



UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ
INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA

DAYANE JOYCE FERNANDES

AVALIAÇÃO DE FONTES DE INFORMAÇÃO NA INTERNET:
Critérios de Qualidade

BELÉM
2019

DAYANE JOYCE FERNANDES

AVALIAÇÃO DE FONTES DE INFORMAÇÃO NA INTERNET:
Critérios de Qualidade

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Faculdade de Biblioteconomia, do Instituto de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal do Pará, como requisito para a obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientadora: Profa. Dra. Marise Teles Condurú

BELÉM
2019

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP) de acordo com ISBD Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Pará
Gerada automaticamente pelo módulo Ficat, mediante os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

F363a FERNANDES, Dayane Joyce
Avaliação de fontes de informação na internet : Critérios de qualidade / Dayane Joyce Fernandes. — 2019.
50 f. : il.

Orientador(a): Prof^a. MSc. Marise Teles Condurú
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) -
Faculdade de Biblioteconomia, Instituto de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Pará, Belém, 2019.

1. Fontes de Informação. 2. Critérios de avaliação. 3. Internet. I. Título.

CDD 020

DAYANE JOYCE FERNANDES

AVALIAÇÃO DE FONTES DE INFORMAÇÃO NA INTERNET:
Critérios de Qualidade

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Faculdade de Biblioteconomia, do Instituto de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal do Pará, como requisito para a obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia.

Data de Aprovação: 03/07/2019

Banca Examinadora:

Profa. Marise Teles Condurú - Orientadora
Dra. em Ciências do Desenvolvimento Socioambiental
Universidade Federal do Pará

Profa. Jane Veiga Cezar da Cruz
MSc. em Ciências da Informação
Universidade Federal do Pará

Profa. Williams Jorge Correa Pinheiro
MSc. Em Serviço Sociais e Cidadania
Universidade Federal do Pará

Á minha querida mãe Rosalina Fernandes (in memoriam),
minha guerreira, minha maior força, a minha inspiração na vida,
dedico todo esforço dedicado na conclusão desse trabalho.
Saudades eternas!

AGRADECIMENTOS

Agradeço Deus pela oportunidade de está concluindo mais uma etapa em minha vida.

As minhas queridas amigas, Carolina Leão, Évilla Souza, Geovana Potira, Regina Campos, Priscila Paes. Por toda troca de conhecimento ao longo todo estes anos de faculdade, pelo companheirismo, e pela amizade.

Aos meus familiares que sempre estiveram ao meu lado.

Ao meu namorado, Iokana Jr (Kaio), pelo apoio, companheirismo, e cumplicidade.

A minha orientadora Marise Teles Condurú, pela oportunidade, compreensão e dedicação em todas as etapas do desenvolvimento deste trabalho.

A todos agradeço profundamente. Muito obrigado!

RESUMO

Apresenta critérios para avaliação de fontes de informação, com o objetivo geral de contribuir com a reflexão sobre a qualidade de fontes de informação na internet e com objetivos específicos de conceituar fontes de informação, considerando sua classificação; compreender a internet como meio de acesso às fontes de informação; e selecionar critérios de avaliação da qualidade de fontes de informação na Internet. Para isso, realizou-se um levantamento bibliográfico de métodos de avaliação com base nas literaturas existente voltado para as temáticas de fontes de informação e critérios para avaliação de fontes de informação na internet, com o propósito de construir o referencial teórico e identificar publicações que apresentassem critérios avaliativos. Como resultado, foram selecionados quatro critérios para avaliação de fontes de informação na internet, disponibilizadas e elaborados por American Libray Association, Alexander e Tate, Smith e Tomaél *et al.* Critérios que facilitaram na seleção de fontes de informação adequadas para uso do usuário. Concluiu-se que estes critérios permitem avaliar de forma eficiente as fontes de informação disponíveis na Internet, propiciando as adequações necessárias após a identificação de fragilidades nos sites após o uso dos critérios.

Palavras-chave: Fontes de Informação. Critérios de avaliação. Internet.

ABSTRACT

It presents criteria for evaluating sources of information, with the general objective of contributing to the reflection on the quality of information sources in the Internet and with specific objectives to conceptualize sources of information, considering their classification; understanding the internet as a means of accessing information sources; and analyze criteria for evaluating the quality of information sources on the Internet. For this, a bibliographical survey of methods of evaluation based on the existing literature on the topics of sources of information and criteria for evaluation of sources of information on the Internet was carried out, with the purpose of constructing the theoretical reference and identifying publications that presented evaluation criteria. As a result, four criteria were selected for the evaluation of Internet information sources, made available and elaborated by American Libray Association, Alexander and Tate, Smith and Tomaél et al. Criteria that facilitated the selection of information sources suitable for user use. It was concluded that these criteria allow to evaluate efficiently the sources of information available on the Internet, providing the necessary adaptations after the identification of fragilities in the sites after the use of the criteria.

Keywords: Information Sources. Rating criteria. Internet.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1	Conceitos de Fontes de Informação.....	15
Quadro 2	Fontes de Informação Primárias.....	17
Quadro 3	Fontes de Informação Secundárias.....	18
Quadro 4	Fontes de Informação Terciárias.....	18
Quadro 5	Comunicação formal e informal.....	21
Quadro 6	Recursos de informação na Internet.....	23
Quadro 7	Critérios de Avaliação.....	28
Quadro 8	Critério de autoria para avaliação de fontes de informação na Internet.....	29
Quadro 9	Critério de objetivo para avaliação de fontes de informação na Internet.....	29
Quadro 10	Critério de design e estabilidade para avaliação de fontes de informação na Internet.....	30
Quadro 11	Critério de conteúdo para avaliação de fontes de informação na Internet.....	31
Quadro 12	Critério de autoridade para avaliação de “Web Pages Informacionais”.....	32
Quadro 13	Critério de acuidade para avaliação de “Web Pages Informacionais”.....	32
Quadro 14	Critério de objetividade para avaliação de “Web Pages Informacionais”.....	33
Quadro 15	Critério de atualização para avaliação de “Web Pages Informacionais”.....	33
Quadro 16	Critério de cobertura para avaliação de “Web Pages Informacionais”.....	33
Quadro 17	Critério escopo da Caixa de ferramentas/critérios de avaliação....	34
Quadro 18	Critério conteúdo da Caixa de ferramentas/critérios de avaliação.	35
Quadro 19	Critério design gráfico e multimídia da Caixa de ferramentas/critérios de avaliação.....	36

Quadro 20	Critério propósito e audiência da Caixa de ferramentas/critérios de avaliação.....	36
Quadro 21	Critério avaliações da Caixa de ferramentas/critérios de avaliação.....	36
Quadro 22	Critério workability da Caixa de ferramentas/critérios de avaliação.....	37
Quadro 23	Critério custo da Caixa de ferramentas/critérios de avaliação.....	38
Quadro 24	Critérios identificação para avaliação de fontes na Internet.....	39
Quadro 25	Critérios consistência das informações para avaliação de fontes na Internet.....	39
Quadro 26	Critérios confiabilidade das informações para avaliação de fontes na Internet.....	40
Quadro 27	Critérios adequação da fonte para avaliação de fontes na Internet.....	40
Quadro 28	Critérios links para avaliação de fontes na Internet.....	41
Quadro 29	Critérios lay-out da fonte para avaliação de fontes na Internet.....	42
Quadro 30	Critérios restrições percebidas para avaliação de fontes na Internet.....	42
Quadro 31	Critérios suporte ao usuário para avaliação de fontes na Internet.....	43
Quadro 32	Critérios observações percebidas para avaliação de fontes na Internet.....	43

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	11
2	FONTES DE INFORMAÇÃO.....	13
2.1	TIPOS DE FONTES DE INFORMAÇÃO.....	15
3	FONTES DE INFORMAÇÃO NA INTERNET.....	21
3.1	QUALIDADE NAS FONTES DE INFORMAÇÃO NA INTERNET.....	23
3.2	AVALIAÇÃO DE FONTES DE INFORMAÇÃO NA INTERNET.....	25
4	CRITERIOS DE QUALIDADE DE FONTES DE INFORMAÇÃO NA INTERNET.....	27
4.1	AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION (ALA) – LISTAGEM DE CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DE FONTES DE INFORMAÇÃO NA INTERNET.....	28
4.2	ALEXANDER E TATE – LISTA DE CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DE “WEB PAGES INFORMACIONAIS”.....	30
4.3	SMITH – CAIXA DE FERRAMENTAS/ CRITÉRIOS DE QUALIDADE.....	33
4.4	TOMAÉL – CRITÉRIOS DE QUALIDADE PARA AVALIAÇÃO DE FONTES NA INTERNET.....	37
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	44
	REFERÊNCIAS.....	46

1 INTRODUÇÃO

As fontes de informação são de grande importância para o desenvolvimento científico e tecnológico, por isso precisam estar atualizadas, exatas e completas. Com o advento de novas tecnologias, ficou muito mais fácil e rápido conseguir certas informações como também disponibilizá-las na rede, isso motivou a existência de uma sociedade necessitada de informação, no qual coloca a internet como a principal responsável pelo meio de acesso, obtenção, organização, uso das informações, produção e disseminação de conhecimentos diversos. Silva (2008) nos leva a atestar que a internet é um canal pelo qual flui uma grande quantidade de práticas sociais, culturais, políticas e econômicas. É um espaço interativo, de trocas, de criação e geração, além de armazenamento de informações, tornando-se uma ferramenta de colaboração entre os envolvidos.

A internet tornou-se um universo de total liberdade e facilidade de acesso totalmente aberto ao público, passou a ficar bem mais fácil o compartilhamento de informações indevidas, inclusão de novos textos e documentos, informações manipuladas e a modificação de informações já existentes, sem restrições quanto ao nível de conhecimentos para colaboração e sem a utilização de nenhum critério seletivo. De modo geral, a falta de métodos para avaliação dessas fontes e critérios de qualidade, tem prejudicado o resgate da informação de qualidade nesse ambiente informacional.

Devido essa facilidade que a internet nos proporciona, há de se atentar para a grande quantidade de informação sem relevância, cabendo ao profissional da informação à responsabilidade desses critérios, como Tomaél, Alcará e Silva (2008) explicam que os profissionais da informação devem estabelecer e fazer uso de critérios específicos para que as informações recuperadas sejam de qualidade, e quando avaliada de maneira adequada possa suprir as reais necessidades informacionais dos usuários. Portanto, tendo um suporte teórico capaz de servir como instrumento.

A avaliação na qualidade da fonte de informação é uma forma de classificar e identificar as informações que podem atender melhor aos interesses e necessidades do público em geral, a necessidade de se obter informações em tempo hábil e, sobretudo confiáveis, nos coloca diante do seguinte questionamento: quais os critérios utilizados para avaliar as fontes de informação na internet? Torna-

se necessário, portanto, compreender conceitos básicos como qualidade da informação, e fontes de informação. Selecionar estudos e referenciais referentes aos critérios para avaliação da qualidade das fontes de informação.

