرست و دارای ساختار ضعیف شود از اهمیت بیشتری برخوردار است (فاروق و همکاران، ۲۰۲۰).

رسانه‌های اجتماعی را می‌توان تقویت‌کننده اخبار واقعی و جعلی دانست (الکت و گنتزکوو، ۲۰۱۷).^۲ در سال ۲۰۱۹، محبوب‌ترین پلتفرم رسانه‌های اجتماعی فیس‌بوک بیش از ۱/۵ میلیارد کاربر ثبت شده داشت که ۶۲٪ آن‌ها از پلتفرم برای اطلاع از اخبار استفاده می‌کنند (تجومپسون و همکاران، ۲۰۱۹).^۳ آلکت و گنتزکوو (۲۰۱۷) مشاهده کردند که در جریان انتخابات ۲۰۱۶ ایالات متحده، تقریباً یک‌ششم مردم، رسانه‌های اجتماعی را به عنوان منبع اصلی خبر خود می‌دانستند. با این حال، یک مطالعه اخیر در مورد رفتار آنلاین نوجوانان نشان داد که یک‌سوم رسانه‌های اجتماعی را به عنوان منبع اصلی اخبار خود در نظر گرفته و از همه منابع دیگر پیشی گرفته است (کو و همکاران، ۲۰۱۹).^۴ با این حال، اخبار وبسایت‌ها به‌طور معمول از طریق رسانه‌های اجتماعی منتشر و به اشتراک گذاشته می‌شوند. در نتیجه، رسانه‌های اجتماعی به‌ویژه مستعد استفاده از آن به عنوان بستری برای انتشار اخبار جعلی هستند. تقریباً نیمی (۴۲٪) از افرادی که اخبار را به اشتراک می‌گذارند،

1. Pentina & Tarafdar
2. Allcott & Gentzkow
3. Thompson, Wang & Daya
4. Ku & et al

بحث و نتیجه‌گیری

اطلاعات نامطمئن یا همان اطلاعات نادرست و مخرب تصمیم‌گیری برای کاربران اطلاعات را دچار چالش می‌کند. اطلاعات نادرست بدون نیت قبلی کاربر را دچار چالش‌های ذهنی می‌کنند که با توجه به تفسیرهای صورت گرفته از اطلاعات توسط کاربر، می‌توان بازخوردهای متفاوتی را مشاهده کرد. اما اطلاعات مخرب با هدف گمراه کردن کاربر و ایجاد تفسیر اشتباه، ذهنیت‌گیرنده اطلاعات را هدف قرار می‌دهند. بنابراین، نمی‌توان نوع و میزان تأثیر هر کدام را در ارتباط با دیگری در نظر گرفت. شبکه‌های اجتماعی بیشترین نقش را در به اشتراک‌گذاری اطلاعات نادرست و مخرب بازی می‌کنند. زیرا نظارت دقیقی بر انتقال اطلاعات از طریق اینترنت و شبکه‌های اجتماعی صورت نمی‌گیرد. اطلاعات و ارتباطات در سیستم‌های تعاملی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است و ارتباطی تنگاتنگ با یکدیگر دارند در نتیجه ارتباطات و انتقال اطلاعات و داده چرخه تولید دانش شکل می‌گیرد که می‌تواند بر تغییر دید کاربر نهایی و تصمیم‌گیری وی برای انتخاب اطلاعات خاص از منبع خاص یا تغییر منبع اطلاعاتی یا استراتژی جستجوی او براساس نیاز اطلاعاتی که دارد و رسیدن به نتایج با اثربخشی بیشتر، تأثیر مهمی داشته باشد. در این میان اهمیت اطلاعات یکپارچه و صحیح در این چرخه و اجتناب از دریافت اطلاعات مخرب یا نادرست امری حیاتی به نظر می‌رسد.

تمایز بین بازنمایی‌های ذهنی واقعیت‌های اصلی پیام - نمایش کلمات کلیدی آن - و اصل آن چندین پارادوکس را توضیح می‌دهد، از جمله ارتباط مکرر دانستن واقعیت‌ها و در عین حال، تصمیم‌گیری برخلاف آن واقعیت‌ها. تصمیم‌گیرندگان حتی وقتی واقعیت‌های کلمه به یاد می‌آورند می‌توانند اصل مطلب را همان‌طور که دیده یا شنیده‌اند به‌دروغ به خاطر بسپارند. در حقیقت، اطلاعات غلط زمانی می‌توانند جذاب‌تر از اطلاعات باشند که تفسیری از واقعیت ارائه دهند که منطقی‌تر از واقعیت‌ها باشد. در نتیجه، برای بسیاری از موضوعات، اطلاعات علمی و اطلاعات غلط در نبرد اصلی هستند.

