

3.2

Jarosław Janecki*

Problem dezinformacji w procesie decyzyjnym

Streszczenie

Jedną z cech XXI wieku jest szybko narastający problem dezinformacji w procesie podejmowania decyzji. Dezinformacja może zniekształcać rzeczywisty obraz sytuacji, prowadzić do zwiększonej niepewności, konfliktów i nieefektywnych decyzji. Celem artykułu jest zrozumienie problemu dezinformacji i możliwości ochrony przed jego negatywnymi efektami przez pryzmat zarządzania informacją. Do zdefiniowania terminu „dezinformacja” zastosowano holistyczne podejście wykorzystujące teorię jakościową informacji. Wnioski z przeprowadzonej analizy wskazują na zasadność uwzględnienia jakościowych cech informacji w szerszej definicji terminu „dezinformacja”. Usystematyzowanie zagadnień teoretycznych pozwoliło przedstawić metody zwiększające efektywność walki z dezinformacją w ramach procesów tworzenia, rozpowszechniania i rozpoznawania dezinformacji.

Słowa kluczowe: dezinformacja, teoria informacji, niepewność

* Szkoła Główna Handlowa, ORCID: 0000-0001-9486-6670.

The problem of disinformation in the decision-making process

Abstract

One of the features of the 21st century is the rapidly growing problem of disinformation in the decision-making process. Disinformation can distort the real picture, lead to increased uncertainty, conflicts and inefficient decisions. The purpose of the article is to understand the problem of disinformation and how to protect against its negative effects. A holistic approach using qualitative information theory was used to define the term 'disinformation'. The conclusions of the analysis show that the broader definition of the term 'disinformation' is justified and that the qualitative features of information are taken into account. The systematization of theoretical issues has allowed to submit proposals for solutions to increase the effectiveness of the fight against disinformation as part of the processes of creating the spread and recognition of disinformation.

Keywords: disinformation, information theory, uncertainty

1. Wprowadzenie

Żyjemy w epoce chaosu informacyjnego. Pomimo rosnących z każdym dniem zasobów informacji zdajemy sobie sprawę, że z różnych powodów znaczna część informacji zwiększa poczucie niepewności, prowadzi (w sposób świadomy lub niezamierzony) do dezinformacji. Możemy być przedmiotem dezinformacji lub – poprzez błędny proces zarządzania informacją – możemy sami przyczyniać się do samodezinformacji. Ogromna ilość informacji spowodowała, że pojawiło się zapotrzebowanie na zarządzanie informacją, które oznacza „porządkowanie chaosu” oraz „sztukę bądź praktykę rozumnego stosowania środków osiągania wyznaczonych celów”¹. Wraz z rozwojem technologii w badaniach naukowych pojawiła się tematyka odnosząca się do zarządzania danymi oraz informacją (ang. *information management*), a także problematyka zarządzania zasobami informacyjnymi (ang. *information resources management – IRM*)².

¹ M. Świgoń, *Zarządzanie wiedzą i informacją. Podstawy teoretyczne. Badania w wymiarze indywidualnym*, Wydawnictwo Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego w Olsztynie, Olsztyn 2012.

² R.D. Galliers, D.E. Leidner, *Strategic Information Management: Challenges and Strategies in Managing Information Systems*, Butterworth-Heinemann, Elsevier 2003.

Pojęcie „informacji” występuje w wielu dziedzinach nauki. W kontekście nauk o zarządzaniu informacja jest często identyfikowana w ramach informacji zarządczej, która pozwala na „realizację podstawowych funkcji zarządzania: planowania, organizowania, motywowania i kontrolowania”³. W teorii informacji termin „informacja” nie jest definiowalny, jest traktowany jako pojęcie pierwotne. Przy okazji należy podkreślić, że pojęcia: „dane” i „wiadomości” nie są tożsame z pojęciem informacji. Dane tworzą zbiór liczb lub innych znaków, ich uporządkowaną formą są wiadomości, natomiast informacje stanowią efekt uporządkowania danych oraz są wynikiem analizy⁴. To z kolei prowadzi nas do wiedzy, czyli platońskiego, prawdziwego i uzasadnionego przekonania w danym temacie. Informacja jest ściśle związana z pojęciem zarządzania, gdyż jest jego synonimem. Zarządzanie polega na podejmowaniu decyzji, czyli przekazywaniu określonych informacji⁵. Działaniem zakłócającym przekaz informacji i – w efekcie – proces decyzyjny jest dezinformacja. Może ona być prowadzona celowo przez inny podmiot lub stanowić efekt błędów w procesach zarządzania informacją (samodezinformacji). Proces dezinformacji może prowadzić do poważnych konsekwencji w postaci błędnych decyzji, a także do wzrostu niepewności. Reakcją na dezinformację powinny być szybko podejmowane, skuteczne działania, które w ramach systemu zarządzania informacją będą przeprowadzane w sposób uporządkowany.