Sendo assim, o presente estudo tem como objetivo geral contribuir para a reflexão sobre a qualidade de fontes de informação na Internet e objetivos específicos de conceituar fontes de informação, considerando sua classificação; compreender a internet como meio de acesso às fontes de informação; e selecionar critérios de avaliação da qualidade de fontes de informação na Internet.

Para isso, como procedimentos metodológicos foi realizada pesquisa bibliográfica e exploratória para explicar o fenômeno a partir de referências teóricas publicadas em diversos documentos. Inicialmente, elaborou-se um levantamento bibliográfico e uma revisão de literatura voltada para as temáticas fontes de informação; fontes de informação na internet; qualidade da fonte informação na internet; avaliação de fonte de informação; critérios para avaliação de fontes de informação na internet, com o propósito de construir o referencial teórico e identificar publicações que apresentassem critérios e/ou formas de como elaborá-los. A pesquisa bibliográfica realizou-se a partir da literatura existente, tal como artigos, livros, dissertações, teses na área da Ciência da Informação. A partir desta revisão, analisou-se critérios para avaliação da informação disponibilizadas, e elaborados por American Libray Association (VILELLA, 2003, p. 223) responsável por estruturar uma lista de critérios de seleção; Alexander e Tate (VILELLA, 2003, p. 221) no qual elaborou uma lista de critérios de avaliação de *Web Pages* Informativos; Tomaél *et al.* (2004, p. 34-35) com critérios de qualidade para avaliação de fontes na Internet.

Nesse contexto, este trabalho de conclusão de curso foi estruturado em cinco seções, sendo nesta introdução contextualizado o tema apresentada a questão de pesquisa, o objetivo e a metodologia adotado neste estudo. Na seção 2 aborda-se sobre o que são e os tipos de fontes de informação, enquanto na seção traz-se a reflexão sobre a qualidade e a avaliação de fontes de informação na internet. Na seção 4 são apresentados critérios para avaliação de fontes de informação na internet. Na seção 5 consta as considerações finais desta pesquisa e, por último, as referências que fundamentaram este trabalho.

2 FONTES DE INFORMAÇÃO

Existe uma certa complexidade ao tentar definir fontes de informação por ser bastante ampla, tanto que Cunha (2001) afirma que fontes de informação podem abranger manuscritos e publicações impressas, além de objetos, como amostras minerais, obras de arte ou peças museológicas, assim como, para Ferreira (2004, p. 920), a fonte de informação pode ser “qualquer pessoa, documento, organismo ou instituição que transmita informações”. Arruda (2002, p. 99), também afirma que as “[...] fontes de informação designam todos os tipos de meios (suportes) que contêm informações suscetíveis de serem comunicadas”.

Em vista disso, observa-se do ponto de cada autor o quanto o conceitualização é ampla, e abrange todos os veículos da comunicação, objeto ou pessoa, e logo pode-se assegurar que quase tudo se constituem em fonte de informação. Para Rodrigues e Blattmann (2011, p. 48) fonte de informação é tudo que:

[...] gera ou veicula informação. Pode ser descrita como qualquer meio que responda a uma necessidade de informação por parte de quem necessita, incluindo produtos e serviços de informação, pessoas ou rede de pessoas, programas de computador, meios digitais, **sites** e **portais**.

Morigi e Bonotto (2004) nos afirmam ser unânime na literatura o conceito, portanto Fontes de informação são:

[...] todos os materiais ou produtos, originais ou elaborados, que trazem notícias ou testemunhos, através dos quais se acessa o conhecimento, qualquer que seja este. [...] tudo aquilo que forneça uma notícia, uma informação ou um dado. [...] se encontram todos aqueles elementos que, submetidos à interpretação, podem transmitir conhecimento, tais como um hieróglifo, uma cerâmica, um quadro, uma partitura musical, uma fotografia, um discurso, uma tese doutoral e outros. (SAINERO, 1994, apud MORIGI; BONOTTO, 2004, p. 144).

Isso no remete a afirmar que as fontes são a origem de toda informação e conhecimento adquirido e disseminado e a comunicação por si envolvida. E, portanto, está diariamente presente no cotidiano das pessoas, pois, elas fazem uso, assimilam, absorvem, questionam, produzem e transmitem as informações nelas contidas.

Silva (2008, p. 32) reuniu vários conceitos de fontes de informação de diversos autores, conforme apresentado no Quadro 1, dos quais se percebe a amplitude de entendimento de fontes.

Quadro 1 – Conceitos de Fontes de Informação

AUTOR	CONCEITO
HARROD"s..., 1995 (tradução livre)	1) Qualquer documento que forneça aos usuários de bibliotecas ou de serviços, a informação buscada. 2) Qualquer documento que forneça informação reproduzida em outro documento. 3) O dado ou registro fornecido por uma busca informal.
KEENAN, 1996 (tradução livre)	Guia para literatura e recurso de referência numa área de assunto específica.
MANUAL... 1997 apud ARRUDA; CHAGAS, 2002	As fontes de informação designam todos os tipos de meios (suportes) que contém informações suscetíveis de serem comunicados.
STEVENSON, 1997 (tradução livre)	Qualquer livro, documento, base de dados ou pessoa que forneça informação.
CUNHA, 2001	Como o conceito de fonte de informação [...] pode abranger manuscritos e publicações impressas, além de objetos, como amostras minerais, obras de arte ou peças museológicas, [...].
FERREIRA, 2004	Qualquer pessoa, documento, organismo ou instituição que transmite informações [...].
REIS, 2005	Todos os tipos de meios (suportes) que contém informações suscetíveis de serem comunicadas.
ARAÚJO, 2006	Qualquer documento, dado ou registro que forneça aos usuários de bibliotecas ou serviços de informação, informações que possam ser acessadas para responder a certas necessidades. As fontes de informação podem ser classificadas em fontes primárias, secundárias e terciárias.
MEDEIROS, 2006	Fonte pela qual se obtém a informação desejada.
BUENO, 2007	Envolve os mais diversos tipos de materiais, que, analisados, confirmem conhecimento e façam parte de uma compilação bibliográfica.

Fonte: Silva (2008, p. 32).

A partir desses conceitos de fonte de informação resumidos por Silva (2008), depreende-se que os autores têm entendimentos semelhantes, apontando como fontes: os documentos, suportes, bases de dados, pessoas, objetos diversos como amostras minerais e obras de arte, organizações, entre outras, que possam ser utilizadas para se obter informações.

Pelo exposto, embora se encontre muitas definições, percebe-se que as fontes de informação são abrangentes, considerando que carregam dados, informações e conhecimento gerado nas mais diversas áreas de estudo.

2.1 TIPOS DE FONTES DE INFORMAÇÃO

Ao pensar em fontes de informação ela sempre estará ligada a alguma necessidade informativa de um usuário específico, e assim irá variar de usuário para usuário. Logo, as fontes de informação receberão categorias específicas, no qual a maioria dos autores classificam em: primárias, secundárias e terciárias. E fontes formais e informais.

De acordo com Grogan (1970, p. 14-15), as fontes de informação podem ser classificadas em três categorias:

- a) documentos primários: contêm, principalmente, novas informações ou novas interpretações de ideias e/ou fatos acontecidos; alguns podem ter o aspecto de registro de observações (como, por exemplo, os relatórios de expedições científicas) ou podem ser descritivos (como a literatura comercial);
- b) documentos secundários: contêm informações sobre documentos primários e são arranjados segundo um plano definitivo; são, na verdade, os organizadores dos documentos primários e guiam o leitor para eles;
- c) documentos terciários: têm como função principal ajudar o leitor na pesquisa de fontes primárias e secundárias, sendo que, na maioria, não trazem nenhum conhecimento ou assunto como um todo, isto é, são sinalizadores de localização ou indicadores sobre os documentos primários ou secundários, além de informação factual; [...]

Da mesma forma que para Pacheco e Valentim (2010), a classificação das fontes de informação permite compreender a dimensão de cada uma diante de sua função, isto é, as fontes primárias exprimem a interferência direta do autor; as fontes secundárias facilitam o uso do conhecimento das fontes primárias, uma vez que existe um tratamento diferenciado para elas de acordo com sua função e arranjo; e as fontes terciárias possibilitam que as fontes primárias e secundárias sejam encontradas.

Silva (2008) descreveu o entendimento de diversos autores sobre o que são as fontes primárias, secundárias e terciárias (Quadros 2, 3 e 4), tendo observado que “em alguns momentos elas parecem pertencer ao mesmo grupo de divisão, em outros ganham características que as fazem migrar a outro grupo de classificação” (SILVA, 2008, p. 32).

Nota-se que esses autores relacionam e exemplificam as fontes primárias como originais, fatos sem alterações, disseminados na forma original. De acordo com Cunha (2001, p. ix), as fontes primárias “[...] são fatos vindos diretamente das fontes e não adulterados [...]. É uma informação que não pode ser mudada, alterada ou disfarçada por opiniões ou seleções”. Pinheiro (2006, p. 2) ressalta que, as fontes ou recursos de informação em meio eletrônico primários “correspondem à ‘literatura primária’ e são aqueles que se apresentam e disseminados exatamente na forma com que são produzidos por seus autores”.

Quadro 2 – Fontes de Informação Primárias

AUTORES	FONTES PRIMÁRIAS
Cunha (ciência e tecnologia)	Novas informações ou novas interpretações de ideias e/ou fatos acontecidos (congressos e conferências, legislações, nomes e marcas, normas técnicas, patentes, periódicos, projetos e pesquisas em andamento, relatórios técnicos teses e dissertações, traduções).
Souza (fontes de Informação na universidade)	Documentos que trazem a informação final procurada [...] para aprofundar o conhecimento de um problema ou encontrar contribuições produzidas e publicadas por outros pesquisadores (livros temáticos, artigo científicos ou técnicos, relatórios técnicos, trabalhos apresentados em congressos, dissertações e teses, patentes, normas técnicas, literatura comercial, legislação).
Mueller (comunicação científica)	Produzidos com a interferência direta do autor da pesquisa [...] registram informações que estão sendo lançadas, no momento da publicação, no corpo do conhecimento científico e tecnológico (relatórios técnicos, trabalhos apresentados em congressos, teses e dissertações, patentes, normas técnicas e o artigo científico).
Christóvão (comunicação informal, comunicação formal)	Apresentam Informação segura e completa sobre determinado assunto e que possibilita um maior aprofundamento (relatórios, livros, Trabalhos apresentados em eventos, artigos de periódicos, normas técnicas, patentes, teses e dissertações).

Fonte: Silva (2008, p. 30).

Quanto às fontes secundárias, no Quadro 3 são apresentados os mesmos autores, isto é, Cunha, Souza, Mueller e Christóvão (apud SILVA, 2008).