به دلیل کمبود وسیله برای رسیدن به اهداف یا عدم پشتیبانی اجتماعی، سیاسی، عمومی یا نوع دیگری از پشتیبانی برای انجام تصمیم نیست، یا مجاز به استفاده از آن نیست.

سودمندی اطلاعات معیار سنجش کارایی واقعی فرایند اطلاعات است. سودمندی اطلاعات را می‌توان بر اساس معیارهای عینی ارزیابی کرد، اما فقط پس از به‌کارگیری اطلاعات، یعنی فقط پس از استفاده واقعی آن‌ها توسط کاربر این امکان وجود دارد.

در تعیین سودمندی اطلاعات توجه به دو چیز بسیار مهم است: اول، اندازه‌گیری سودمندی اطلاعات برای ارزیابی مقدار کاربرد اطلاعات (خاص) و دوم، سودمندی اطلاعات با توجه به اهداف و منافع کاربر. در نتیجه، هر دو کاربر و فرستنده تلاش می‌کنند تا اهداف و تصمیمات دیگری را تغییر دهند. زیرا آن‌ها در تعامل هستند (به‌ویژه در رسانه‌های تعاملی چندگانه) و در روند ارتباطات دائماً قوانین اجتماعی خود کاربر نهایی را تغییر می‌دهند.

معیارهای بیان شده برای توضیح سودمندی اطلاعات از این نظریه مبنی بر اینکه فرایند تصمیم‌گیری یک جعبه سیاه با اطلاعات به‌عنوان ورودی و با اعمال به‌عنوان خروجی است، حاصل می‌شود.

اگرچه امکان اندازه‌گیری اطلاعات از نظر کارایی بسیار سؤال برانگیز است، اما کل نظریه اینکه هم ارتباط و هم مفید بودن اطلاعات لازم است اندازه‌گیری شود از اهمیت بسیاری برخوردار است. اگر ارتباط، اصطلاح اصلی علم اطلاعات به‌عنوان معیار سنجش کارایی فرایند ارتباطات از دید کاربر باقی بماند، سودمندی اطلاعات معیار سنجش کارایی فرایند اطلاعات از نظر فرستنده است.

با توجه به معیارهای مفید بودن، تأثیر واقعی نویسنده اطلاعات (منبع) در انتخاب اهداف و تصمیمات اندازه‌گیری می‌شود. بدیهی است که با داشتن اطلاعات عینی و دقیق، مقادیر مرتبط بودن و مفید بودن اطلاعات با هم همپوشانی دارند و ممکن است به‌عنوان مترادف استفاده شوند. با این حال، سودمندی اطلاعات نادرست و اطلاعات مخرب برای کاربر نسبت عکس با ارتباط اطلاعات دارد.

Reference

- Allcott, H., & Gentzkow, M. (2017). Social media and fake news in the 2016 election. *Journal of*
Burton, R. F. (2002). Misinformation, partial knowledge and guessing in true/false tests. *Medical Education*, 36(9), 805-811.
Calvert, P. J. (1999). Web-based misinformation in the context of higher education. *Asian Libraries*.
Capurro, R. (2000). Ethical challenges of the information society in the 21st century. *The International Information & Library Review*, 32(3-4), 257-276.