Mając na uwadze skalę problemu oraz konsekwencje wynikające z procesu dezinformacji, w artykule podjęto próbę odpowiedzi na dwa pytania. Po pierwsze, czym jest dezinformacja? Po drugie, jak bronić się przed dezinformacją? Poszukując odpowiedzi na tak postawione kwestie, odniesiono się do teorii zarządzania informacją. Odpowiadając na pierwsze pytanie, w części definicyjnej zastosowano podejście holistyczne, uwzględniające elementy teorii jakościowej informacji. W odpowiedzi na drugie pytanie, przedstawiono kompleksowe podejście do problemu walki z dezinformacją, uwzględniając proces tworzenia, rozprzestrzeniania i rozpoznawania dezinformacji.

2. Dezinformacja w kontekście zarządzania informacją

W podejmowaniu decyzji kluczowe znaczenie odgrywa zarządzanie informacją. Zarządzanie informacją oznacza działania mające na celu: „zdobywanie, organizowanie,

³ J. Unold, *Teoretyczno-metodologiczne podstawy przetwarzania informacji w cyberprzestrzeni*, Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu, Wrocław 2011, s. 23.

⁴ J.A.F. Stoner, R.E. Freeman, D.R. Gilbert, *Kierowanie*, PWE, Warszawa 2001, s. 589.

⁵ H. Simon, *Rationality as a Process and as Product of Thought*, „American Economic Review” 1978, no. 68, s. 39.

przechowywanie, dystrybuowanie i wykorzystywanie informacji”⁶. Na proces zarządzania informacją składają się następujące etapy⁷:

- identyfikacja potrzeb informacyjnych (stopnia ich szczegółowości, określenie źródeł informacji oraz kosztów związanych z procesem zarządzania informacją);
- pozyskiwanie i tworzenie informacji;
- organizowanie i przechowywanie informacji – czynności mające na celu ułatwienie dostępu do informacji (np. indeksowanie, klasyfikacja informacji), gromadzenie treści informacji (np. w ramach tworzonych baz danych), katalogowanie;
- dystrybucja informacji – rozpowszechnianie informacji;
- wykorzystanie informacji – zastosowanie informacji w procesach decyzyjnych.

Na każdym etapie procesu zarządzania informacją może pojawić się element zakłócający informację, przyczyniający się do zniekształcenia oraz pogorszenia jakości. Prowadzi to do dezinformacji, która oznacza: „wprowadzanie w błąd przez podanie fałszywych informacji; nieprawdziwa, myląca informacja”⁸. Podobną definicję znajdujemy w dokumencie Parlamentu Europejskiego (PE), w którym wprowadza się usystematyzowaną terminologię związaną z fałszywymi informacjami. Znajdujemy tu trzy kategorie terminów odnoszących się do fałszywych informacji⁹:

- dezinformacje (ang. *disinformation*): działania mające na celu wyrządzenie szkody poprzez celowe udostępnianie fałszywych informacji;
- błędne informacje (ang. *misinformation*): fałszywe informacje, które są udostępniane nieumyślnie, nie powodując szkody;
- niewłaściwe informacje (ang. *malinformation*): udostępnianie prawdziwych informacji lub opinii w celu spowodowania szkody, np. mowa nienawiści, nękanie.

Z punktu widzenia procesu dezinformacji, szczególnie ważnym etapem w procesie zarządzania informacją jest pozyskiwanie i tworzenie informacji. W literaturze tematu podkreślana jest m.in. sprawa selekcji oraz filtrowania (odrzućenia nieistotnych informacji)¹⁰. Kluczowa w tym przypadku jest selekcja źródeł informacji. Stopień ich wiarygodności jest ważny w kontekście oceny jakości pozyskiwanych informacji. Mając na uwadze powyższe podejście, słusznym wydaje się holistyczne¹¹ podejście do definicji dezinformacji i odwołanie się do teorii informacji. Umożliwi ono uwzględnienie cech jakościowych informacji na każdym etapie procesu dezinformacji.

