

Evaluación de fuentes de información en Internet: Criterios de calidad¹

Maria Inês Tomaél

Maria Elisabete Catarino

Marta Lígia Pomim Valentim

Oswaldo Francisco de Almeida Júnior

Terezinha Elisabeth da Silva

RESUMEN

Evaluar los recursos disponibles en Internet es tarea bastante significativa para quien la utiliza para fines de investigación y es de extrema relevancia para enfatizar la inconstancia de la calidad de las informaciones encontradas. Para analizar la presentación y los contenidos de las fuentes de información disponibles en Internet, este estudio arroja los criterios de calidad, que pueden ser aplicados y que permitan evaluar y, consecuentemente, aprobar o recusar lo que fue encontrado. La evolución tecnológica hace que Internet esté en constante cambio y los criterios aquí presentados también deben estar sujetos a la progresión de sus movimientos.

ABSTRACT

Evaluate the available resources on the Internet is an important task for researchers; this evaluation also contributes to demonstrate the inconsistency, from the quality point of view, of the found information. In order to analyze the presentation and the contents of information sources available on the Internet, this investigation, proposes quality indicators that can be applied and allow the evaluation and, consequently, the approval or the refutation of what was found. The technological evolution makes Internet be under constant change and the criteria here presented should also change, in dependence of its own development.

Introducción

Dentro de los profundos cambios ocurridos en todos los sistemas técnicos desde la Segunda Guerra Mundial y acentuados en las últimas décadas, se resalta la diseminación de la tecnología de la información, que viene transformando la totalidad de las relaciones y los modelos políticos, económicos y sociales.

Aceleración de procesos, generación de rápidas alteraciones: El resultado es un escenario en que las estructuras se caracterizan por mimetismo, mutación y flexibilidad. De esta quiebra de rigidez provienen nuevos recursos informacionales que crecen

vertiginosamente produciendo cambios radicales en los servicios de información tradicionales.

Fuentes de información

Schamber [1], al repensar el concepto de documento, afirma que en algunos aspectos nada está cambiando. Los documentos no están desapareciendo, ellos están mejorando en variedad y número. Muchos tipos de control y modelos todavía son necesarios para almacenar, recuperar, hipervincular y permutar información.

¹ Los autores quieren dejar constancia de la participación, en la presente investigación, de los siguientes colaboradores: Adriana Rosecler Alcará, Daniela Selmini, Fabiana Ramos Montanari, Silvia Yamamoto, Carlos Cândido de Almeida, Renata Gonçalves Curty y Pedro Augusto de Godoy.

Alguien que pase cierto tiempo “navegando” en la web acaba por encontrar “lo bueno, lo malo y lo feo”, porque, debido a la apertura del sistema, cualquier persona puede colocar cualquier tipo de información en Internet.

Por otro lado, todo está cambiando. Todos tendrán que buscar nuevos conocimientos y habilidades, no necesariamente sobre tecnologías electrónicas o sobre documentos. Será necesario desarrollar una aptitud literaria —“ciberliteratura”— envolviendo una práctica holística, entendiendo cómo la tecnología electrónica (y la no electrónica) manejan la información para su uso efectivo. Los cambios deben ser aprendidos y consolidados.

Hace menos de una década, fuente de información era sinónimo de formato impreso. Hoy, la definición gira en torno al soporte electrónico. Las fuentes básicas de referencia están disponibles en línea o en CD-ROM. Algunos títulos son publicados en formatos diferenciados: papel, CD-ROM y en línea [2].

Sin dudas, además de ser lo que dé mejor, ya se ha creado para el tratamiento y la recuperación de la información, el formato electrónico estará cada vez más presente en lo cotidiano, sea dentro de cuatro paredes o en el ciberespacio. Este *boom* de la información electrónica demanda profesionales aptos para el desarrollo de servicios específicos de selección, tratamiento y recuperación de la información.

Algunas de estas nuevas fuentes se originaron de las tradicionalmente publicadas en formato impreso. Fuentes primarias y secundarias se encuentran ahora disponibles también en formato electrónico y diseminadas en la web.

De hecho, Internet abrió un amplio espectro en la tipología de las fuentes de información, pues, además de las convencionales, van surgiendo nuevas fuentes hasta ahora no caracterizadas y reconocidas totalmente en la literatura. Los propios sitios de búsqueda (*search engines*), los repositorios de información, los indicadores, las bibliotecas digitales y las virtuales, todavía carecen de estudio o de identificación por la Ciencia de la Información.

El término biblioteca virtual es un buen ejemplo de la dificultad de conceptualización de las nuevas fuentes. Basta consultar la literatura al respecto para verificar las varias acepciones que el término ha asumido. En la lista de discusión sobre bibliotecas virtuales <bib virtual@ibict.br>, uno de los integrantes argumenta que todavía estamos reflexionando sobre lo que debe ser biblioteca virtual: Para algunos es una biblioteca tradicional que pone a disposición su catálogo en línea, para otros es una biblioteca que tiene su acervo digitalizado, para otros es una colección de enlaces, y para otros una colección de enlaces comentada y tratada bajo la luz de la ciencia de la información.