Quadro 3 – Fontes de Informação Secundárias

AUTORES	FONTES SECUNDÁRIAS
Cunha (ciência e tecnologia)	Contém informações sobre documentos primários [...] guiam o leitor para eles (bases de dados, bancos de dados, bibliografias, biografias, catálogos de bibliotecas, dicionários, livros, manuais internet [...]).
Souza (fontes de Informação na universidade)	Significam uma via de aproximação com a temática que se deseja explorar (enciclopédias, dicionários, manuais, revisões de literatura, fontes estatísticas, tratados, livros-texto, anuários).
Mueller (comunicação científica)	Apresentam a informação filtrada e organizada de acordo com um arranjo definido, dependendo de sua finalidade (enciclopédias, dicionários, manuais, tabelas, revisões da literatura, tratados, certas monografias e livros-texto, anuários e outras).
Christóvão (comunicação informal, comunicação formal)	Visam facilitar o uso e consulta de determinada informação que, neste caso, é apenas superficial (enciclopédias, dicionários, manuais, tabelas, revisões de literatura, tratados, fontes estatísticas, anuários, entre outros).

Fonte: Silva (2008, p. 30).

Dessas definições, percebe-se que os autores conceituam fontes secundárias como aquelas que remetem a outras fontes, ou seja, as fontes originais, são como elos entre a fonte primária e o usuário daquela informação. As fontes secundárias “contêm, informações sobre documentos primários e são arranjados segundo um plano definitivo; são, na verdade, os organizadores dos documentos primários e guiam o leitor para eles [...]” (CUNHA, 2001, p. ix).

No Quadro 4 são relacionados os conceitos sobre as fontes terciárias segundo o que compreendem Cunha, Souza, Mueller e Christóvão (apud SILVA, 2008).

Quadro 4 – Fontes de Informação Terciárias

AUTORES	FONTES TERCIÁRIAS
Cunha (ciência e tecnologia)	São sinalizadores de localização ou indicadores sobre os documentos primários e secundários (bibliografias de bibliografia, bibliotecas, centros de informação e diretórios).
Souza (fontes de Informação na	Formam uma categoria que exerce a função de indicadora, tanto da produção bibliográfica em forma

universidade)	de documentos primários quanto em forma de documentos secundários [...] sua existência é auxiliar o pesquisador a encontrar o dado, o documento mais útil a seu trabalho (bibliografias, <i>abstracts</i> , cadastros, digestos, cadastros de produtos e serviços, catálogos coletivos, guias da literatura, bibliografias de bibliografias, periódicos de indexação e resumos, diretórios).
Mueller (comunicação científica)	Têm a função de guiar o usuário para as fontes primárias e secundárias (bibliografias, os serviços de indexação e resumos, os catálogos coletivos, os guias de literatura, os diretórios e outras).
Christóvão (comunicação informal, comunicação formal)	São aquelas que remetem e guiam o usuário para as fontes primárias e secundárias (bibliografias, catálogos, índices, guias, diretórios, base de dados, entre outros).

Fonte: Silva (2008, p. 31).

Para os autores, a fonte terciária faz ligação entre as fontes primária e secundária, referindo-se aos conteúdos para apoio na tomada de decisão do usuário. As fontes terciárias ajudam “o leitor na pesquisa de fontes primárias e secundárias, [...] [e atuam como] sinalizadores de localização ou indicadores sobre os documentos primários ou secundários, além de informação factual [...]” (CUNHA, 2001, p. ix).

Com base nas definições de Cunha, Souza, Mueller e Christóvão (apud SILVA, 2008), e como já mencionado anteriormente, Silva (2008) comenta que em que alguns momentos as fontes parecem pertencer ao mesmo grupo, e em outros ganham característica que as fazem mudar para outro, exemplificado nas fontes primária e secundárias em que o livro que é o material informacional com maior variedade na classificação dos tipos documentais, presente em primeiro em fonte primária, e em seguida migrada para fontes secundárias, sendo apresentados como “livros”, “livros temáticos” e “livros-texto” presentes em ambas as fontes.

Por outro lado, as fontes de informação recebem classificação por suas características formais e informais, sendo as fontes formais compreendidas da seguinte forma:

[...]as fontes de informação formais tiveram por longo tempo sua exibição em formato impresso, tais como em dicionários, enciclopédias, manuais, livros, catálogos, periódicos, relatórios, teses, dissertações, normas técnicas entre outros. Com o avanço das tecnologias que se instalavam e se aperfeiçoavam rapidamente no meio acadêmico-científico pode-se

observar a migração desse formato impresso para o formato multimídia (SILVA, 2008, p. 29).

E as fontes informais:

[...] como o próprio nome diz, dispensam a formalidade de seu registro. Elas são representadas e exemplificadas através de contatos pessoais, cartas, comunicações orais e mensagens eletrônicas e também pelos “colégios invisíveis”, que caracterizam a comunicação informal entre pares de uma mesma área da ciência. Já as fontes de informação formais, são as “que confirmam qualquer conhecimento que permitam ser incluídas numa determinada compilação bibliográfica (CUNHA, 2001, p. 8).

Assim como para Targino (2000) as fontes formais são representadas pelos livros, periódicos, teses e dissertações, obras de referência em geral, revisões de literatura, bibliografias de bibliografia etc. As fontes informais, por sua vez, são: a carta, a comunicação interpessoal, o colégio invisível, o fax, os telefonemas, as reuniões científicas, o e-mail, entre outros.

Dalla Zen (1989) destaca a existência de outra categoria chamada de canais ou fontes eletrônicas. Tais categorias apresentam características da comunicação formal e informal. Em âmbito formal, estão os periódicos científicos eletrônicos, as obras de referência eletrônicas etc. No aspecto informal aparecem os e-mails, as salas de bate-papos, os grupos de discussão, entre outros.

Araújo (1979, p. 81) aponta características da comunicação informal, a qual possui:

fácil acesso, resposta imediata; conduz informação sobre pesquisas em andamento ou até em estágio de ideia; fertilização cruzada entre pesquisadores; evita duplicação de esforços desnecessários; feedback instantâneo, minimizando ruído e permitindo crítica construtiva; orientada para o usuário, minimiza barreiras de comunicação (jargão); permite tradução eficaz dos resultados da pesquisa para o contexto e terminologia daqueles que possam aplicá-los; dissemina informação que, de modo geral, não seria encontrada nos canais formais, ex: dados sobre trabalho em fase piloto e dados sobre esforços que não tenham tido sucesso; requer pouco esforço e baixo gasto de tempo; dissemina ideias ainda em estágio embrionário.

Garvey (1979, p. 125) observa uma definição bastante ampla para a comunicação formal:

a informação é caracteristicamente de domínio amplo, dirigida a audiências mais universais, transmitida dentro das regras e padrões de apresentação de documentos, e o seu fluxo é livre e irrestrito. O registro desta informação é feito por veículos de divulgação especializados. O principal canal utilizado para transmitir a informação neste domínio é o “artigo de periódico”. Outros canais são, por exemplo, os livros, os relatórios, as monografias e as pré-publicações (*pré-prints*).

No Quadro 5 é resumida a diferenciação da comunicação formal e informal.

Quadro 5 – Comunicação formal e informal

Comunicação formal	Comunicação informal
Pública	Privada
Informação armazenada de forma permanente, recuperável	Informação não-armazenada, não-recuperável
Informação relativamente velha	Informação recente
Informação comprovada	Informação não-comprovada
Disseminação uniforme	Direção do fluxo escolhida pelo produtor
Redundância moderada	Redundância às vezes muito importante
Ausência de interação direta	Redundância às vezes muito importante

Fonte: Le Coadic (2004 p, 36).

Le Coadic (2004) expõe sucintamente no quadro acima que os elementos desse processo diferenciarão quanto ao acesso, o armazenamento, a atualidade e autenticidade da informação, orientação, redundância e interatividade.

3 FONTES DE INFORMAÇÃO NA INTERNET

A rede de computadores surgiu na década de 60, nos Estados Unidos, que a princípio foi idealizada para uso militar, no qual ficou mundialmente conhecida, mas o seu uso em atividades econômicas popularizou, que passou a estar presentes a pequenas faculdades e empresas, até chegar à utilização doméstica no qual foi marcada pela expansão da informação disponível na internet, isso revolucionou o processo de busca por informações e atualmente, uma variedade das fontes estão disponíveis em meios eletrônicos como a Internet.

Guimarães (2005, p.159) define a internet como:

[...] um sistema de informação que tem por suporte uma rede global, que consiste em centenas de milhões de computadores conectados entre si, ao redor do mundo. Esses computadores trocam informações por meio de diversas linhas de comunicação [...].

E o mesmo acrescenta que devido à internet:

[...] a sociedade vem se transformando de forma dinâmica e aparentemente, sem precedentes na nossa história. O governo, os negócios, as universidades e uma grande parte da população dos países desenvolvidos já começam a depender demasiadamente da internet. Uma parte significativa dos principais recursos, antes disponíveis apenas em bibliotecas, pode ser acessado hoje de forma *online* [...] (GUIMARÃES, 2005, p. 159).

Até pouco tempo, a fonte de informação era sinônimo de formato impresso e atualmente, ela gira em torno do suporte eletrônico e até mesmo *online*. Segundo Tomaél e Valentim (2004), a informação científica e tecnológica se disseminava, até pouco tempo, apenas através de unidades especializadas. Com a evolução dos meios de comunicação a *internet* se tornou um ótimo meio de informações. Ela é uma ferramenta de informação, de busca pelo conhecimento, e transformou o mundo da comunicação, facilitando o acesso a todos de qualquer parte do mundo.

Com essa nova possibilidade de fonte de informação, a internet se tornou uma ferramenta importante de trabalho, estudo e pesquisa, possibilitando ao homem o acesso a uma infinidade de informações, no qual, grande parte das informações produzida se encontra disponíveis.

Silva e Tomaél (2004) apontam que, ao mesmo tempo em que a Internet possibilita o acesso a uma variedade de informações, também expande o universo

onde podemos nos perder. Percebe-se a possibilidade de acesso proporcionada pela Internet por meio de diversas ferramentas de busca, seja em bases de dados, buscadores eletrônicos ou em serviços *on-line* de levantamento bibliográfico.

No Quadro 6 apresenta-se as principais possibilidades da internet, segundo Laudon (1999, p. 8).

Quadro 6 – Recursos de informação na Internet.

Atividade	O que se pode fazer na Internet
Comunicação	Mandar e receber mensagens pelo correio eletrônico; Participar de grupos de discussão; Transmitir conversações por voz; Teleconferências; Ensino a distância.
Pesquisa	Pesquisar catálogos de bibliotecas e/ou centro de documentos; Pesquisar empresas, documentos, artigos e livros; Transferir arquivos de computador para computador que contêm texto, gráficos, fotos, figuras, áudios e vídeos; Transferir <i>softwares</i> para seu computador.
Empresas	Apresentar catálogos eletrônicos e anúncios; Marketing; Vender e comprar produtos e serviços.
Entretenimento	Jogar videogames interativos; Ler revistas e livros ilustrados ou animados; Ver videoclipes, assistir a filmes e ouvir música; Participar de salas de bate-papo e comunidades virtuais.