⁶ B. Detlor, *Information Management*, „International Journal of Information Management” 2010, vol. 30, s. 103.

⁷ B. Detlor, *op.cit.* oraz T. Davenport, *Inteligencja analityczna w biznesie: nowa nauka zwycięża*, MT Biznes, Warszawa 2010.

⁸ *Słownik języka polskiego*, Warszawa 1978, s. 390.

⁹ European Parliament, *Automated Tackling of Disinformation. Study*, Panel for the Future of Science and Technology European Science-Media Hub, March 2019.

¹⁰ S. Wojciechowska-Filipek, *Zarządzanie jakością informacji w organizacjach zhierarchizowanych*, CeDuWu, Warszawa 2015, s. 95.

¹¹ Pojęcie holizmu (od greckiego *holos* – czyli całość) wprowadził w latach 20. XX wieku Jan Smuts.

2.1. Holistyczne podejście do definicji dezinformacji i problemu jakości informacji

W podstawowej definicji dezinformacji pojawia się odniesienie do „fałszywych informacji”. Czym jednak jest fałszywa informacja? W celu bardziej szczegółowej odpowiedzi powinniśmy odnieść się do teorii jakości informacji. Przekaz informacji od nadawcy do odbiorcy może zawierać różnego rodzaju zakłócenia. Celowy przekaz informacji niedoskonałej (generujący zakłócenia) jest rodzajem dezinformacji. Zatem, to jakość informacji wpływa na to, czy mamy do czynienia z zakłóceniem informacji. W ramach syntetycznego podejścia do jakości informacji wyróżnia się takie cechy jakościowe, jak: adekwatność, prawdziwość (dokładność) i aktualność. Cechy te przyczyniają się do tego, w jakim stopniu mamy do czynienia z informacją niedoskonałą¹².

Bardziej szczegółowe odniesienie do cech jakościowych informacji znajdziemy w teorii zaproponowanej przez M. Mazura¹³. Wyróżnił on cztery kategorie informacji (tabela 3.2.1), z czego informacja fałszywa (kategoria 3) wraz z trzema podkategoriami (informacja zmyślona, zatajona i przekręcona) oraz jedna podkategoria parainformacji (domniemywanie nietrafne) należą do dezinformacji.

Tabela 3.2.1.
Informacyjne sytuacje systemowe

Kategoria informacji	Podkategoria informacji	Opis informacji
1. Informacja wierna (transinformacja)		odzwierciedla tylko te komunikaty, które wchodzi w skład komunikatu oryginalnego
2. Informacja pozorna (pseudoinformacja symulacyjna)	Informacja rozwlekła (pseudoinformacja symulacyjna)	zawiera różne sformułowania i określenia w celu sprawienia wrażenia większej ilości informacji
	Informacja ogólnikowa (pseudoinformacja dysymilacyjna)	zawiera ogólniki, umożliwia ograniczenie zbyt dużej porcji informacji, nie wyjaśnia szczegółów problemu
	Informacja niejasna (pseudoinformacja konfuzyjna)	nie zawiera konkretnych, niezbędnych informacji, przez co prowadzi do zdziwienia, niejasności
3. Informacja fałszywa (dezinformacja)	Informacja zmyślona (dezinformacja symulacyjna)	powstaje w celu wprowadzenia w błąd odbiorcę
	Informacja zatajona (dezinformacja dysymilacyjna)	informacja pominięta, zatajona
	Informacja przekręcona (dezinformacja konfuzyjna)	mylna informacja wynikająca z przeinaczania faktów

¹² S. Forlicz, *Informacje w biznesie*, PWE, Warszawa 2008.

¹³ M. Mazur, *Jakościowa teoria informacji*, Wydawnictwo Naukowo-Techniczne, Warszawa 1970.

cd. tabeli 3.2.1

Kategoria informacji	Podkategoria informacji	Opis informacji
4. Parainformacja	Domniemywanie trafne	powoduje zrozumienie aluzji, dołączenie własnych parainformacji do otrzymanych informacji
	Domniemywanie nietrafne	generuje różnice w odbiorze informacji; wynikająca z różnic między parainformacjami nadawcy i odbiorcy może prowadzić do paradezinformowania

Źródło: opracowanie własne na podstawie P. Sienkiewicz, *Analiza systemowa. Podstawa i zastosowanie*, Bellona, Warszawa 1994, s. 149.