En un artículo disponible en Internet, Rodríguez [3] considera que las bibliotecas virtuales irán a almacenar y dar acceso a volúmenes cada vez mayores de información multimedia (texto, imagen, sonido, vídeo, etc.) en soportes digitales y diversos formatos, a la par con la existencia de documentos en otros soportes (papel). Todos estarán accesibles en cualquier momento y divulgarán tanto documentos primarios como secundarios.

La idea de la biblioteca virtual es muy nueva para que se tenga una definición plenamente establecida, porque lo que está consolidado en la literatura son las fuentes impresas y la mayor parte de los documentos electrónicos apenas han imitado, en otro soporte, la estructura de sus antecesores en papel [3].

Internet como fuente de información

Como resultado de la convergencia de las tecnologías de la computación y de las telecomunicaciones, Internet representa una verdadera revolución en los métodos de generación, almacenaje, procesamiento y transmisión de la información.

La rapidez de distribución vía Internet es un factor determinante para el crecimiento exponencial de la información en la red. La rapidez relacionada a la sumatoria de elementos —interactividad, tecnología del hipertexto, multimedia, digitalización, computación e información distribuidas, compartición, cooperación y sistemas abiertos— caracterizan a Internet como un sistema hasta entonces único de generación, almacenaje y diseminación.

Mientras tanto, alguien que pase cierto tiempo “navegando” en la web acaba por encontrar “lo bueno, lo malo y lo feo”, porque, debido a la apertura del sistema, cualquier persona puede colocar cualquier tipo de información en Internet. No existen

evaluaciones previas de lo que está disponibilizado. La acumulación de informaciones sin relevancia indica la necesidad de filtros que permitan la recuperación de informaciones de calidad y con mayor revocación.

La red es, ante todo, un instrumento de comunicación entre personas, un lazo virtual en que las comunidades auxilian a sus miembros a aprender lo que quieren saber. Los datos no representan sino la materia prima de un proceso intelectual y social vivo, altamente elaborado [4].

Entender Internet como proceso social, en constante desarrollo y mutación y no como producto definido y acabado, es fundamental para la comprensión de la necesidad de desarrollo de mecanismos que posibiliten una utilización optimizada de los recursos disponibles. Una vez que es improbable combinar libertad de expresión con selección previa, cabe a los profesionales de la información la tentativa de garantizar a sus usuarios un orden relativo en este caos, definiendo y elaborando instrumentos que permitan controlar la calidad de las informaciones.

Calidad de las fuentes de información en Internet

La importancia de evaluar la información disponible en Internet es bastante significativa para quien la utiliza para la investigación y es de extrema relevancia para enfatizar la inconstancia de la calidad de las informaciones encontradas.

Para ilustrar este punto Brandt [5] relata la historia del estudiante que solicitó la crítica de un filme en una biblioteca. Un bibliotecario buscó un índice impreso, mientras otro procuró un índice en Internet. Rápidamente una crítica fue encontrada en línea. El estudiante, que estaba con prisa, se fue con la información obtenida en Internet, aún antes de haber sido localizada la información en la fuente impresa. Sólo después el estudiante descubrió que la información obtenida en Internet había sido escrita por un crítico aficionado, que admiraba mucho al director de la película analizada. La información recuperada no era confiable, el crítico no tenía autoridad para escribirla.

Koehler [6] pondera que Internet no representa un nuevo orden de magnitud en calidad de información, aunque lo sea en cantidad. Representa un proceso evolutivo con implicaciones sociales, políticas, económicas e institucionales en cuestiones como: producción, análisis, distribución y recuperación de información.

Además, según Koehler [6], las páginas de la web exhiben dos tipos de comportamiento relacionados a la longevidad de la información: permanencia y constancia. Permanencia se refiere a la probabilidad que tiene un documento de la web de mantenerse en la misma URL a lo largo del tiempo, o de ser movido para un URL diferente. Constancia es la estabilidad de los contenidos de los documentos con el paso del tiempo. Con raras excepciones los contenidos son modificados en el periodo de un año. Mientras tanto, estos comportamientos no miden la importancia, magnitud, complejidad, o grado de cambio.

Las fuentes de información disponibles en Internet deben ser utilizadas con cautela. Las seleccionadas para uso deben ser filtradas por criterios de evaluación que analicen tanto el contenido, como la presentación de la información.