Fonte: Laudon (1999, p. 8)

A internet está transformando os meios de comunicação, devido a sua facilidade de uso. Laudon (1999) aponta as possibilidades desse novo ambiente, em quatro atividades, comunicação, pesquisa, empresas e entretenimento, em que a internet está mudando a forma no modo em que as pessoas acessam e buscam essa informação, se comunicam, conduzem os negócios, e passam seu tempo livre.

3.1 QUALIDADE NAS FONTES DE INFORMAÇÃO NA INTERNET

Com a evolução dos meios de comunicação a internet se tornou um ótimo meio de consulta, e grande parte das informações produzida se encontra disponíveis na internet. Porém, com essa facilidade para a disponibilização e a velocidade com que essa informação é disseminada, ocorre que na maioria das vezes os dados contidos nesse ambiente não estão disponibilizados e estruturados de forma adequada ao usuário, conforme as suas necessidades.

Para Lopes (2004, p. 1), “a oferta de informação expande-se, porém não são oferecidas garantias de credibilidade e de qualidade”.

O tema qualidade da informação começou a ser discutido no Seminário do *Nordic Council for Scientific Information and Research Libraries* – NORDINFO, realizado em 1989, em Copenhagem, Dinamarca (NEHMY; PAIM,1998), dando início as discussões sobre a definição de qualidade da informação.

A norma NBR ISO 9001 define qualidade como a totalidade de características de uma entidade que lhe confere a capacidade de satisfazer às necessidades e as expectativas dos clientes e de outras partes interessadas relevantes. Mas Dutra (2014), após extensa pesquisa sobre o conceito de qualidade da informação, defende a inexistência de um conceito aceito e consensual sobre o termo. Assim como para Valls e Vergueiro (1998, p. 47), “especificamente na área da ciência da informação, nota-se a inexistência de uma base teórica sólida que permita um estudo aprofundado do tema”. Tanto que Paim, Nehmy e Guimarães (1996, p.112) também afirmam que:

[...] não há consenso na literatura sobre definições teóricas e operacionais da qualidade da informação. Há uma alusão recorrente entre autores interessados no tema de que as definições de qualidade da informação são ambíguas, vagas ou subjetivas.

Mas apesar dos conceitos indefinidos, Oleto (2006) afirma que a ciência da informação faz tentativas de estudos da qualidade da informação em literatura com abordagens que tendem a avaliar os sistemas de informação (a qualidade sendo um desses critérios de avaliação).

É difícil avaliar a qualidade das fontes em um imenso ambiente informacional que é a Internet, pois não se conta com ferramentas para avaliação das qualidades como nas fontes impressas. Na Internet há uma grande facilidade e

rapidez para que autores disponibilize publicação livre de revisões e aprovações, ou seja, qualquer um pode disponibilizar informação para todos terem acesso. Lopes (2004) ressalta a necessidade de os documentos disponíveis passarem por filtros que impeçam que o excesso dessa informação esteja disponibilizado.

Salvador Olívan e Angós Ullate (2001, p. 110) afirmam que “a qualidade está relacionada tanto ao produto (informação) que assegure a satisfação de um conjunto de critérios, quanto a um serviço que possa proporcionar a satisfação do usuário”. No entanto, ressaltam que “não existe um indicador único e perfeito que permita afirmar se uma fonte contém informação de qualidade”.

Tomaél, Alcará e Silva (2008, p. 6) também afirmam que:

a qualidade de uma informação ou de uma fonte de informação está diretamente relacionada ao seu uso, ou seja, ao usuário que dela necessita. Para que uma fonte seja de qualidade, deve atender a propósitos específicos de uma comunidade de usuários e isso requer avaliação.

E concluem:

avaliar atributos de qualidade para fontes de informação é uma atividade essencial em prol de usuários, mas isso não significa que toda a informação disponível na *web* deve ser avaliada, apesar de a *web* apresentar-se cada vez mais desordenada e seu volume em crescente ascensão. Entretanto, quando se tem a necessidade de indicar fontes de informação para a comunidade à qual se prestam serviços, juntamente com essa necessidade, vem o dever de fornecer informação de qualidade e, para isso, é imprescindível avaliar a qualidade da informação que se disponibiliza (TOMÁEL; ALCARÁ; SILVA, 2008, p. 6).

A qualidade de uma fonte de informação relaciona-se com o seu uso e seus objetivos, ou seja, a fonte deve atender as necessidades do usuário, cumprindo com as metas por ela proposta. Sua qualidade deve ser avaliada de forma coerente com suas necessidades de informação (TOMAEL, 2008).

A qualidade de uma fonte de informação relaciona-se intrinsecamente com seus objetivos, que dizer, a fonte deve proporcionar ou oferecer o que se propõe. Pela ótica do usuário da informação, a qualidade de uma fonte é sempre avaliada a partir de suas necessidades de informação (TOMÁEL, 2008, p. 6-7).

Tomáel, Alcará e Silva (2008, p. 4) concordam que o acesso à informação de qualidade na Internet é um dos principais desafios da atualidade.

3.2 AVALIAÇÃO DE FONTES DE INFORMAÇÃO NA INTERNET

Almeida (2007) explica que o maior acesso às fontes de informação pela Internet, geralmente não são submetidas a uma avaliação antecedente, ocasiona a disponibilização de informações irrelevantes, e desatualizadas, comprometendo significativamente a qualidade do conteúdo da informação, fazendo-se necessária a realização de um estudo referente aos critérios de avaliação de fontes de informação disponíveis na Internet.

Tomáel (2008) afirma que devido ao acúmulo de informações sem relevância na *Internet*, é preciso o uso de filtros que permitam a recuperação de informações de qualidade e com maior precisão e revocação. Assim como, os profissionais da área também devem estar aptos a fazerem avaliações e análises acerca das fontes de informação na *Internet*, principalmente quando se trata de fontes de apoio a pesquisa.

Essa é uma situação que exige do profissional da informação uma atuação mais efetiva, em sintonia com os recursos que a Internet possibilita. Requer que suas ações estejam orientadas para agir com criatividade e que adote as novas tecnologias para a geração de serviços e produtos, em que a habilidade de estruturação e os recursos de organização sejam utilizados da melhor forma possível. Com uma infinidade de informações desorganizadas e sem credibilidade, a *Web* necessita de profissionais que tenham habilidade para localizar e avaliar fontes de informação. A busca e avaliação consistente e regular poderão qualificar e legitimar os recursos informacionais disponíveis nesse ambiente (TOMAÉL, 2008, p. 7).

Deste modo, as fontes de informação da *internet* que não sejam científicas ou reprodução dos impressos, precisam de uma seriedade por parte do profissional da informação, ou o usuário, e é necessária que após a identificação das fontes de informação, é fundamental que se analise a qualidade das mesmas, garantindo maior segurança à tomada de decisão.

Embora a grande quantidade, a localização de uma fonte de informação específica na Internet dificulta-se, e acaba sendo uma tarefa árdua para os que não levam em consideração critérios de qualidade e aspectos relacionados ao custo de busca e obtenção da informação. Entende-se como custo qualquer elemento necessário para o acesso à informação. De acordo com Tomáel et al. (2004), custo de acesso, custo de uso, custo de serviços diferenciados, energia e tempo, são exemplos de custos referentes à busca e obtenção de informações na Internet.

Muitos autores como Tomáel e a Abad García relatam a importância de se avaliar uma fonte de informação na internet. Segundo Salvador Olívan e Angós Ullate (2001, p. 106), para alguns a avaliação é uma parte da investigação, uma aplicação do método científico, para outros é importante para tomada de decisões, e outros consideram como um componente essencial para os trabalhos de gestão.

Tomáel et al. (2004) afirmam que “a importância de se avaliar a informação disponível na Internet é bastante significativa para quem a utiliza para a pesquisa e é de extrema relevância para enfatizar a inconstância da qualidade das informações encontradas”. Para Abad García (1997 apud OLÍVAN; ANGÓS ULLATE, 2001, p. 107), no âmbito da documentação, a avaliação pode ser definida como a aplicação de conjuntos de métodos e técnicas de investigação que permitem obter informação confiável para tomada de decisões.

Vilella (2003, p. 46) defende que a prática da avaliação no caso da Internet, é muito importante, devido à mesma estar em permanente construção e reconstrução. É completa que os *sites* devem passar por uma revisão, por exemplo, a cada seis meses.

4 CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO PARA FONTES DE INFORMAÇÃO NA INTERNET

No cenário atual, onde há uma grande produção, acúmulo e volume de informações descentralizadas e excesso de informações incompletas, desconexas e inexatas, cria-se um grande desafio para os profissionais da informação, gerando a necessidade da realização de um estudo em relação aos critérios de qualidades de fontes, possibilitando uma qualidade nas avaliações das fontes de informações e, assim, disseminar essas informações com mais segurança aos seus usuários, principalmente nos tempos atuais de grande avanço tecnológico, no qual os usuários precisam de uma credibilidade e confiabilidade no que acessam. Baseado nisso, alguns autores como Tomáel, Alexander e Tate, American Libray Association e Smith propõem vários critérios para facilitar a avaliação das fontes eletrônicas, resumidos no Quadro 7 e apresentados de 4.1 a 4.4.

Quadro 7 – Critérios de Avaliação

AMERICAN LIBRAY ASSOCIATION (ALA)	ALEXANDER E TATE	SMITH	TOMAÉL
Autoria	Autoridade	Escopo	Informações de identificação
Objetivo	Acuidade	Conteúdo	Consistência das informações
Design e estabilidade	Objetividade	Design gráfico e multimídia	Confiabilidade das informações
Conteúdo	Atualização	Propósito e audiência	Adequação da fonte
-	Cobertura	Avaliações	Links
-	-	Workability	Facilidade de uso
-	-	Custo	Lay-out da fonte
-	-	-	Restrições percebidas
-	-	-	Suporte ao usuário
-	-	-	Outras observações percebidas

Fonte: Elaboração própria, 2019.

Os autores construíram ou adaptaram ao longo do tempo critérios de avaliação da qualidade das fontes de informação os mesmo que serão abordados nas próximas seções.

4.1 AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION (ALA) – LISTAGEM DE CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DE FONTES DE INFORMAÇÃO NA INTERNET

A American Libray Association (ALA) coordenou uma listagem de critérios de seleção de fontes de informação na Internet (VILELLA, 2003, p. 223), em que compreendem as categorias de autoria, objetivo, design e estabilidade e conteúdo.

No critério autoria (Quadro 8), se verifica a identificação da autoria da fonte avaliada, ou seja, os principais responsáveis por essa fonte.

Quadro 8 - Critério de autoria para avaliação de fontes de informação na Internet

Critério	Descrição
AUTORIA	<ol style="list-style-type: none"> 1. O nome do indivíduo ou grupo que criou o site deve estar claramente colocado. 2. O criador deve fornecer uma fonte para mais informações, caso seja necessário. 3. O autor do <i>website</i> ou seu gerenciador deve fornecer meios para que os usuários façam comentários ou questionamentos. 4. O autor do <i>website</i> ou seu gerenciador deve se responsabilizar por questões relativas a direitos autorais de todo o material contido no site.

Fonte: Vilella (2003, p. 223).