Wpływ na jakość informacji ma wiele czynników. Szczególnie należy podkreślić czynniki związane z treścią i formą informacji (czy jest to informacja kompletna, prosta i zrozumiała), stopniem jej solidności (wiarygodność, aktualność, użyteczność) oraz formą jej przekazu (odniesienie m.in. do kompetencji osoby przekazującej informację)¹⁴.

Z jakością informacji wiąże się również problem jej zniekształcenia (w sposób celowy lub nie). Najczęściej spotykaną formą zniekształcenia informacji jest tworzenie nadmiaru informacji, przekazywanie nieistotnych informacji jako najważniejszych, a także zatajanie i przekręcanie informacji¹⁵. Wszystkie te czynności prowadzą wprost do dezinformacji. W przypadku, gdy mamy do czynienia z procesem nieświadomym, wówczas możemy zmniejszyć poziom dezinformacji poprzez odpowiednie szkolenie osób pracujących, mających wpływ na jakość informacji, oraz wprowadzenie procedur na zminimalizowanie efektu zniekształcenia informacji. Sytuacji, w której mamy do czynienia ze zniekształceniem informacji, sprzyja asymetria informacji pomiędzy podmiotem generującym informację i jej odbiorcą. Przejawia się to szczególnie w błędnym przekazie informacyjnym o produkcie lub usługach w celu osiągnięcia korzyści (błędne informacje).

Podczas wymiany informacji często pojawia się luka informacyjna. Może wystąpić ona m.in. w wyniku błędów na początkowym etapie określenia potrzeb informacyjnych, a także dostępności oraz ilości informacji. W tym ostatnim przypadku nadmiar informacji prowadzi do przeciążenia informacyjnego, które powoduje trudności z ich przetworzeniem, a następnie interpretacją (wiele interpretacji informacji). Należy zauważyć, że ilość informacji ma wpływ na jakość podejmowanych decyzji, a sama luka informacyjna może stanowić efekt procesu dezinformacji¹⁶.

¹⁴ S. Wojciechowska-Filipek, *op.cit.*, s. 359.

¹⁵ S. Wojciechowska-Filipek, *op.cit.*, s. 347–349.

¹⁶ K. Borowiecki, J. Czekaj, *Zarządzanie zasobami informacyjnymi w warunkach nowej gospodarki*, Difin, Warszawa 2010.

Jakość informacji odgrywa ważną rolę w procesie dezinformacji, określa przydatność wykorzystania informacji¹⁷ i może decydować o tym, czy w ogóle mamy do czynienia z dezinformacją. W teorii informacji, mówiąc o dezinformacji, odwołujemy się do jednej z grup znaczeniowych kryteriów jakościowych informacji, jaką jest jej poprawność¹⁸. W sposób bardziej dokładny możemy tę kwestię zaobserwować w ramach bardziej szczegółowego badania poprawności – jakości informacji.

W ramach definiowania pojęcia informacji można wyodrębnić cechy pożądane oraz cechy niepożądane, które wpływają na jakość informacji¹⁹. Pojawiające się problemy z jakością informacji mogą być wynikiem braku cech pożądanych (tabela 3.2.2) lub problemem związanym z konkretną pożądaną cechą informacji. Podejmowanie decyzji w sytuacji braku kompletnej informacji łączy się z „wprowadzeniem elementu niepewności (...) podejmowane w takich warunkach decyzje wiążą się zawsze z określoną dozą niepewności”²⁰. Brak kompletnej informacji oznacza występowanie cech niepożądanych, takich jak: fragmentaryczność, ogólnikowość, rozwlekłość i niejednoznaczność informacji.

Tabela 3.2.2.