- Cartelli, A. (2003). Misinforming, misunderstanding, misconceptions: What informing science can do? In *Proceedings of Informing Science+ IT Education Conference, Pori, Finland June 24-27* (pp. 1259-1273).
- Chadwick, A., & Vaccari, C. (2019). News sharing on UK social media: Misinformation, disinformation, and correction
- Farkas, J., & Schou, J. (2018). Fake news as a floating signifier: Hegemony, antagonism and the politics of falsehood. *Javnost-The Public*, 25(3), 298-314.
- Farooq, A., Laato, S., & Islam, A. N. (2020). Impact of online information on self-isolation intention during the COVID-19 pandemic: cross-sectional study. *Journal of medical Internet research*, 22(5), e19128.
- Islam, A. N., Laato, S., Talukder, S., & Sutinen, E. (2020). Misinformation sharing and social media fatigue during COVID-19: An affordance and cognitive load perspective. *Technological forecasting and social change*, 159, 120201.
- Keshavarz, H. (2014). How credible is information on the Web: Reflections on misinformation and disinformation. *Infopreneurship Journal*, 1(2), 1-17.
- Keshavarz, H., Fahimnia, F., Noruzi, A., & Esmaeili Givi, M.R. (2016). Designing and Evaluating a Conceptual Model of Credibility Evaluation of Web Information: A Meta-synthesis and Delphi Study. *Human Information Interaction*, 3(3), 1-16.
- Keshavarz, H., Fahimnia, F., Noruzi, A.R., & Esmailie Givi, M. (2019). Evaluating a conceptual model of credibility evaluation of web information: Structural equations modeling approach. *Iranian Journal of Information processing and Management*, 34(3), 993-1022.
- Klaić, B. (1984). *Rječnik stranih riječi: tuđice i posuđenice*. Nakladni zavod MH.
- Koohang, A., & Weiss, E. (2003). Misinformation: toward creating a prevention framework. *Information Science*, 109-115.
- Kovacs, A. (1997). Using intelligence. *Intelligence and National Security*, 12(4), 145-164.
- Ku, K. Y., Kong, Q., Song, Y., Deng, L., Kang, Y., & Hu, A. (2019). What predicts adolescents' critical thinking about real-life news? The roles of social media news consumption and news media literacy. *Thinking Skills and Creativity*, 33, 100570.
- Kumar, S., West, R., & Leskovec, J. (2016, April). Disinformation on the web: Impact, characteristics, and detection of wikipedia hoaxes. In *Proceedings of the 25th international conference on World Wide Web* (pp. 591-602).
- Laato, S., Islam, A. K. M., Islam, M. N., & Whelan, E. (2020). Why do people share misinformation during the Covid-19 pandemic?. *ArXiv preprint arXiv: 2004.09600*.
- Laato, S., Islam, A. N., & Laine, T. H. (2020). Did location-based games motivate players to socialize during COVID-19?. *Telematics and Informatics*, 54, 101458.
- Mehmood, A., Rehman, A. U., Zaman, M., Iqbal, J., & Hassan, S. S. U. (2016). Self Medication: An Emerging Trend. *British Journal of Pharmaceutical Research*.
- Nyhan, B., & Reifler, J. (2015). Displacing misinformation about events: An experimental test of causal corrections. *Journal of experimental political science*, 2(1), 81-93.
- Pentina, I., & Tarafdar, M. (2014). From "information" to "knowing": Exploring the role of social media in contemporary news consumption. *Computers in human behavior*, 35, 211-223.
- Rothkopf, D. J. (1999). The disinformation age. *Foreign Policy*, 83-96.
- Rustam, R. (2017). Analysis of the Arguments Presented in Response to the Allegations against an Online Education Website. *Asian Research Journal of Arts & Social Sciences*, 1-16.
- Schwarz, N., Sanna, L. J., Skurnik, I., & Yoon, C. (2007). Metacognitive experiences and the intricacies of setting people straight: Implications for debiasing and public information campaigns. *Advances in experimental social psychology*, 39, 127-161.
- Thompson, N., Wang, X., & Daya, P. (2019). Determinants of news sharing behavior on social media. *Journal of Computer Information Systems*.
- Tuđman, M. (1990). *Obavijest i znanje: s rječnikom osnovnih pojmova*. Zavod za informacijske studije.

- Tudjman, M., & Mikelic, N. (2003). Information science: Science about information, misinformation and disinformation. *Proceedings of Informing Science+ Information Technology Education*, 3, 1513-1527.
- Vosoughi, S., Roy, D., & Aral, S. (2018). The spread of true and false news online. *Science*, 359(6380), 1146-1151.
- Walter, N., & Murphy, S. T. (2018). How to unring the bell: A meta-analytic approach to correction of misinformation. *Communication Monographs*, 85(3), 423-441.
- Walter, N., & Tukachinsky, R. (2020). A meta-analytic examination of the continued influence of misinformation in the face of correction: How powerful is it, why does it happen, and how to stop it?. *Communication research*, 47(2), 155-177.
- Wang, H., & Lu, X. A. (2007). Cyberdating: Misinformation and (Dis) trust in Online Interaction. *Informing Science*, 10.
- Watson, B. W., Watson, S. M., & Hopple, G. W. (Eds.). (1990). *United States Intelligence: An Encyclopedia* (Vol. 589). Taylor & Francis.