No critério objetivo (Quadro 9), são analisados se os objetivos da fonte estão fáceis de se identificar, e com clareza, além de se observar se as publicidades inseridas são adequadas e não ofusca o conteúdo da fonte.

Quadro 9 - Critério de objetivo para avaliação de fontes de informação na Internet

Critério	Descrição
OBJETIVO	<ol style="list-style-type: none"> 1. O objetivo do site deve estar claro e seu conteúdo deve refletir seu objetivo, seja ele entretenimento, persuasão, educação, vendas. 2. Publicidade deve ser apropriada à audiência específica e não deve ofuscar o conteúdo. 3. Um bom <i>site</i> deve enriquecer a experiência do usuário e expandir sua imaginação. Sites que incentivem preconceito devem ser evitados.

Fonte: Vilella (2003, p. 223).

No critério design e estabilidade (Quadro 10), analisa-se as informações contidas na fonte que são de fácil localização, uso, navegação, e compreensão por parte do usuário, além de estar organizada, disponível, e acessível a portadores de deficiência também.

Quadro 10 - Critério de design e estabilidade para avaliação de fontes de informação na Internet

Critérios	Descrição
DESIGN E ESTABILIDADE	<ol style="list-style-type: none"> 1. A informação no <i>site</i> deve ser fácil de achar e de usar. 2. O design do <i>site</i> deve ter relação com sua audiência. 3. O texto deve ser de fácil leitura, sem interferências de gráficos e fundos de tela. 4. Usuários devem ser capazes de navegar facilmente pelo site. 5. Páginas que consistem basicamente em <i>links</i> devem ser bem organizadas. 6. O site deve ser adequado para pessoas portadoras de deficiências. 7. A página deve ser carregada em um tempo razoável. 8. A página deve estar sempre disponível: a estabilidade é muito importante. 9. A necessidade de “<i>plug-ins</i>” ou outras aplicações deve estar claramente colocada. 10. As características do design da página como animações, gráficos, páginas de transição devem aumentar e não diminuir a acessibilidade do <i>site</i>. 11. As características de interatividade devem ser explicadas claramente. 12. O usuário não deve ser obrigado a se cadastrar ou pagar taxas antes de utilizar o <i>site</i>.

Fonte: Vilella (2003, p. 223).

No critério conteúdo (Quadro 11), deve-se analisar se o conteúdo é apropriado, de qualidade, e atualizado, havendo informações o suficiente para satisfazer o usuário, além de estar organizado na maneira que o usuário possa navegar facilmente, ou fazer busca quando as informações contidas são excessivas.

Quadro 11 - Critério de conteúdo para avaliação de fontes de informação na Internet

Critérios	Descrição
<p style="text-align: center;">CONTEÚDO</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. O título do <i>site</i> deve ser apropriado ao seu propósito. 2. O conceito do <i>site</i> deve ser fácil de ler e de ser entendido por seu público-alvo. 3. Deve haver informação suficiente para que a visita ao <i>site</i> valha a pena. 4. Se existe vasta quantidade de informações no <i>site</i>, alguma forma de busca deve estar disponível. Deve, ao menos, haver uma lista de tópicos abordados para que os usuários possam mover-se por eles de forma fácil. 5. A grafia das palavras e gramática devem sempre estar corretas. 6. A informação deve ser atualizada e precisa. A data de última atualização é um recurso de valor. 7. <i>Links</i> para mais informações sobre um tópico devem estar disponíveis. 8. O assunto deve ser relevante e apropriado ao público-alvo. 9. As qualidades exigidas para uso do site e sua estrutura devem ser apropriadas ao público-alvo.

Fonte: Vilella (2003, p. 223).

A ALA estabeleceu critérios de avaliação, orientando por profissionais de Biblioteconomia, para seleção de *site* apropriadamente adequados, com preocupação não só do conteúdo, mas do design, e o tempo de resposta do mesmo. Portanto, os *sites* devem se preocupar com a consistência de suas informações, possibilitando uma qualidade nas avaliações nas fontes de informações e assim distribuir essas informações com mais segurança aos seus usuários.

4.2 ALEXANDER E TATE – LISTA DE CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DE “WEB PAGES INFORMACIONAIS”

Alexander e Tate (1996 apud VILELLA, 2003, p. 221) também elaboraram uma lista de critérios de avaliação de “*Web Pages* Informacionais”, com a metodologia de reconhecer uma “*Web Pages* Informacionais”, compreendendo os critérios de autoridade, acuidade, objetividade, atualização e cobertura.

No critério autoridade (Quadro 12) deve-se analisar se estão identificados claramente os responsáveis pela fonte, podendo conter também as informações de contato para verificação da legitimidade da fonte, e também devendo estar disponibilizada a responsabilidade de autoria de matérias e informações fornecidas pela fonte.

Quadro 12 – Critério de autoridade para avaliação de “Web Pages Informativas”

Critérios	Descrição
AUTORIDADE	1. O responsável pela página está claramente identificado? 2. Há um link para uma página descrevendo os objetivos da organização patrocinadora? 3. Existe um meio de verificar a legitimidade da página do patrocinador, como um número de telefone ou endereço postal, através do qual se possa estabelecer contato para mais informações? (um endereço de e-mail não é o suficiente). 4. O autor e suas credenciais estão claramente identificados? 5. Se o material está protegido por copyright, o nome do detentor dos direitos está presente?

Fonte: Vilella (2003, p. 221).

No critério acuidade (Quadro 13) é analisado se a informação disponibilizada está livre de erro ortográfico, gramaticais e tipográficos, além da indicação da fonte de onde foram retiradas as informações para eventuais consultas, e a responsabilidade da autoria das informações fornecidas.

Quadro 13 – Critério de acuidade para avaliação de “Web Pages Informativas”

Critérios	Descrição
ACUIDADE	1. As fontes estão claramente listadas de modo que possam ser consultadas? 2. A informação está livre de erros de gramática, ortografia e erros tipográficos? 3. Está claro quem é o responsável pela precisão das informações? 4. Se existem figuras e gráficos contendo dados estatísticos, estes estão corretamente titulados e são fáceis de interpretar?

Fonte: Vilella (2003, p. 221).

No critério objetividade (Quadro 14) se identifica se a fonte é proveniente de algum serviço público, e se está livre de publicidade, e caso haja publicidade, se há como diferenciar do conteúdo informacional.

Quadro 14 – Critério de objetividade para avaliação de “*Web Pages* Informacionais”

Critérios	Descrição
OBJETIVIDADE	1. A informação é provida como um serviço público? 2. A informação está livre de publicidade? 3. Se existe publicidade na página, ela está claramente diferenciada do conteúdo informacional?

Fonte: Vilella (2003, p. 221).

No critério atualização (Quadro 15), verifica-se se atualização da fonte é frequente, devendo observar a data no qual a informação contida foi escrita e disponibilidade, e se a mesma foi alguma vez revisada.

Quadro 15 – Critério de atualização para avaliação de “*Web Pages* Informacionais”

Critérios	Descrição
ATUALIZAÇÃO	1. Existem datas na página que indicam - Quando a página foi escrita? - Quando a página foi colocada pela primeira vez na Web? - Quando a página foi revisada pela última vez? 2. Existem outros indicadores de que o conteúdo tem sido mantido e atualizado? 3. Se são oferecidos figuras e gráficos, existem datas indicando a que período se referem? 4. Se a informação foi publicada em diferentes edições, existem informações que indicam qual é a edição presente?

Fonte: Vilella (2003, p. 221).

No critério cobertura (Quadro 16), a análise é feita para saber se a fonte está em desenvolvimento, ou completa, e se as informações contidas estão na íntegra ou são partes, e se os mesmos estão protegidos por direitos autorais.

Quadro 16 – Critério de cobertura para avaliação de “*Web Pages* Informacionais”

Critérios	Descrição
	1. Há uma indicação de que a página está completa, de que não está “em construção”? 2. Se há um equivalente impresso da Web Page, há

COBERTURA	<p>indicações claras se o trabalho está disponível na íntegra ou se são apenas partes do mesmo?</p> <p>3. Se o conteúdo não está protegido por direitos autorais, há um esforço em atualizá-lo e torná-lo mais acessado?</p>
------------------	--

Fonte: Vilella (2003, p. 221).

Essa lista de critérios para a avaliação de *uma “Web Pages Informativas”* sugere como um método avaliativo com inúmeras perguntas a serem respondidas a partir da análise de sites, sendo de fácil compreensão e uso, de maneira geral contemplam os seguintes critérios que são: autoridade, acuidade, objetividade, atualização e cobertura, apresentando diferenciações no detalhamento de cada um desses critérios.

4.3 SMITH – CAIXA DE FERRAMENTAS/ CRITÉRIOS DE QUALIDADE

Smith (1997 apud VILELLA, 2003, p. 232-234) propôs uma “Caixa de ferramentas/critérios de avaliação”, na qual aponta critérios sobre o escopo, conteúdo, design gráfico e multimídia, propósito e audiência, avaliações, *workability* e custo.

No critério escopo (Quadro 17) se analisa o assunto que é coberto, o detalhamento daquele assunto, o limite de tempo do assunto na fonte e o formato.

Quadro 17 – Critério escopo da Caixa de ferramentas/critérios de avaliação

Critérios	Descrição
ESCOPO	<p>Aspectos referentes ao escopo incluem:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cobertura: quais os aspectos de um assunto são cobertos? - Profundidade: qual é o nível de detalhamento oferecido a respeito do assunto? Isso será relacionado à audiência para qual o site foi planejado. - Tempo: a informação na fonte está limitada a certos períodos de tempo? - Formato: uma fonte que provê apenas links pode restringir seu escopo a certos tipos de fontes.

Fonte: Vilella (2003, p. 232-234).

No critério conteúdo (Quadro 18), verifica-se se a fonte é precisa, e se o responsável é especialista ou reconhecido por essa área, até mesmo se há alguma organização com reputação por detrás, e além de tudo, se haveria uma forma de

contatar, caso haja dúvidas. Verifica-se, ainda, se essa fonte é atualizada, e com que frequência, e se está evidente a data da atualização, se há disponibilização em outro recurso ou formatos, e utiliza-se de *links*, e também a questão da qualidade na redação no conteúdo disponibilizado.