Calidad en la presentación de las fuentes de información en Internet

Algunos cuidados en cuanto a la presentación de la información deben ser observados. Nielsen [7] destaca diez errores en el desarrollo de una página web: uso de *frames*; tecnología inadecuada debido a la facilidad de adquisición; páginas muy largas; exceso de animaciones; URLs complejas; páginas sueltas; falta de apoyo para la navegación; enlaces sin uniformidad de colores; información desactualizada y páginas que demoran mucho tiempo para cargar.

La importancia de evaluar la información disponible en Internet es bastante significativa para quien la utiliza para la investigación y es de extrema relevancia para enfatizar la inconstancia de la calidad de las informaciones encontradas.

En un formulario para evaluar fuentes de información, McLachlan [8] también demuestra esta preocupación, analizando sitios web con respecto a la velocidad con que las páginas son cargadas; primera impresión del usuario sobre la apariencia general (atractivo, si prende la atención y el tiempo del usuario); facilidad de navegación (enlaces para

moverse entre las páginas y que remitan a los sitios que complementen las informaciones disponibles); utilización de imagen, sonido y vídeo que contribuyan con las informaciones presentadas.

La presentación de las informaciones en una fuente debe, primeramente, estar organizada para posibilitar el uso eficiente de sus recursos y después ser agradable a los ojos del usuario. Los dos aspectos se complementan.

La preocupación con la presentación de la información en la web puede facilitar su uso. McMurdo [9] desarrolla una guía para que se trabaje bien el hipertexto. Su guía aborda una serie de recomendaciones, entre ellas, se destacan:

- Establecimiento de un asunto-nombre para ser colocado en el lugar de la dirección a la que un enlace pueda remitir.
- Presentación de informaciones sobre el sitio para donde el enlace apunta.
- Destaque de los enlaces con colores y mismos sonidos.
- Estructura simple, los menús que se subdividen, pueden ser aburridos y confusos para el usuario.
- Uso de enlaces que posibiliten el movimiento entre las páginas, con el fin de que el usuario se localice.
- Revisión constante de los enlaces, para certificar que están activos y que remiten para algún lugar.

El hipertexto, uno de los principales recursos de Internet, posibilita complementar los contenidos abordados por una fuente y es un elemento imprescindible para la navegación en la red. En el uso de las fuentes, los ítems que componen su presentación son esenciales para la utilización y relación de sus contenidos.

Calidad de los contenidos de las fuentes de información en Internet

La literatura trata también de criterios para evaluar los contenidos de las fuentes, resaltando principalmente: autoridad, actualidad de las informaciones y precisión [8, 10, 11, 12, 13].

Claridad en la presentación y organización de la información, coherencia con los propósitos del usuario que la busca, actualización y revisión constantes son elementos imprescindibles para la

evaluación de una fuente. Además de la disponibilidad de direcciones para contacto con su productor/autor [8, 10].

Para evaluar una fuente es fundamental identificar el individuo o institución responsable por su autoría. Analizar el autor y verificar sus credenciales para versar sobre el asunto es esencial, lo que incluye: ser conocido en el área, ser citado por otros autores, relacionar su especialidad con el contenido del trabajo, conocer sus habilidades, identificar si hubo revisión del contenido, procurar por críticas a su trabajo. Se debe, además, verificar la calidad de las informaciones de los sitios para los cuales los enlaces indican. [10, 11, 12].

Para verificar las credenciales del autor es importante procurar informaciones en el dominio del sitio en que la fuente esté localizada, además de examinar otras páginas en la web y fuentes de referencia.

En resumen, es esencial determinar la responsabilidad intelectual de la fuente, como también identificar quién está diseminando esta información o quién la está haciendo accesible, además de la fecha en que la fuente fue publicada en el sitio y actualizada.

La actualización de la información y la revisión constante del sitio son elementos importantes a ser considerados en la evaluación de una fuente. Debido a las tecnologías disponibles, las fuentes en Internet pueden tener sus informaciones actualizadas con mucha más rapidez que en las fuentes impresas o en CD-ROM. Sin embargo, esto no significa que los proveedores de información en Internet estén actualizando las informaciones con la periodicidad necesaria; por lo tanto, es fundamental determinar la frecuencia de actualización de las informaciones contenidas en la fuente [12].

Kirk [13] especifica algunos parámetros para analizar la actualización de la fuente: fecha en que la información fue colectada; fecha en que fue accesible y actualizada; indicación de la periodicidad de actualización de la fuente (cuando sea necesario) y fecha de *copyright*.

Informaciones más recientes, como resultados preliminares de investigación, pueden ser encontradas en Internet aún antes de estar disponibles en publicaciones impresas. Esta rapidez y descentralización optimizan el tiempo de acceso a la información. Pero los textos disponibles en Internet sin una responsabilidad editorial provocan descrédito y, como consecuencia, en menos tiempo son considerados desactualizados.