Informacja – cechy pożądane

Cecha informacji	Objaśnienie
Aktualność	dostateczna dokładność, zgodność informacji z opisywanym stanem rzeczywistym
Rzetelność	odnosząca się do rzetelności procedur zbierania i przetwarzania informacji
Dokładność	określająca stopień uszczegółowienia informacji
Kompletność	wiąże się z dostarczeniem wszystkich informacji (lub w przypadku wystarczalności informacji – dostarczeniem informacji, które pozwalają podjąć racjonalne decyzje)
Jednoznaczność	precyzyjne stosowanie języka lub zdefiniowanych pojęć
Komunikatywność	możliwość zrozumienia informacji bez dodatkowych zabiegów interpretacji jej treści
Elastyczność	możliwość wykorzystania informacji przez różnych użytkowników
Relevantność	stopień zbliżenia informacji do problemu, z jakim ma do czynienia użytkownik informacji

Źródło: opracowanie własne na podstawie B. Stefanowicz, *op.cit.*

¹⁷ S. Wojciechowska-Filipek, *op.cit.*, s. 235.

¹⁸ Ponadto Kolman wymienia również przydatność, użyteczność i doznaniowość: R. Kolman, *Ilościowe określenie jakości*, PWE, Warszawa 1973.

¹⁹ B. Stefanowicz, *Informacja*, Oficyna Wydawnicza SGH, Warszawa 2010, s. 95–103.

²⁰ *Ibidem*, s. 98–99.

Warto zauważyć, że w zestawie cech niepożądanych nie zostały wymienione wprost cechy informacji, które są informacjami fałszywymi. Dezinformacja nie ogranicza się jedynie do stwierdzenia nieprawdziwości informacji. Jest to proces zdecydowanie bardziej skomplikowany.

Biorąc pod uwagę wszystkie elementy dotychczasowej analizy, adekwatną wydaje się być szersza definicja terminu „dezinformacja”. Dezinformacja jest celowym procesem tworzenia i rozpowszechniania informacji posiadających cechy niepożądane. Z punktu widzenia teorii zarządzania informacją, dezinformacja polega na tworzeniu i rozpowszechnianiu informacji zmyślonej, mającej na celu wprowadzenie w błąd odbiorcę, a także na świadomym zatajeniu, pominięciu informacji lub jej przekręceniu (przeinaczeniu). Efektem dezinformacji jest powstanie fałszywego przekonania lub informacyjnej niepewności u jej odbiorcy. Prowadzi to w konsekwencji do podejmowania złych decyzji lub ich odkładania na przyszłość.

3. Metody obrony przed dezinformacją

W literaturze podejmującej temat zarządzania informacją prezentowane są dwa podejścia mające na celu ograniczenia dezinformacji²¹: technologiczne (ang. *technology-oriented information management*) i humanistyczne, zorientowane na treść przekazywanej informacji (ang. *content-oriented information management*). Metody ograniczenia dezinformacji mogą zatem odnosić się do dwóch aspektów. Po pierwsze, są to zabezpieczenia technologiczne, które wykorzystywane są przede wszystkim podczas pozyskiwania, a następnie organizowania i przechowywania informacji. Zabezpieczenia technologiczne odnoszą się do zarządzania danymi, technologii informacyjnej, zabezpieczeń przed włamaniem do systemu komputerowego lub jego zawirusowaniem. Rozwiązania technologiczne pomagają nie tylko przeciwdziałać atakom hakerskim, ale również reagować w adekwatny sposób (zgodnie z wcześniej ustaloną procedurą) w przypadku pojawienia się dezinformacji. Po drugie, należy wskazać na działania niezwiązane z technologią, a odnoszące się do działań organizacyjnych, zarządzania zasobami informacyjnymi. Należą do nich: procedury bezpieczeństwa, procedury informowania o zagrożeniu lub zaistnieniu dezinformacji oraz sposoby reakcji w ramach procesu zarządzania informacją, przepisy i polityka bezpieczeństwa, w tym m.in. podejmowanie działań zapobiegających pojawieniu się fałszywych informacji, korzystanie ze znanych i sprawdzonych źródeł informacji.

²¹ C. Schlögl, *Information and Knowledge Management: Dimensions and Approaches*, "Information Research" 2005, vol. 30, no. 3, s. 219–226.

Podobnie jak w przypadku holistycznego podejścia do definicji dezinformacji, do problemu obrony przed dezinformacją należy podchodzić w sposób kompleksowy. W ramach sprawnie funkcjonującego systemu zarządzania informacją możliwa jest szybka reakcja w przypadku pojawienia się dezinformacji, jak również obrona lub ograniczenie negatywnych skutków wynikających z jej zaistnienia. W działaniach zmierzających do ograniczenia występowania zjawiska dezinformacji należy zwrócić uwagę na trzy etapy procesu dezinformacji:

- tworzenie dezinformacji;
- rozpowszechnianie dezinformacji;
- rozpoznawanie (identyfikacja) dezinformacji.