Quadro 18 – Critério conteúdo da Caixa de ferramentas/critérios de avaliação

Critérios	Descrição		
CONTEÚDO	A informação é factual ou é opinativa? O <i>site</i> contém informação original ou apenas <i>links</i> ? Fatores específicos relacionados a conteúdo incluem a acuidade, autoridade, ciclo e exclusividade de uma fonte.		
	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="534 757 778 846">Acuidade</td> <td data-bbox="778 757 1428 846">A fonte de informação é precisa? Existem tendências políticas ou ideológicas?</td> </tr> </table>	Acuidade	A fonte de informação é precisa? Existem tendências políticas ou ideológicas?
	Acuidade	A fonte de informação é precisa? Existem tendências políticas ou ideológicas?	
	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="534 846 778 1070">Autoridade</td> <td data-bbox="778 846 1428 1070">Existe por detrás dessa fonte alguma organização de reputação ou algum especialista? O autor possui reconhecimento nesse campo? A informação é verificável? O autor pode ser contactado para esclarecimentos?</td> </tr> </table>	Autoridade	Existe por detrás dessa fonte alguma organização de reputação ou algum especialista? O autor possui reconhecimento nesse campo? A informação é verificável? O autor pode ser contactado para esclarecimentos?
	Autoridade	Existe por detrás dessa fonte alguma organização de reputação ou algum especialista? O autor possui reconhecimento nesse campo? A informação é verificável? O autor pode ser contactado para esclarecimentos?	
	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="534 1070 778 1361">Ciclo</td> <td data-bbox="778 1070 1428 1361">A fonte é atualizada ou estática? Caso seja atualizada, com qual frequência isso ocorre? As datas de atualização estão explicitadas? A data relativa aos arquivos, que pode ser verificada por muitos browsers, indica a data de mudança física do arquivo e isso pode não refletir o ciclo da informação.</td> </tr> </table>	Ciclo	A fonte é atualizada ou estática? Caso seja atualizada, com qual frequência isso ocorre? As datas de atualização estão explicitadas? A data relativa aos arquivos, que pode ser verificada por muitos browsers, indica a data de mudança física do arquivo e isso pode não refletir o ciclo da informação.
	Ciclo	A fonte é atualizada ou estática? Caso seja atualizada, com qual frequência isso ocorre? As datas de atualização estão explicitadas? A data relativa aos arquivos, que pode ser verificada por muitos browsers, indica a data de mudança física do arquivo e isso pode não refletir o ciclo da informação.	
	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="534 1361 778 1630">Exclusividade</td> <td data-bbox="778 1361 1428 1630">O conteúdo da fonte está disponível em outros formatos? Quais as vantagens que essa fonte em particular oferece? Se essa fonte é originada de um outro formato, ela possui todas as características do seu formato original? Características extras foram adicionadas?</td> </tr> </table>	Exclusividade	O conteúdo da fonte está disponível em outros formatos? Quais as vantagens que essa fonte em particular oferece? Se essa fonte é originada de um outro formato, ela possui todas as características do seu formato original? Características extras foram adicionadas?
Exclusividade	O conteúdo da fonte está disponível em outros formatos? Quais as vantagens que essa fonte em particular oferece? Se essa fonte é originada de um outro formato, ela possui todas as características do seu formato original? Características extras foram adicionadas?		
<table border="1"> <tr> <td data-bbox="534 1630 778 1881">Links para outras fontes</td> <td data-bbox="778 1630 1428 1881">Se o valor do site está nos links que ele provê para outras fontes, os links são mantidos atualizados e direcionam o usuário para fontes apropriadas? Os <i>links</i> são feitos de forma clara, de maneira que se entenda que se está sendo direcionado para outra fonte?</td> </tr> </table>	Links para outras fontes	Se o valor do site está nos links que ele provê para outras fontes, os links são mantidos atualizados e direcionam o usuário para fontes apropriadas? Os <i>links</i> são feitos de forma clara, de maneira que se entenda que se está sendo direcionado para outra fonte?	
Links para outras fontes	Se o valor do site está nos links que ele provê para outras fontes, os links são mantidos atualizados e direcionam o usuário para fontes apropriadas? Os <i>links</i> são feitos de forma clara, de maneira que se entenda que se está sendo direcionado para outra fonte?		
<table border="1"> <tr> <td data-bbox="534 1881 778 2060">Qualidade de redação</td> <td data-bbox="778 1881 1428 2060">O texto é bem escrito? Enquanto o processo de estabelecimento de <i>links</i> e a multimídia são importantes elementos na <i>web</i>, o maior volume de informação na <i>web</i> ainda é o texto, e a qualidade da redação é</td> </tr> </table>	Qualidade de redação	O texto é bem escrito? Enquanto o processo de estabelecimento de <i>links</i> e a multimídia são importantes elementos na <i>web</i> , o maior volume de informação na <i>web</i> ainda é o texto, e a qualidade da redação é	
Qualidade de redação	O texto é bem escrito? Enquanto o processo de estabelecimento de <i>links</i> e a multimídia são importantes elementos na <i>web</i> , o maior volume de informação na <i>web</i> ainda é o texto, e a qualidade da redação é		

		importante para que o conteúdo seja comunicado claramente.
--	--	--

Fonte: Vilella (2003, p. 232-234).

No critério design gráfico e multimídia (Quadro 19) verifica se a fonte é agradável de ver, e se os recursos contidos são apropriados para o propósito da fonte.

Quadro 19 – Critério design gráfico e multimídia da Caixa de ferramentas/critérios de avaliação

Critérios	Descrição
DESIGN GRÁFICO E MULTIMÍDIA	A fonte é interessante de se ver? Os efeitos visuais aprimoram a fonte? Se recursos como áudio, vídeo e realidade virtual são utilizados, eles estão apropriados ao propósito da fonte?

Fonte: Vilella (2003, p. 232-234).

No critério propósito e audiência (Quadro 20), a análise é para saber se na fonte é identificado com clareza o propósito, o público-alvo, e se satisfaz a necessidade de quem o utiliza.

Quadro 20 – Critério propósito e audiência da Caixa de ferramentas/critérios de avaliação

Critérios	Descrição
PROPÓSITO E AUDIÊNCIA	Qual é o propósito/objetivo da fonte? Isso está claramente explicitado? O propósito necessariamente deve estar adequado à audiência da fonte. Quem são os usuários que se pretende que utilizem a fonte? Essa fonte irá satisfazer as necessidades desses usuários? O grupo de usuários ao qual a fonte se destina possui acesso a ela?

Fonte: Vilella (2003, p. 232-234).

No critério avaliações (Quadro 21), verifica-se se há serviços de avaliação sobre essa fonte, e se esse serviço tem algo a se dizer sobre a mesma.

Quadro 21 – Critério avaliações da Caixa de ferramentas/critérios de avaliação

Critérios	Descrição
	O que serviços de avaliação dizem sobre o <i>site</i> ?

AVALIAÇÕES	O uso de serviços de avaliação (<i>reviewing services</i>) sempre foi importante para o desenvolvimento de coleções impressas; bibliotecários precisam estar familiarizados com as forças e fraquezas das ferramentas de avaliação de fontes no ambiente da internet.
-------------------	---

Fonte: Vilella (2003, p. 232-234).

No critério *workability* (Quadro 22) é verificado se há facilidade no uso e acesso à fonte, se a mesma pode ser acessada através de quaisquer *softwares*, e a busca e recuperação da informação contida na fonte é eficiente e organizada de maneira que possa facilitar a localização. E os recursos inseridos funcionam corretamente, e se a fonte pode ser acessada sempre, além de se saber o tempo de demora de resposta da fonte ao acesso.

Quadro 22 – Critério *workability* da Caixa de ferramentas/critérios de avaliação

Critérios	Descrição	
WORKABILITY	A fonte é conveniente e pode ser usada efetivamente? Essa é a área na qual critérios para fontes na internet diferem mais de fontes impressas. Aspectos do <i>workability</i> se referem a uma variedade de áreas.	
	“Amigabilidade” em relação ao usuário	A fonte é fácil de usar? Caso haja comandos especiais, estão claramente colocados? Informação de ajuda está disponível? Questões de interface foram analisadas, a exemplo do design de menus e da leitura de telas?
	Ambiente computacional requerido	A fonte pode ser acessada através de equipamentos e softwares padrão, ou são necessários softwares especiais, senhas ou outros equipamentos?
	Busca	Quão eficientemente a informação pode ser recuperada na fonte? Uma ferramenta de busca eficiente é ofertada? Quais os operadores e recursos de ranking estão disponíveis? O uso da interface da ferramenta de busca é intuitivo? A máquina de busca indexa toda a fonte?
	“Browsabilidade” e organização	A fonte está organizada de maneira lógica de forma a facilitar a localização da informação? O esquema de organização é apropriado à fonte?
	Interatividade	Recursos interativos a exemplo de formulários funcionam corretamente? Eles adicionam valor ao site?

	Conectividade	A fonte pode ser acessada sempre ou está frequentemente fora do ar? As páginas levam muito tempo para serem carregadas?
--	----------------------	---

Fonte: Vilella (2003, p. 232-234).

No critério custo (Quadro 23), deve-se analisar se a fonte cobra pelo uso da informação ou se usuário paga tarifas pelo tráfego.

Quadro 23 – Critério custo da Caixa de ferramentas/critérios de avaliação

Critérios	Descrição
Custo	A fonte cobra custos associados ao uso da propriedade intelectual contida nela? Usuários de internet pagando tarifas de tráfego já devem considerar os custos de conexão e podem querer incluir esses critérios em seu processo de seleção.

Fonte: Vilella (2003, p. 232-234).

Smith (1997) destaca esses critérios que são bem abrangentes sobre avaliação de *sites*, no qual propôs a elaboração de uma Caixa de ferramentas / critérios de avaliação. Afirmou ser uma tentativa de unir os critérios listados de diversas fontes que pudesse ser aplicado na seleção de fontes de informação na Internet. O autor ressalta de que nem todos os critérios possam ser apropriados para todos os propósitos, mas que fique a critério dos profissionais da informação ou outros interessados que possam selecionar os critérios mais adequados para suas necessidades.

4.4 TOMAÉL *et al.* – CRITÉRIOS DE QUALIDADE PARA AVALIAÇÃO DE FONTES NA INTERNET

Após um longo tempo de pesquisas em páginas da Internet, estudos e testes e projetos, Tomaél et al. (2004, p. 34-35) elaboraram critérios de qualidade para avaliação de fontes na Internet, tais critérios resultaram nos seguintes itens: informações de identificação, consistência das informações, confiabilidade das informações, adequação da fonte, *links*, facilidade de uso, *lay-out* da fonte, restrições percebidas, suporte ao usuário, e outras observações percebidas.

No critério informações de identificação (Quadro 24), é analisado se na fonte contém dados de identificação dos responsáveis pela fonte. Além de analisar, se o título da fonte é claro e preciso, se os objetivos estão claramente definidos e a que público a fonte se destina, e se as informações disponibilizadas estão adequadas de acordo com a fonte.

Quadro 24 – Critérios identificação para avaliação de fontes na Internet

INFORMAÇÕES DE IDENTIFICAÇÃO dados detalhados da pessoa jurídica ou física responsável pelo <i>site</i> de forma a identificá-la plenamente:
<ul style="list-style-type: none"> • Endereço eletrônico (URL) do <i>site</i> definindo clara e objetivamente a autoria ou o assunto do qual trata a fonte; • <i>E-mail</i> do <i>site</i> (organização que disponibiliza a fonte) diferente do <i>e-mail</i> da fonte de informação; • Título da fonte de informação claro e preciso, além de informativo; • Endereço eletrônico (URL) da fonte de informação definindo clara e objetivamente a autoria; • Objetivos da fonte informando a que público se destina; • Disponibilização de informações adequadas sobre a fonte (apresentação, nota explicativa, informações gerais etc.), descrevendo seu âmbito; • Identificação da tipologia da fonte e de sua origem, no caso de se tratar de evolução de formato impresso.