Otro punto para evaluación es el motivo por el cual la fuente fue creada. Edwards [11], y Stoker y Cooker [12] destacan la relevancia de la fuente al presentar la motivación del autor en compilarla, explicar sus objetivos, identificar sus tendencias y sus propósitos. Stoker y Cooker [12] resaltan, además, la dificultad de identificar este criterio en las fuentes electrónicas, una vez que las informaciones en estas fuentes no son organizadas de la misma forma que en las impresas.

En razón a la informalidad que impera en Internet, la mayoría de las fuentes no exponen informaciones técnicas (autoría, responsabilidad, vinculación institucional) que podrían dar mayor credibilidad al contenido que divulgan. La informalidad, si por un lado incrementa la comunicación, por otro, aumenta el número de fuentes volátiles en la red.

La comunicación por Internet ha sido utilizada por especialistas para discutir ideas con sus pares o diseminar resultados preliminares de investigaciones. Las ventajas de este tipo de comunicación son obvias. Pero, se hace más difícil determinar la precisión y la confiabilidad de las informaciones presentadas.

Para que las informaciones disponibles en Internet tengan credibilidad, será necesario crear formas de determinar la precisión y la confiabilidad de los resultados. Tradicionalmente, lo que determina la precisión de una fuente de información es la elaboración de las referencias, la consistencia de la bibliografía, las citaciones, entre otras formas. Pero, lo que dificulta el examen de fuentes es el hecho de que ellas pueden referirse, de la misma forma, a otras de credibilidad cuestionable.

También para Kirk [13] la precisión es importante, principalmente cuando se tiene acceso a trabajos de un autor poco conocido, presentado por una organización igualmente desconocida. Para evaluar la precisión, la autora recomienda los mismos parámetros de Stoker y Cooker [12] y añade otros, como que el análisis de la metodología utilizada puede también dar indicios de la confiabilidad del trabajo.

Además de eso, la utilización de un referencial teórico sustancial, exhibiendo el conocimiento de teorías, líneas de pensamiento o técnicas apropiadas para el asunto, son indicadores de la calidad de la fuente [13].

El cuerpo editorial de una publicación es otro factor que auxilia en la evaluación de cualquier tipo de fuente. En el universo de los documentos impresos una publicación con cuerpo editorial significa que el trabajo de un autor pasó por diversos filtros, lo que generalmente incluye la revisión por pares. En el

ambiente de Internet, este es un elemento que puede dar informaciones sobre la calidad de la fuente. Así, es relevante evaluar la autoridad del editor y de la organización responsable del sitio que pone a su disposición la fuente [13].

En la organización de la fuente, Stoker y Cooker [12] destacan que es fundamental investigar los mecanismos de acceso y la facilidad de manipulación, como: utilización de *software* cliente-servidor, oferta de varios puntos de acceso, posibilidad de consulta a los encabezamientos de asunto, disponibilidad de mecanismos de ayuda de uso e hiperenlaces para informaciones relacionadas.

La interfaz es otro recurso que permite la organización de la fuente. En la evaluación de la consistencia es esencial observar: la posibilidad de acceso en niveles diferenciados (simple, intermedio, avanzado); cuán amigable es la interfaz; disponibilidad de auxilio en línea, ayuda y claridad en los procesos de navegación (iniciar, reinicializar, salir, retornar y adelantar) [12].

Muchas son las características y los formatos de fuentes en Internet, y su estudio y análisis deben ser enfocados, procurando contribuir para la calidad de las fuentes, desde su generación hasta los recursos necesarios para su uso. Mientras tanto, no todas las fuentes disponibles en Internet utilizan los recursos que el medio proporciona, muchas se originaron de fuentes impresas y, además, mantienen características de lectura lineal.

La transición de las fuentes convencionales, impresas en papel, para el ambiente de Internet se volvió bastante común. Estas fuentes no utilizan los mayores recursos que Internet disponibiliza: el hipertexto y el hipermedio. Henderson [10] destaca esta peculiaridad cuando identifica como un punto de evaluación el origen de la fuente, o sea, si fue desarrollado para la web o si fue originalmente producido para otro formato.

Si la fuente se originó a partir de otro formato, esta información es generalmente suministrada en la fuente electrónica. Sin embargo, es importante conocer la historia de la fuente original para verificar si la versión electrónica está actualizada y completa [12].

Servicios y recursos para análisis de la calidad de las fuentes en Internet

La calidad de las informaciones disponibles en la WWW varía de excelente a muy pobre, por ello es

imprescindible el desarrollo de filtros que seleccionen e indiquen las informaciones de mejor calidad [14].

