2. Los ámbitos de actuación

En este capítulo se analizan las dos vertientes fundamentales que identifican la calidad de los recursos de información: la forma y el contenido

- 2.1. Las dos vertientes: forma y contenido
- 2.2. Análisis de la forma
- 2.3. Análisis del contenido informativo
- 2.3.1. Calidad intrínseca de la información
- 2.3.2. Calidad contextual de la información
- 2.3.3. Calidad representacional de la información

Copyright 2026

2.1. Las dos vertientes: forma y contenido

La búsqueda de la calidad informativa requiere un **actuación constante y dinámica**, que exige la implementación de un conjunto de acciones por parte de los productores para asegurar su éxito. Es necesario por un lado **supervisar, controlar y evaluar** la propia información, y por otro **propiciar un intercambio de ideas** con los propios usuarios que demandan esos recursos.

Las especiales características de los documentos electrónicos explican la presencia de **dos vertientes fundamentales**: una derivada de la **forma** y otra de la **información que contienen**. Ambas son **igual de imprescindibles**, si bien en general los usuarios consideran más importante el contenido que el formato en que se presentan, lo cual no es siempre cierto.

En el apartado anterior se han descrito las dimensiones desde las que se puede analizar la calidad de la información, independientemente de su soporte. No obstante, la subjetividad del concepto provoca que su **percepción difiera** según los usuarios que realizan las búsquedas, bien por una **mayor experiencia y conocimiento de la temática**, por **cuestiones de género**, e incluso de profundidad y/o alcance de las **estrategias de búsqueda**.

Muchas de las características que condicionan la calidad de los recursos impresos siguen siendo válidas en el **entorno digital**, pero deben enfocarse desde **otra perspectiva** y además deben tenerse en cuenta otras nuevas para determinar la calidad de los recursos digitales, sobre todo en lo tocante a la forma, que prácticamente nada tiene que ver con la de los recursos en otros soportes físicos (papel, microfichas ...)

Material complementario

Sistema General de Análisis y Evaluación de Sitios Web. Parámetros e Indicadores (2008)

Calidad y evaluación de los contenidos electrónicos (2018)

Financiado por el Ministerio de Educación y Formación Profesional y por la Unión Europea - NextGenerationEU

Copyright 2026



Copyright 2026

2.2. Análisis de la forma

Si bien la percepción de la calidad, o los criterios que permiten establecer su existencia, no difieren en exceso en cuanto al contenido existente en los recursos electrónicos o en los impresos, no se puede asegurar lo mismo cuando **se examina el soporte en que aparecen**. Son palpables las notables diferencias entre ellos, en virtud de los siguientes factores:

- **Navegabilidad y funcionalidad**. Si los documentos impresos muestran una única secuencia de presentación, estática y sin posibilidades inmediatas de ampliación, los digitales se pueden organizar mediante enlaces aprovechando la **hipertextualidad**, lo que facilita una **consulta no secuencial**, la **mejora y profundización de los contenidos** y una **mayor interacción del usuario**. Tal circunstancia exige una decidida apuesta por una **navegación sencilla e intuitiva**, que muestre sin una excesiva complejidad toda la información que alberga y facilite su acceso, incluso por medio de un **sistema de ayudas**, un diseño de menús adecuado, funciones de búsqueda. Evidentemente, el volumen de la información y la propia estructura del documento condicionarán la presencia de las funcionalidades reseñadas dentro del mismo. **No se contemplan** para definir la calidad los **elementos estéticos y de diseño**, sobre todo si dificultan o entorpecen la sencillez de uso, **si bien un documento digital debe tener un formato de presentación digno,** acompañado en su caso de ilustraciones y gráficos adecuados y pertinentes al contenido.
- **Compatibilidad e Interoperabilidad**. Los documentos digitales **deben facilitar su procesamiento desde plataformas distintas**, desde equipos informáticos diversos, si quieren **asegurar una mayor visibilidad** y utilización por parte de los usuarios y **mantener una voluntad de permanencia**. En el entorno actual, en el que las máquinas son capaces de leerse entre sí, cobran **especial importancia la existencia de lenguajes de marcado** que aseguren el intercambio de datos (JSON, XML)
- **Actualización**. Sin duda uno de los aspectos fundamentales de los recursos electrónicos es la **capacidad de actualización y/o modificación de contenidos** que presentan. La amenaza de la **obsolescencia**, tan evidente en Internet, **exige un constante esfuerzo en mantenerlos vigentes**.
- **Estabilidad**. Los documentos digitales pueden ser muy **volátiles**, con cambios en los servidores o en las url de enlace. El **DOI (Digital Object Identifier)** es una **respuesta eficaz** a ese problema. Se trata de un **enlace permanente**, estructurado en forma de código alfanumérico, que **identifica de forma única e intransferible** a un contenido electrónico
- **Velocidad**. La **rapidez en recuperar la información** solicitada es uno de las características más apreciadas por parte de los usuarios, y uno de los elementos que

Copyright 2026

pueden afectar a su consideración de recurso de calidad. Sin embargo, en el caso de motores de búsqueda generalistas como **Google**, la inmediatez de las respuestas y **los primeros documentos** que recupera **no guardan consonancia con criterios de calidad**, sino con otros **elementos técnicos** como el **posicionamiento SEO**.