Fonte: Tomaél *et al.* (2004, p. 34-35).

No critério consistência das informações (Quadro 25), verifica-se o detalhamento das informações que a fonte fornece, como a cobertura, validade do conteúdo, a utilização de elementos que complementam e que contribuem para qualidade da fonte, coerência na apresentação e conteúdo, disponibilização de informações filtradas, e o fornecimento de informações originais ou endereços eletrônicos para recuperação.

Quadro 25 – Critérios consistência das informações para avaliação de fontes na Internet

CONSISTÊNCIA DAS INFORMAÇÕES - Detalhamento e completeza das informações que fornecem
<ul style="list-style-type: none"> • Cobertura da fonte, abrangendo informação de toda a área que se propõe; • Validade do conteúdo, isto é, sua utilidade em relação aos propósitos do usuário final; • Resumos ou informações complementares como elementos que realmente contribuam para a qualidade; • Coerência na apresentação do conteúdo informacional; a fonte não pode ser carregada. a ponto de prejudicar sua consistência ou ao contrário, apenas

- apresentar informações muito superficiais;
- Oferta de informações filtradas ou com agregação de valor. Neste caso, identificar se a informação oferecida é embasada ou somente opinativa; Apresentação de informação original ou apenas fornecimento do endereço para recuperá-la (baseada somente em acesso a *links*).

Fonte: Tomáel *et al.* (2004, p. 34-35).

No critério confiabilidade das informações (Quadro 26), investiga-se os responsáveis pela fonte, verificando se contém dados completos e reconhecimento na área de atuação, e analisa-se se conteúdo informacional da fonte é relacionada a área de atuação dos responsáveis. E também verifica as datas de quando foram produzidas e atualizadas essas informações, além de outras observações acerca das referências bibliográficas, endereços para contatos, e se as informações contidas na fonte são derivadas de algum formato.

Quadro 26 – Critérios confiabilidade das informações para avaliação de fontes na Internet

CONFIABILIDADE DAS INFORMAÇÕES - investiga a autoridade ou responsabilidade:
<ul style="list-style-type: none"> • Dados completos de autoria como mantenedor da fonte, podendo ser pessoa física ou jurídica; • Autor, pessoa física, reconhecido em sua área de atuação, demonstrando formação/especialização. • Analisar a organização que disponibiliza o <i>site</i>, caso o autor da fonte pertença a ela; • Conteúdo informacional relacionado à área de atuação do autor demonstra relevância; • Observância de outras informações como: existência de referências bibliográficas dos trabalhos do autor; endereço para contato com o autor; se foi derivada de um formato impresso/origem; • Verificação de datas: quando foi produzida; se está atualizada e quando.

Fonte: Tomáel *et al.* (2004, p. 34-35).

No critério adequação da fonte (Quadro 27), verifica-se a coerência da linguagem utilizada com os objetivos e o público-alvo ao qual se destina, e a coerência da fonte com seu propósito ou assunto.

Quadro 27 – Critérios adequação da fonte para avaliação de fontes na Internet

ADEQUAÇÃO DA FONTE - tipo de linguagem utilizada e coerência com os objetivos propostos:

- Coerência da linguagem utilizada pela fonte com os seus objetivos e o público a que se destina;
- Coerência do *site* onde a fonte estiver localizada com seu propósito ou assunto.

Fonte: Tomaél *et al.* (2004, p. 34-35).

No critério *links* (Quadro 28), verifica-se a disponibilidade de *links* que facilite o acesso às informações e a navegação tanto da própria fonte, como em outras fontes.

Quadro 28 – Critérios *links* para avaliação de fontes na Internet

LINKS
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Links</i> internos - recursos que complementam as informações da fonte e permitem o acesso às informações e a navegação na própria fonte de informação: <ul style="list-style-type: none"> - Clareza para onde conduzem; - Tipos disponíveis: anexos, ilustrações, informações complementares, outras páginas do <i>site</i>; - Atualização dos <i>links</i>, apontando para páginas ativas; • <i>Links</i> externos - recursos que permitem o acesso às informações e a navegação em outras fontes/<i>sites</i>: <ul style="list-style-type: none"> - Clareza para onde conduzem; - Devem apontar apenas para <i>sites</i> com informações fidedignas/úteis e apropriadas; - Tipos disponíveis mais comuns: informações complementares e/ou similares, ilustrações, comércio relacionado, portais temáticos, entre outros; - Revisão constante dos <i>links</i>, apontando para páginas existentes.
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Links</i>: <ul style="list-style-type: none"> - Que possibilitem fácil movimentação página-a-página, item-a-item, sem que o usuário se perca ou se confunda; - <i>Links</i> suficientes na fonte, que permitam avançar e retroceder; • Quantidade de <i>clics</i> para acessar a fonte e a informação: <ul style="list-style-type: none"> - Da página inicial do <i>Site</i> até a fonte: recomendável três ou menos <i>clics</i>; - Da fonte à informação: recomendável três ou menos <i>clics</i>; • Disponibilidade de recursos de pesquisa na fonte: função de busca, lógica booleana, índice, arranjo, espaço da informação, outros; • Recursos auxiliares à pesquisa: <ul style="list-style-type: none"> - Tesouros, listas, glossários, mapa do <i>site</i>/fonte, guia, ajuda na pesquisa, outros; - Instruções de uso; - Documentação/manuais da fonte de informação para <i>download</i> ou impressão;

Fonte: Tomaél *et al.* (2004, p. 34-35).

No critério *lay-out* da fonte (Quadro 29), analisa-se as mídias utilizadas na fonte, verificando-se se essas mídias são interessantes, se há equilíbrio na quantidade utilizada, legibilidade e coerência na apresentação.

Quadro 29 – Critérios *lay-out* da fonte para avaliação de fontes na Internet

LAY-OUT DA FONTE - mídias utilizadas:
<ul style="list-style-type: none"> • As mídias utilizadas devem ser interessantes; • Tipos de mídias utilizadas: imagens fixas ou em movimento e som; • A harmonia entre a quantidade de mídias utilizadas nos verbetes ou itens (partes) da fonte é fundamental; • Coerência entre as várias mídias (texto x som x imagem): <ul style="list-style-type: none"> - Imagens com a função de complementar ou substituir conteúdos e não meramente ilustrar; - Pertinência com os propósitos da fonte; - Legibilidade (nitidez, tamanho da letra/imagem); - Clara identificação das imagens; • Na estrutura/apresentação da fonte (<i>lay-out</i> e arranjo) é importante que: <ul style="list-style-type: none"> - Haja coerência na utilização de padrões, estética da página, tamanho da letra, cor; - Os recursos, como a animação, sirvam a um propósito e não sejam apenas decorativos; - As imagens facilitem a navegação e não a dificultem; - O <i>design</i> do menu seja estruturado para facilitar a busca da informação; - A criatividade no uso dos elementos incluídos na página <i>Web</i> contribua para a qualidade; - Evite-se o <i>frame</i>, que limita o uso da fonte (espaço de visualização);

Fonte: Tomaél *et al.* (2004, p. 34-35).

No critério restrições percebidas (Quadro 30), analisa-se se durante o acesso a fonte ocorre situação que podem ser reduzidas ou até mesmo desestimuladas ao usuário a usar fonte de informação, seja ela por questão de custo, de limite de uso, de mensagens de erro, entre outros.

Quadro 30 – Critérios restrições percebidas para avaliação de fontes na Internet

RESTRICÇÕES PERCEBIDAS - são situações que ocorrem durante o acesso e que podem restringir ou desestimular o uso de uma fonte de informação:
<ul style="list-style-type: none"> • Pequena quantidade de acessos simultâneos permitida; • Alto custo de acesso à fonte de informação; • Mensagens de erro durante a navegação; • Direitos autorais impedindo o acesso à informação completa.

Fonte: Tomaél *et al.* (2004, p. 34-35).

No critério suporte ao usuário (Quadro 31), verifica-se se na fonte oferece meios no qual usuário possa entrar em contato com o responsável da fonte, ou se há opção de ajuda na interface.

Quadro 31 – Critérios suporte ao usuário para avaliação de fontes na Internet

SUPOORTE AO USUÁRIO - elementos que fornecem auxílio aos usuários e que são importantes no uso da fonte, tais como:
<ul style="list-style-type: none"> • Contato com o produtor da fonte: endereço ou <i>e-mail</i>; • Informações de ajuda na interface: <i>Help</i>.

Fonte: Tomaél *et al.* (2004, p. 34-35).

No critério outras observações percebidas (Quadro 32), verifica-se na fonte se há recursos de acessibilidade a portadores de deficiência, e opção de consultas em outras línguas.

Quadro 32 – Critérios observações percebidas para avaliação de fontes na Internet

OUTRAS OBSERVAÇÕES PERCEBIDAS:
<ul style="list-style-type: none"> • Recursos que auxiliam o deficiente no uso da fonte; • Opção de consulta em outras línguas.

Fonte: Tomaél *et al.* (2004, p. 34-35).

Os autores citados apontaram critérios de avaliação que se repetem ou se conectam, mas de qualquer forma todos trazem alguma contribuição ao tema, seja criando novos ou estabelecendo para cada uma delas uma listagem específica de critérios de avaliação.

Apesar dos critérios vistos serem de uma grande ajuda para os processos de avaliação da informação disponível neste ambiente, demonstram-se serem extensos e com um grau de complexidade que muitas vezes acabam que sendo cansativo para o usuário. Os critérios empregados por ambos os autores acima, derivam-se dos cinco critérios básicos usados pelos bibliotecários para fontes de informação impressas: acuidade, autoridade, objetividade, atualização e cobertura, com apenas algumas adequações para o meio eletrônico, como afirma Mostafa e Terra (1998, p. 55). Talvez por este motivo a tarefa da avaliação seja referida tantas vezes como uma competência dos profissionais da informação.

Vergueiro (1995) aponta esses critérios para seleção de fontes impressas usados pelos bibliotecários da seguinte maneira:

- ✓ Autoridade – a qualidade do material está relacionada com a reputação do autor, editor ou patrocinador;
- ✓ Precisão (acuidade) – se evidencia no quanto a informação de um documento é exata, rigorosa e correta;
- ✓ Imparcialidade (objetividade) – verifica se todos os lados do assunto são apresentados de maneira justa, sem favoritismos, deixando clara, ou não, a existência de preconceitos;
- ✓ Atualidade: uma informação desatualizada perde muito de seu valor;
- ✓ Cobertura – forma em que o assunto é abordado, se o texto é completo ou superficial.