Algunos mecanismos de búsqueda, disponibles en la web, que utilizan robots para buscar informaciones, clasifican los mejores sitios de acuerdo con criterios preestablecidos. Rettig [14] presenta los criterios utilizados por algunos mecanismos internacionales:

- **Magellan Internet Guide**
<<http://www.mckinley.com/>> evalúa los sitios web de acuerdo con tres criterios: profundidad (informaciones comprensibles y actualizadas); facilidad de exploración (buena organización y facilidad de navegación); atractivo (innovación, sonidos e imágenes agradables, creatividad y buen humor, utilización de nuevas tecnologías o uso diferenciado de tecnología de amplio dominio).
- **Yahoo** <<http://www.zdnet.com/yil/>>, el más popular de los mecanismos de búsqueda internacionales, también selecciona los mejores sitios. Dentro de los criterios que utiliza, se observa la claridad, la vivacidad y la naturaleza de las informaciones.
- **Point**, ahora parte de Lycos <<http://www.lycos.com/>>, juzga los sitios según tres categorías: contenido (genérico, profundo o perfecto; exactitud y actualización; calidad de los vínculos); presentación (belleza y color de la página; oferta de informaciones agradables; facilidad de uso; originalidad de sonidos e imágenes; estabilidad del *layout*); experiencia (excelencia de las informaciones; buen humor en el tratamiento del asunto; posibilidad de recomendación a los pares).

Rettig [14] describe algunos servicios de análisis de recursos de Internet elaborados por bibliotecarios, entre ellos se destacan:

- a) *Internet Reviews*: Columna publicada mensualmente por el *College & Research Libraries News*, editado por Sara Amato de la Universidad Central de Washington.
- b) *WebWatch*: Columna mensual del *Library Journal*, por Boyd Collins.
- c) *Infofilter Project*
<<http://www.usc.edu/users/help/flick/Infofilter/>>.

A pesar de la pequeña cantidad de sitios analizados por estos servicios, ellos realizan evaluaciones más profundas porque se valen de criterios más extensos y minuciosos que los servicios anteriormente citados, llegando incluso a comparar fuentes similares.

Los criterios utilizados por estos servicios verifican: exactitud de las informaciones; autoridad del creador (cualificaciones); adecuación de los enlaces y otros recursos; calidad en la organización de las informaciones presentadas; facilidad de uso; proyecto gráfico; actualización; nivel de tratamiento, indexación y recuperación de informaciones adecuadas al medio (Internet) y a la clientela que pretende alcanzar; comparación con otros recursos de Internet o con otros medios y singularidad [14].

El análisis de la información también es tema del *Internet Detective* <www.desire.org/detective>, un tutorial en línea e interactivo, que auxilia en las cuestiones relativas a la calidad de las informaciones disponibles en Internet, al mismo tiempo que procura desarrollar en el usuario habilidades para una evaluación crítica de la calidad de los recursos de la red.

Antes de introducir los criterios de calidad, el sitio presenta algunas “pistas” que deben ser seguidas. Como un detective que busca resolver un caso: haga preguntas, no confíe en nadie, considere los motivos que llevan a las personas o instituciones a publicar en Internet.

En una serie de páginas el tutorial pasa a describir en detalle los criterios clasificados en tres grupos: criterios de contenido, criterios de forma y criterios de proceso.

Los criterios de contenido buscan identificar:

- *Validez*: Fidedignidad y confiabilidad de las informaciones.
- *Precisión*: Estrechamente vinculada a la validez, se refiere a la corrección de las informaciones.
- *Autoridad y reputación de la fuente*: Especialidad y *status* del productor.
- *Singularidad*: Cantidad de información primaria no disponible en otras fuentes.
- *Acabado*: Grado de acabado o terminación de la información disponible.
- *Cobertura*: Profundidad y amplitud de la fuente.

Los criterios de forma se relacionan con la presentación y organización del recurso y, además, a las interfaces usadas. Este grupo contempla:

- *Características de navegación*: Facilidad de orientación de los usuarios dentro y fuera de la fuente.

- *Ayuda al usuario:* Ayuda en la solución de problemas y respuestas a las preguntas que surgen mientras la fuente es usada.
- *Uso de tecnologías apropiadas:* Uso de tecnologías y patrones que permiten al usuario explorar todos los aspectos de la fuente.

A pesar de los sitios de búsqueda disponibles en Internet, la recuperación de la información es lenta, sin calidad, con baja revocación, engañosa y, en muchos casos, inaccesible.

Por último, en función de la volatilidad de Internet, también deben ser evaluadas las variables que pueden afectar a la fuente a lo largo del tiempo. Para eso el *Internet Detective* propone los criterios de proceso, relacionados a los elementos existentes para apoyar y mantener los recursos disponibles. En este caso, el tutorial destaca que es importante evaluar:

- *Integridad de la información:* Se refiere al valor de la información a lo largo del tiempo y se relaciona con el trabajo del autor en mantenimiento de la fuente.
- *Integridad del sitio:* Se relaciona con el trabajo del administrador o *webmaster* para mantener el sitio estable y disponible.
- *Integridad del sistema:* Se refiere al trabajo de los administradores del sistema para mantener el servidor estable y disponible a lo largo del tiempo.