Działania mające na celu obronę przed dezinformacją można podejmować na każdym z wymienionych etapów. Ich celem jest po pierwsze identyfikacja najbardziej wrażliwych miejsc, procesów w przedsiębiorstwie, które są narażone na dezinformację. Po drugie, powinny one wskazywać metody prowadzące do ograniczenia występowania takich sytuacji, w których podmiot mógłby zostać narażony na dezinformację.

3.1. Proces tworzenia dezinformacji

Na rynku istnieje wiele podmiotów udostępniających zweryfikowane informacje. Globalne firmy oferujące serwisy informacyjne (takie jak Reuters, Bloomberg) stosują procedury weryfikujące prawdziwość informacji. Na rynku funkcjonują również podmioty, które oferują oparte na sztucznej inteligencji serwisy informacyjne z bezstronnymi wersjami wiadomości²². Korzystanie z informacji generowanych przez podmioty o sprawdzonej reputacji może zmniejszyć prawdopodobieństwo zetknięcia się z dezinformacją.

3.2. Proces rozpowszechniania dezinformacji

Znajomość metod rozpowszechniania dezinformacji stanowi kolejną technikę ograniczającą możliwość poddania się dezinformacji w ramach podejmowania decyzji. W celu rozpowszechniania dezinformacji potrzebne są fałszywe konta. Również i w tym przypadku pomocna okazuje się technologia oparta na sztucznej inteligencji. Wykorzystywana jest ona do rozpoznawania fałszywych kont, śledzenia „ruchu” na podejrzanych witrynach internetowych, ustalania, które z nich należy zablokować. Do rozpowszechniania dezinformacji często używane są boty dystrybucyjne, jak również algorytmy pozwalające wyświetlać w pierwszej kolejności dezinformacje, reklamy z zachęcającymi do sprawdzenia sensacyjnymi treściami. Ich zablokowanie również może okazać

²² Usługi tego rodzaju serwisu informacyjnego oferuje m.in. firma Knowhere.

się skuteczne w walce z dezinformacją²³. W rozpowszechnianiu dezinformacji biorą udział często sami użytkownicy, którzy w sposób nieświadomy, bezrefleksyjny przekazują fałszywe informacje w mediach społecznościowych. Odpowiednia edukacja użytkowników informacji może zatem przynieść pozytywne efekty.

3.3. Proces rozpoznawania dezinformacji

Dezinformacja jest rozpowszechniana często w sposób ukryty, tak aby jej odbiorca nie był świadomy, że ma z nią do czynienia. W celu zmniejszenia prawdopodobieństwa narażenia się na dezinformację, konieczne jest rozpoznanie i weryfikacja wiarygodności informacji, ustalenie jakości, jak również bezpieczeństwa treści, jakie zawierają przekazy online. Mając na uwadze to zagadnienie, należy skonstatować, że we wrześniu 2015 roku, z inicjatywy Poynter Institute powstała Międzynarodowa Sieć Organizacji Weryfikacji Faktów (ang. *International Fact-Checking Network* – IFCN). W 2016 roku IFCN opracowała kodeks zasad, który do tej pory podpisało 70 organizacji z całego świata. W efekcie zaczęły powstawać platformy, dzięki którym możemy zweryfikować prawdziwość informacji. Duże znaczenie w walce z dezinformacją ma szybkość identyfikowania fałszywej informacji. Dzięki temu skróceniu ulega proces rozpowszechniania dezinformacji. W tym celu wykorzystywana jest technologia blockchain do kontrolowania treści pojawiającej się w sieci.

4. Podsumowanie

Dezinformacja może wpływać nie tylko na decyzje ekonomiczne, ale również na zachowanie się większych grup społecznych (m.in. na kreowanie populistycznych nastrojów). Co więcej, w tym kontekście efektem dezinformacji może być zwiększona niepewność, co w konsekwencji prowadzi nie tylko do złych decyzji, ale również do ich odkładania na późniejszy okres. Problematyka dezinformacji powinna zostać uwzględniona w badaniach procesów niepewności.