Estes principais critérios são empregados para qualquer tipo de fonte, e podem funcionar como ponto de partida para iniciar o processo de avaliação de qualidade. Em relação as adequações para o meio eletrônicos, foram focadas em especificamente no acesso, aparência e outras características especiais, tais como recursos das ferramentas de busca, uso de propagandas, qualidade das páginas em relação á original, e a navegação nas páginas.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com o advento tecnológico, definitivamente a internet tornou-se uma ferramenta essencial como meio para geração, recuperação, armazenamento e disseminação de informação. Apesar desses vários propósitos positivos, as fontes de informações anexadas na internet acarretam grandes problemas em relação à falta de qualidade obtida. E que devido à facilidade que é hoje de disponibilizar informação na internet, são disponibilizadas informações que nem sempre são informações realmente confiáveis, pois muitas estão incompletas, desnecessárias, incoerentes, ou inexatas, sendo que a qualidade da informação é primordial.

Para que essas fontes de informação sejam qualificadas para uso, são necessários critérios avaliativos de qualidade. Critérios que facilitem a recuperação e seleção de fontes adequadas para uso, tanto de quem pesquisa ou somente acessa. Sendo necessária a seleção de critérios que facilite a identificação de fontes adequadas e de qualidade. Portanto, fez-se necessário o enfoque em assuntos voltados para fontes de informação e avaliação de fontes de informação na internet, para dar início ao estudo exposto nesse trabalho e atingir aos objetivos propostos de conceituar fontes de informação, e compreender a internet como meio de acesso a essas fontes, além de pesquisar e selecionar estudos referentes aos modelos e critérios para avaliação da qualidade das fontes de informação.

Neste estudo foram selecionados quatro critérios de avaliação de qualidade das fontes de informação na internet elaborados por Libray Association (ALA), Alexander e Tate, Smith e Tomaél *et al.* Os critérios selecionados são de grande contribuição e ajuda para os processos de avaliação da informação, esses critérios facilitaram na seleção de fonte de qualidade e adequada para as necessidades dos usuários, mesmo sendo extensos e até exaustivos, podem ser adaptados por parte dos usuários ou profissional para facilitar o uso, selecionando critérios que sejam do interesse ou necessários a partir dos critérios propostos.

Em relação aos objetivos propostos neste estudo, pode-se concluir que foram alcançados com êxito, a partir de levantamentos bibliográficos em fontes impressas e digitais. Conclui-se, então, que o presente estudo realizado foi de extrema importância, pois além de acrescentar mais conhecimentos sobre o uso de critérios avaliativos para qualificação das fontes de Informação na Internet, percebeu-se a necessidade dessas avaliações, não somente na área da Ciência da

Informação, mas em qualquer área, pois frequentemente nos deparamos com fonte sem credibilidade e por consequência que contribui para a insatisfação do usuário na busca por fontes com qualidade na internet.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, Patrícia Pinheiro; SALES, Rodrigo de. Avaliação de Fontes de Informação na Internet: Avaliando o site do NUPILL/UFSC. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 4, n. 2, p. 67-87, jan./jun. 2007. Disponível em:
<http://www.brapci.inf.br/_repositorio/2010/03/pdf_b8c9f9473d_0008608.pdf>. Acesso em: 10 Nov. 2018
- ARAÚJO, V. M. R. H. Estudos dos canais informais de comunicação técnica: seu papel na transferência de tecnologia e na inovação tecnológica. **Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v. 8, n. 2, p. 79-100, 1979. Disponível em:
<<http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/130>>. Acesso em: 15 Nov. 2018
- ARRUDA, Susana Margaret de. **Glossário de Biblioteconomia e Ciências afins**. Florianópolis: Cidade Futura, 2002. p. 99.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS – ABNT. **Sistema de gestão da qualidade**. NBR ISO 9001. 2015, p. 14.
- CUNHA, Murilo Bastos da. **Para saber mais**: fontes de informação em ciência e tecnologia. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2001. p. 8-168.
- DALLA ZEN, A. M.. Canais, fontes e uso da informação científica: uma abordagem teórica. R., Bibliotecon., Porto Alegre, v. 4, p. 29-41, jan./dez. 1989. Disponível em:
< <https://cedap.ufrgs.br/jspui/bitstream/20.500.11959/133/3/v4a2.pdf>>. Acesso em: 10 Nov 2018
- DUTRA, Frederico Giffoni de Carvalho. **Avaliação de conteúdo e serviços de informação**: um estudo das fontes de informação para monitoramento dos clientes do mercado livre de energia no Brasil. Dissertação (Mestrado em Gestão da Informação e do Conhecimento). Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2014. Disponível em:
<<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/2384>>. Acesso em: 10 Set. 2018.
- FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Novo dicionário Aurélio da língua portuguesa**. 3. ed. Curitiba: Positivo, 2004.
- GARVEY, W. D. **Communication**: the essence of science: facilitating information among librarians scientists, engeneers and students. Oxford: Pergamon Press, 1979. p.125.
- GROGAN, Denis. **Science and technology**: an introduction to the literature. London: Clive Bingle, 1970, p. 14-15.
- GUIMARÃES, Angelo de Moura. Internet. In: CAMPELLO, Bernadete; CALDEIRA, Paulo da Terra (Org.). **Introdução às fontes de informação**. Belo Horizonte: Autêntica. 2005.

LAUDON, Kenneth C.; LAUDON, Jane P. **Sistemas de informação com Internet**. Rio de Janeiro: Livros técnicos e Científicos, 1999.

LE COADIC, Yves-François. **A ciência da informação**. 2 ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2004. p. 36.

LOPES, Ilza Leite. Novos paradigmas para avaliação da qualidade em saúde recuperada na Web. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 33, n. 1, p. 81-90, jan./abril 2004. Disponível em <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v33n1/v33n1a10.pdf>>. Acesso em 10 nov. 2018.

MORIGI, Valdir José; BONOTTO, Marta E. K. Kling. A narrativa musical, memória e fonte de informação afetiva. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 10, n. 1, p. 143-161, jan./jun. 2004. Disponível em: <<https://seer.ufrgs.br/EmQuestao/article/view/88/47>>. Acesso em: 09 Set. 2018.

MOSTAFA, Solange Puntel; TERRA, Marisa. As fontes eletrônicas de informação: novas formas de comunicação e de produção do conhecimento. **São Paulo em Perspectiva**, São Paulo, v. 12, n. 4, out./dez. 1998. Disponível em: <http://produtos.seade.gov.br/produtos/spp/v12n04/v12n04_08.pdf>. Acesso em: 20 Set. 2018.

NEHMY, Rosa Maria Quadro; PAIM, Isis. A desconstrução do conceito de qualidade da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v.27, n.1, p.36- 45, 1998. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v27n1/05.pdf>>. Acesso em: 15 Set. 2018.

NEHMY, Rosa Maria Quadro; GUIMARÃES, César Geraldo. Problematização do conceito “qualidade” da informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 111-119, jan./jun. 1996. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/8/27>>. Acesso em 17 Nov. 2018.

OLETO, Ronaldo Ronan. Percepção da qualidade da informação. **Ciências da Informação**., Brasília, v. 35, n. 1, p. 57-62, jan./abr. 2006. Disponível em: <www.scielo.br/pdf/ci/v35n1/v35n1a07.pdf>. Acesso em: 11 Set. 2018.

PACHECO, Cíntia Gomes; VALENTIM, Marta Lígia Pomim. Informação e conhecimento como alicerces para a gestão estratégica empresarial: um enfoque nos fluxos e fontes de informação. In: VALENTIM, Marta (Org.). **Gestão, mediação e uso da informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010. p. 319-341.

PAIM, Isis; GUIMARÃES, César Geraldo. Problematização do conceito “qualidade” da informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 111-119, jan./jun. 1996. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/8>>. Acesso em: 29 Nov. 2018.

PINHEIRO, L. V. R. Fontes ou recursos de informação: categorias e evolução conceitual. **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação e Biblioteconomia**, Rio de Janeiro, IBICT, v. 1, n. 1, 2006. Disponível em: <http://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/pbcib/article/view/8809/4716>. Acesso em: 24 Out. 2018.

RODRIGUES, C.; BLATTMANN, U. Uso das fontes de informação para a geração de conhecimento organizacional. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 1, n. 2, p. 9-43-58, jul./dez. 2011. Disponível em: <http://periodicos.ufpb.br/index.php/pgc/article/view/9999/6922>>. Acesso em: 20 Set. 2018.

SALVADOR OLÍVAN, J.A.; ANGÓS ULLATE, José Maria. **Evaluar la calidad de los recursos web o simplemente filtrarlos? Documentación de las Ciencias de la Información**, Madrid, v. 24, p. 105-126, 2001. Disponível em: <http://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/view/DCIN0101110105A/19513>> Acesso em: 04 Out de 2018.

SILVA, Fabiano Couto Corrêa da. **Avaliação de fontes de informação na Web: um estudo focado na Wikipédia**. 2008. 32 p. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal de Santa Catarina, 2008. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/91392/252261.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Acesso em: 11 Set. 2018.

TARGINO, M. Comunicação científica: uma revisão de seus elementos básicos. **Revista Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 10, n. 2, p. 37- 85, 2000. Disponível em: http://www.brapci.inf.br/_repositorio/2010/11/pdf_33e67453a4_0013710.pdf>. Acesso em: 10 Set 2018.

TOMAÉL, M. I. et al. Critérios de qualidade para avaliar fontes de informação na Internet. In: TOMAÉL, M. I.; VALENTIM, M. L. P. (Org.). **Avaliação de fontes de informação na Internet**. Londrina: Eduel, 2004, p. 19-40.

TOMAÉL, M.I.; ALCARÁ, Adriana Rosecler; SILVA, Terezinha Elisabeth da. **Fontes de Informação na Internet: critérios de qualidade**. Eduel, 2008. p. 3-28.

TOMAÉL, M. I. et al. Fontes de informação na Internet. *In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS DA AMÉRICA LATINA*, 11., Florianópolis, 2000. **Anais...** Florianópolis: UFSC, 2000.

SALVADOR OLÍVAN, J.A.; ANGÓS ULLATE, José Maria. Evaluar la calidad de los recursos web o simplemente filtrarlos? **Documentación de las Ciencias de la Información**, Madrid, v. 24, p. 105-126, 2001. Disponível em: <http://revistas.ucm.es/inf/02104210/articulos/DCIN0101110105A.PDF>>. Acesso em 20 de outubro de 2010.

VALLS, Valéria Martin, VERGUEIRO, Waldomiro C. S. A gestão da qualidade em serviços de informação no Brasil: uma revisão da literatura. **Perspectivas em**

Ciência da Informação, Belo Horizonte, v. 3, n. 1, p. 47-59, jan./jun. 1998.
Disponível: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-99362006000100010&script=sci_abstract&tlng=pt>. Acesso em: 30 Nov. 2018.

VERGUEIRO, Waldomiro de Castro Santos. **Seleção de materiais de informação: princípios e técnicas**. Brasília: Briquet de Lemos, 1995.

VILELA, Renata Moutinho. **Conteúdo, usabilidade e funcionalidade: três dimensões para a avaliação de portais estaduais de Governo Eletrônico na Web**. 2003. 263 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2003.
Disponível em:
<<http://bogliolo.eci.ufmg.br/downloads/VILELLA%20Conteudo%20Usabilidade%20e%20Funcionalidade.pdf>> Acesso em: 15 Set 2018.