Se puede observar que, con raras excepciones, los criterios para análisis/evaluaciones de las fuentes electrónicas son adaptaciones de los criterios plenamente aceptados y divulgados en la literatura para fuentes impresas.

Criterios de calidad para evaluar fuentes de información en Internet

A pesar de los sitios de búsqueda disponibles en Internet, la recuperación de la información es lenta, sin calidad, con baja revocación, engañosa y, en muchos casos, inaccesible. Tratándose de las fuentes de información esta realidad se repite y, de cierta forma,

la cantidad de informaciones presentes en Internet dificulta la localización de una fuente específica.

El costo para la búsqueda y obtención de informaciones de interés del usuario es muy alto. Se entiende como costo cualquier elemento necesario para el acceso a la información: tiempo, energía, costos de acceso, costos de uso, costos de servicios diferenciados, entre otros.

Con el objetivo de subsidiar la evaluación de las fuentes de referencia en Internet, fue elaborado un proyecto de investigación que, después de aproximadamente dos años de estudios teóricos y de investigaciones en sitios de la red, desarrolló criterios preliminares de calidad para evaluar fuentes en la red [15]. Después de pruebas en un proyecto piloto [16] y de los ajustes necesarios, tales criterios culminaron en los diez puntos presentados a continuación:

- a) *Informaciones de identificación:* Datos detallados de la persona jurídica o natural responsable por el sitio para poder identificarla plenamente:
 - Dirección electrónica (URL) del sitio definiendo clara y objetivamente la autoría.
 - Correo electrónico del sitio (organización que disponibiliza la fuente) diferente del correo electrónico de la fuente de información.
 - Título de la fuente de información claro y preciso, además de informativo.
 - Dirección electrónica (URL) de la fuente de información definiendo clara y objetivamente la autoría.
 - Objetivos de la fuente informando a qué público se destina.
 - Disponibilidad de informaciones adecuadas sobre la fuente (presentación, nota explicativa, informaciones generales, etc.), describiendo su ámbito.

Con el objetivo de subsidiar la evaluación de las fuentes de referencia en Internet, fue elaborado un proyecto de investigación que, desarrolló criterios preliminares de calidad para evaluar fuentes en la red.

- Identificación de la tipología de la fuente y de su origen, en el caso de tratarse de evolución de formato impreso.
- b) Consistencia de las Informaciones:** Detalle y completamiento de las informaciones que suministran:
- Cobertura de la fuente, alcanzando información de todo el área que se propone.
 - Validez del contenido, o sea, su utilidad en relación con los propósitos del usuario final.
 - Resúmenes o informaciones complementarias como elementos que realmente contribuyan para la calidad.
 - Coherencia en la presentación del contenido informacional; la fuente no puede ser “cargada” a punto de perjudicar su consistencia o por el contrario, apenas presentar informaciones muy superficiales.
 - Oferta de informaciones filtradas o con agregación de valor. En este caso, identificar si la información ofrecida está basada o es solamente de opinión.
 - Presentación de información original o apenas suministro de la dirección para recuperarla (basada solamente en acceso a enlaces).
- c) Confiabilidad de las informaciones:** Investiga la autoridad o responsabilidad:
- Datos completos de autoría como mantenedor de la fuente, pudiendo ser persona física o jurídica.
 - Autor, persona física, reconocido en su área de actuación, demostrando formación-especialización.
 - Analizar la organización que disponibiliza el sitio, en caso de que el autor de la fuente pertenezca a ella.
 - Contenido informacional relacionado al área de actuación del autor que demuestra relevancia.
 - Observancia de otras informaciones como: existencia de referencias bibliográficas de los trabajos del autor; dirección para contacto con el autor; si fue derivada de un formato impreso-origen.
 - Verificación de fechas: cuándo fue producida; si está actualizada y cuándo.
- d) Adecuación de la fuente:** Tipo de lenguaje usado y coherencia con los objetivos propuestos:
- Coherencia del lenguaje utilizado por la fuente con sus objetivos y el público a que se destina.
- Coherencia del sitio donde la fuente esté localizada con su propósito o asunto.
- e) Enlaces**
- Enlaces internos: Recursos que complementan las informaciones de la fuente y permiten el acceso a las informaciones y la navegación en la propia fuente de información:
 - claridad a dónde conducen;
 - tipos disponibles: anexos, ilustraciones, informaciones complementarias, otras páginas del sitio;
 - actualización de los enlaces, que indiquen páginas activas.
 - Enlaces externos: Recursos que permiten el acceso a las informaciones y la navegación en otras fuentes-sitios:
 - claridad a dónde conducen; sitios con informaciones fidedignas/útiles y apropiadas;
 - tipos disponibles más comunes: informaciones complementarias y similares, o ambos, ilustraciones, comercio relacionado, portales temáticos, entre otros;
 - revisión constante de los enlaces, indicando páginas existentes.
- f) Facilidad de uso:** Facilidad para explorar/navegar en el documento:
- Enlaces:
 - que posibiliten fácil movimiento página a página, tema a tema, sin que el usuario se pierda o confunda;
 - enlaces suficientes en la fuente, que permitan avanzar y retroceder.
 - Cantidad de *clics* para acceder a la fuente y a la información:
 - de la página inicial del sitio hasta la fuente: recomendable tres o menos *clics*;
 - de la fuente a la información: recomendable tres o menos *clics*;
 - Disponibilidad de recursos de búsqueda en la fuente: función de búsqueda, lógica booleana, índice, estructura, otros.
 - Recursos auxiliares a la búsqueda:
 - tesauros, listas, glosarios, mapa del sitio/fuente, guía, ayuda en la búsqueda, otros;
 - instrucciones de uso;