Material complementario

Indicadores para la evaluación de la calidad en cibermedios: análisis de la interacción y de la adopción de la Web 2.0 (2012)

Financiado por el Ministerio de Educación y Formación Profesional y por la Unión Europea - NextGenerationEU

2.3. Análisis del contenido informativo

Averiguar el grado en que el recurso digital se ajusta a estas características deseables precisa de un proceso de evaluación de su calidad mediante el **uso de criterios, parámetros e indicadores.**

La **dificultad de establecer un canon que unifique** y sea capaz de definir la calidad del contenido informativo de un recurso provoca numerosas incertidumbres y un elevado número de aproximaciones desde la literatura científica. Sin embargo, existen **criterios generales** que nos ayudan a considerar la calidad del contenido del recurso obtenido, agrupados en torno a tres vertientes fundamentales:

- **Calidad intrínseca de la información**
- **Calidad contextual de la información**
- **Calidad representacional de la información**

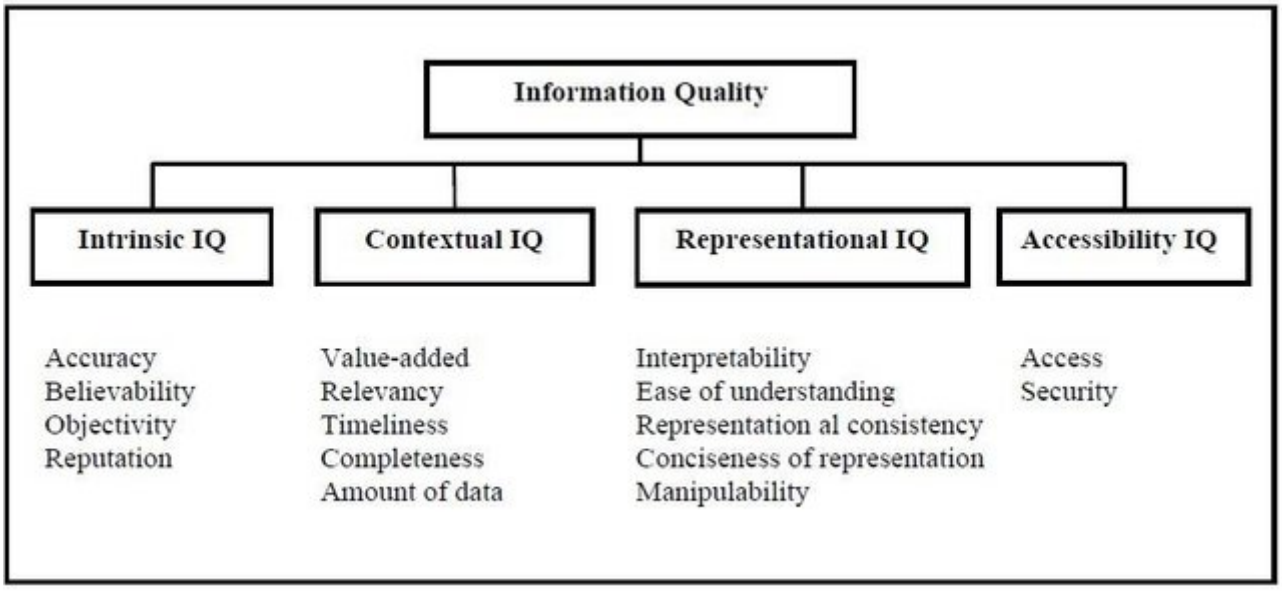


Fig. 2. Las cuatro categorías de la calidad de la información (fuente original)

Financiado por el Ministerio de Educación y Formación Profesional y por la Unión Europea - NextGenerationEU



Copyright 2026

2.3.1. Calidad intrínseca de la información

La información por sí misma posee un **valor objetivo**, ajeno a cualquier forma de difusión, a su visualización e incluso a los usuarios destinatarios de la misma. Los aspectos que se vinculan a esta vertiente son:

- **Rigor científico**. Resulta fundamental que la información aportada por el recurso documental se base en la metodología científica y la reflexión intelectual inherentes a cada disciplina como garantía de la credibilidad aportada.
- **Integridad**. El documento tiene que estar **alejado de cualquier atisbo de parcialidad o sesgo** que altere o condicione su contenido, al mismo tiempo que debe presentarse de forma íntegra, sin ningún tipo de amputación, salvo que la finalidad del mismo sea ofrecer un resumen o sinópsis de otra información.
- **Objetividad**. En este aspecto el protagonista es el autor, quien debe adoptar un posicionamiento aséptico y neutral en sus apreciaciones. La **fiabilidad de la información demanda imparcialidad**, exige una clara distinción entre los hechos y las opiniones, y **necesita ser verificable** a través del soporte bibliográfico y el uso de los recursos documentales que proponga. Por ello resulta fundamental para estimar la calidad del contenido, ya que cualquier duda al respecto deslegitima su credibilidad y conduce a la desinformación o a recelar sobre los elementos analizados. La percepción de la objetividad, tan personal como difusa, está claramente vinculada a la **confianza** tanto **en el responsable** de aportar contenido, en su autoridad intelectual, como **en la institución** u organismo al que esté adscrito.
- **Precisión.** La información sobre un tema concreto, para ser precisa, tiene que ser no sólo **exacta**, sino también lo más **amplia y profunda** posible. Ante una posible dicotomía entre el **rigor o la trivialidad** de la información, se debe optar por lo primero, si bien esta circunstancia puede verse alterada, por un lado en función de la **tipología del usuario y su nivel de conocimientos** sobre el tema, y por otro en las propias **pretensiones del recurso,** la orientación y alcance de sus contenidos y si responde a una intención divulgativa o académica.

Financiado por el Ministerio de Educación y Formación Profesional y por la Unión Europea - NextGenerationEU

Copyright 2026

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
GOBIERNO DE ARAGON

Copyright 2026

2.3.2. Calidad contextual de la información

Desde esta vertiente se analizan aquellos elementos que guardan relación con el **entorno** sobre el que se produce la necesidad informativa y la integración en el mismo de la propuesta de búsqueda del usuario.

- **Relevancia**. Uno de los elementos más controvertidos por su subjetividad. Es el **usuario quien determina la coherencia** entre valoración y la adecuación de la información obtenida con el objetivo inicial de búsqueda.
- **Valor añadido**. La presencia en el recurso de elementos que le confieren valor añadido (enlaces url, gráficos, resúmenes ...) no sólo contribuyen a **facilitar el uso y comprensión de la misma,** sino que además **garantizan un mayor nivel de calidad y aprovechamiento** por parte del usuario.
- **Actualidad de la información**. La vigencia de la información condiciona su utilidad, y puede ser **no sólo recomendable sino exigible** cuando se trate de documentación científica o vinculadas a noticias o información de prensa. En ámbitos en los que prevalece la perspectiva histórica deja de ser tan trascendente.
- **Cantidad de información aportada.** No siempre existe una **correlación entre abundancia de información y calidad y/o utilidad de la misma.** Además, otros factores, como la disponibilidad de tiempo del usuario, conocimiento sobre filtrado de información o incluso la capacidad del sistema para procesarla y almacenarla, pueden interferir en esa presunta relación beneficiosa.
- **Utilidad**. Aunque posea un marcado carácter subjetivo, la información debe ser **útil y aplicable** por el usuario que la demanda, si bien en su origen tanto la finalidad perseguida por el productor de la información como la tipología del usuario al que se dirige la misma aporta cierta objetividad. Sin duda, la utilidad para el usuario es el **aspecto que señala el éxito o el fracaso** de la información.
- **Audiencia**. Una clara **definición del tipo de público al que va dirigida** la información determinará tanto el nivel de complejidad como su grado de exhaustividad. No contemplan el mismo formato de contenidos documentos de carácter científico, profesional o divulgativo, sin que ello suponga alteración alguna sobre la calificación de calidad de los mismos.

Copyright 2026

Financiado por el Ministerio de Educación y Formación Profesional y por la Unión Europea - NextGenerationEU



Copyright 2026

2.3.3. Calidad representacional de la información

Se refiere tanto a la **manera en que se representa la información** como a los **aspectos técnicos vinculados a su estructura**. Incorpora aspectos como la exposición clara, estructurada y coherente de los contenidos con respecto tanto al objetivo establecido como a la tipología de los usuarios; si muestra una buena disposición ordenada en apartados o capítulos, incorporando resumen, introducción, metodología, conclusiones y aparato bibliográfico.

Al mismo tiempo, ha de mostrar una **expresión clara y correcta**, estar bien escrita y siendo escrupulosamente respetuosa con las normas gramaticales y ortográficas. Todos los **elementos de apoyo**, como gráficos, figuras, imágenes o estadísticas, deben servir de complemento adecuado y clarificados de los contenidos del recurso.

- Tipo de formato.
- Claridad.
- Concisión.
- Compatibilidad.
- Diseño.
- Flexibilidad.
- Homogeneidad de los datos.

Financiado por el Ministerio de Educación y Formación Profesional y por la Unión Europea - NextGenerationEU