Działania ograniczające negatywne skutki dezinformacji przy podejmowaniu decyzji wpisują się w proces zarządzania jakością informacji, którego jednym z podstawowych celów jest szybkość, skuteczność reakcji na pojawienie się dezinformacji. Skuteczna walka z dezinformacją prowadzi wprost do redukcji niepewności w procesach decyzyjnych, co w oczywisty sposób wpływa pozytywnie na skalę aktywności gospodarczej. Przeprowadzona analiza miała na celu wskazanie odpowiedzi na dwa pytania: czym

²³ Tego rodzaju usługi oferuje np. firma PerimeterX.

jest dezinformacja oraz jak się bronić przed dezinformacją. Poszukując odpowiedzi na postawione pytania, odniesiono się do teorii zarządzania informacją. Odpowiadając na pierwsze pytanie, w części definicyjnej zastosowano podejście holistyczne, uwzględniające elementy teorii jakościowej informacji. Z tego punktu widzenia dezinformacja jest celowym procesem tworzenia i rozpowszechniania informacji posiadających cechy niepożądane. Polega ona na tworzeniu i rozpowszechnianiu informacji zmyślonej, mającej na celu wprowadzenie w błąd odbiorcę, a także na świadomym zatajeniu, pominięciu lub przekręceniu informacji.

W odpowiedzi na drugie pytanie, przedstawiono kompleksowe podejście do problemu walki z dezinformacją, uwzględniając proces tworzenia, rozprzestrzeniania i rozpoznawania dezinformacji. Przedstawiona odpowiedź nie wyczerpuje całkowicie tak szerokiego zagadnienia, jakim są metody ograniczania dezinformacji w ramach procesu decyzyjnego. Tematyka analizy cech informacji oraz określenie metod i rekomendacji odnoszących się do zapobiegania dezinformacji stanowi zagadnienie otwarte i wymaga szerszych badań praktycznych. Przede wszystkim ważne z tego punktu widzenia wydają się bardziej szczegółowe rozwiązania, takie jak badania ankietowe mające na celu identyfikację zagrożeń, przygotowanie procedur postępowania w przypadku zaistnienia dezinformacji (zazwyczaj są to sytuacje kryzysowe w organizacji), jak i badania mające na celu pomiar jakości informacji.

Bibliografia

- Borowiecki K., Czekaj J., *Zarządzanie zasobami informacyjnymi w warunkach nowej gospodarki*, Difin, Warszawa 2010.
- Davenport T., *Inteligencja analityczna w biznesie: nowa nauka zwycięża*, MT Biznes, Warszawa 2010.
- Detlor B., *Information Management*, "International Journal of Information Management" 2010, vol. 30, s. 103–108.
- Digital Society Index 2019*, Dentsu Aegis Network, 2019.
- European Parliament, *Automated Tackling of Disinformation, Study*, Panel for the Future of Science and Technology European Science-Media Hub, March 2019.
- Forlicz S., *Informacje w biznesie*, PWE, Warszawa 2008.
- Galliers R.D., Leidner D.E., *Strategic Information Management: Challenges and Strategies in Managing Information Systems*, Butterworth-Heinemann, Elsevier 2003.
- Kolman R., *Ilościowe określenie jakości*, PWE, Warszawa 1973.
- Mazur M., *Jakościowa teoria informacji*, Wydawnictwo Naukowo-Techniczne, Warszawa 1970.
- Schlögl C., *Information and Knowledge Management: Dimensions and Approaches*, "Information Research" 2005, vol. 30, no. 3, s. 219–226.
- Sienkiewicz P., *Analiza systemowa. Podstawa i zastosowanie*, Bellona, Warszawa 1994.

- Simon H., *Rationality as a Process and as Product of Thought*, "American Economic Review" 1978, no. 68, s. 1–16.
- Słownik języka polskiego, Warszawa 1978.
- Stefanowicz B., *Informacja*, Oficyna Wydawnicza SGH, Warszawa 2010.
- Stoner J.A.F., Freeman R.E., Gilbert D.R., *Kierowanie*, PWE, Warszawa 2001.
- Świgoń M., *Zarządzanie wiedzą i informacją. Podstawy teoretyczne. Badania w wymiarze indywidualnym*, Wydawnictwo Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego w Olsztynie, Olsztyn 2012.
- Unold J., *Teoretyczno-metodologiczne podstawy przetwarzania informacji w cyberprzestrzeni*, Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu, Wrocław 2011.
- Wojciechowska-Filipek S., *Zarządzanie jakością informacji w organizacjach zhierarchizowanych*, CeDuWu, Warszawa 2015.