- documentación-manuales de la fuente de información para descarga o impresión.
- g) Diseño de la fuente:** Medios utilizados:
 - Los medios utilizados deben ser interesantes.
 - Tipos de medios utilizados: imágenes fijas o en movimiento y sonido.
 - La armonía entre la cantidad de medios utilizados en los verbetes o ítems (partes) de la fuente es fundamental.
 - Coherencia entre los medios (texto x sonido x imagen):
 - imágenes con la función de complementar o sustituir contenidos y no meramente ilustrar;
 - pertinencia con los propósitos de la fuente;
 - legibilidad (nitidez, tamaño de la letra/imagen);
 - clara identificación de las imágenes;
 - En la estructura/presentación de la fuente (diseño [layout] y organización) es importante que:
 - tengan coherencia el uso de patrones, la estética de la página, el tamaño de la letra, el color;
 - los recursos, como la animación, sirvan a un propósito y no sean apenas decorativos;
 - las imágenes faciliten la navegación y no la dificulten; el diseño del menú sea estructurado para facilitar la búsqueda de la información;
 - la creatividad en el uso de los elementos incluidos en la página web contribuya para la calidad;
 - se evite el *frame*, que limita el uso de la fuente (espacio de visualización).
- h) Restricciones percibidas:** Son situaciones que ocurren durante el acceso y que pueden restringir o desestimular el uso de una fuente de información:
 - pequeña cantidad de accesos simultáneos permitida;
 - alto costo de acceso a la fuente de información;
 - mensajes de error durante la navegación;
 - derechos autorales impidiendo el acceso a la información completa.

- i) Soporte al usuario:** Elementos que auxilian a los usuarios y que son importantes en el uso de la fuente, tales como:
 - contacto con el productor de la fuente: dirección o correo electrónico
 - informaciones de ayuda en la interfaz: ayuda.
- j) Otras observaciones percibidas:**
 - recursos que auxilian al deficiente en el uso de la fuente;
 - opción de consulta en otras lenguas.

Consideraciones finales

Internet definitivamente ocupó el espacio en el universo informacional como una herramienta de almacenaje, recuperación y diseminación de la información, que la misma determinó y creó. Sin embargo, a pesar de los aspectos positivos inherentes a la propia existencia de esa tela comunicacional e informacional, grandes problemas acarrearán obstáculos en la búsqueda y obtención de una información que satisfaga las necesidades individuales o colectivas. Entre los principales problemas, señalados con insistencia en este texto, está la dificultad en delimitar la confiabilidad de las informaciones colectadas, así como, determinar la autoridad de los sitios que se muestran interesados con un área o áreas del conocimiento humano.

La forma para reducir, con mayor eficiencia y eficacia, las inseguridades y dudas en relación con los problemas de la confiabilidad de las informaciones y de la autoridad de sus productores, fue aquí asumida por la definición de criterios de calidad no sólo de las informaciones y sus productores —sean ellos naturales o jurídicos—, sino, también, de los espacios virtuales donde ellas están potencialmente disponibles.

El enfoque de este trabajo fue dirigido específicamente hacia las fuentes de información, pues la definición de los criterios de calidad están incluidos dentro de una investigación más amplia desarrollada por el mismo colectivo de autores que, en este momento, divulga los resultados parciales de ella. A pesar de estar desmembrados del todo, estos resultados poseen coherencia y estructura propia, lo que permite su divulgación de manera independiente y aislada del resto de la investigación.

Por último, cabe recordar que el papel de los criterios defendidos como adecuados para la evaluación de las fuentes de información en Internet no son definitivos. Tal afirmación se sustenta no sólo en el hecho de ser

ese un punto vinculado a un estudio mayor que se está realizando, pudiendo, por lo tanto, sufrir alteraciones, pero y principalmente, por ser Internet un espacio dinámico, así como, todo el aparato informático y tecnológico que la compone. Por exigencia de esa dinámica, y de un constante cambio, todos los análisis, discusiones y cuestionamientos dirigidos y que tienen a Internet como foco, se deben reestructurar y readecuarse constantemente. Por cierto, las investigaciones que tienen como base la imposición proveniente de las rápidas transformaciones tecnológicas, tendrán que ser repensadas, buscando metodologías más acordes y que respondan a una situación nueva y, paradójicamente, duradera.

Referencias

- 1) Schamber, Linda. What is a document? Rethinking the concept in uneasy times. *Journal of the American Society for Information Science* 47(9):669-671, septiembre, 1996.
- 2) Katz, William A *Introduction to reference work*. 7.ed. New York, The McGraw-Hill, 2v, 1997.
- 3) Rodrigues, Eloy. *Bibliotecas virtuales y cibertecários: el futuro já começou*. [S.l.:s.n.], 1997.
- 4) Levy, Pierre. Un sistema auto-regulador. *Folha de São Paulo*, São Paulo, 12 abril, 1998. Caderno Mais.
- 5) Brandt, D. Scott. Evaluating information on the Internet. *Computers in Libraries* [en línea] 16(5):44-47, 1996. <<http://thorplus.lib.purdue.edu/~techman/evaluate.htm>> [Consulta: 9 de agosto del 2000].
- 6) Koehler, Wallace. An analysis of web page and web site constancy and permanence. *Journal of the American Society for Information Science* 50(2): 162-180, febrero, 1999.
- 7) Nielsen, Jakob. "Top ten mistakes in web design" [en línea]. *En The Alertbox: Current Issues in Web Usability*, May 1996. <<http://www.useit.com/alertbox/9605.html>> [Consulta: 14 de marzo del 2000].
- 8) McLachlan, Karen. "WWW cyber guide ratings for website design" [en línea]. *En Joseph, Linda C. CyberBee Home*. 1999. <<http://www.cyberbee.com/guide2.html>> [Consulta: 4 de noviembre de 1999].
- 9) Mcmurdo, George. Evaluating web information and design. *Journal of Information Science* 24(3): 192-204, 1998.
- 10) Henderson, John R. "The IYouSee guide to critical thinking about what you see on the web" [en línea]. *En IYouSee. A Guide to the World Wide Web*. <<http://www.ithaca.edu/library/Training/hott.html>> [Consulta: 4 de noviembre de 1999].
- 11) University of Florida, Humanities and Social Sciences Services, Library West, George A. Smathers Libraries. Tips for evaluating la World Wide Web Search [en línea]. <<http://www.uflib.ufl.edu/hss/ref/tips.html>> [Consulta: 4 de noviembre de 1999].
- 12) Stoker, David y Alison Cooke. Evaluation of networked information sources. *En Ahmed H. Helal & Joachim W. Weiss (eds.), Information Superhighway: the Role of Librarians, Information Scientists and Intermediaries: Proceedings of the 17th International Essen Symposium 24th - 27th October 1994, Essen, Universitätsbibliothek Essen*, 1995. pp. 287-312.
- 13) Kirk, Elizabeth Y. Evaluating information found on the Internet [en línea]. <<http://milton.mse.jhu.edu:8001/research/education/net.html>> [Consulta: 13 de agosto del 2000].
- 14) Rettig, James. "Beyond 'Cool' Analog Models for Reviewing Digital Resources" [en línea]. *Online. The Magazine of Online Information System* 20(5), september, 1996. <<http://www.onlineinc.com/onlinemag/SeptOL/rettig9.html>> [Consulta: 3 de octubre de 1998].
- 15) Tomaél, Maria Inês *et al.* Criterios para avaliar fontes de informação na internet. *En Anais. 3. Simpósio Internacional de Biblioteconomia "Prof. Dr. Paulo Tarcísio Mayrink"*, Marília, 1 al 3 de set. 1999. Marília, pp. 271-280.
- 16) Tomaél, Maria Inês *et al.* Fuentes de información en la Internet [cd-rom]. *En Anais. 11. Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias de la América*

Latina. Florianópolis, 2000.
Florianópolis, UFSC, 2000.

Recibido: 17 de abril del 2001.

Aprobado: 23 de abril del 2001.

Bibliografía

Collins, Boyd-R. Beyond crusing: reviewing.
Library Journal 121(3):122-124, febrero, 1996.

Desire. Internet Detective [en línea].
<<http://www.desire.com/detective>>
[Consulta: 15 de julio de 1999].

Maria Inês Tomaél

*Departamento de Ciências da Informação
Centro de Educação, Comunicação e Artes
Universidade Estadual de Londrina
Caixa Postal 6001 - Campus Universitário
86051-990 - Londrina -PR
Correo electrónico: <mitomael@uel.br>*
