

Speuren naar kwaliteit met Internet Detective

Internet biedt een enorme rijkdom aan waardeloze informatie! Het is niet moeilijk om voorbeelden te vinden van informatie die inaccuraat is, ontoegankelijk, onvolledig, verouderd of irrelevant. De in twee Europese DESIRE-projecten ontwikkelde kwaliteitscriteria vinden inmiddels brede toepassing in catalogi die kwaliteitsinformatie ontsluiten, waaronder DutchESS. En de eindgebruiker die professionele hulp wil bij zijn speurtocht naar kwaliteitsinformatie? Die wende zich tot de Internet Detective!

DE VRAAG NAAR de kwaliteit van internetinformatie is van groot belang voor iedereen die internet wil gebruiken als serieuze informatiebron in onderzoek, onderwijs of beroepssituatie. Dit geldt bijvoorbeeld voor wetenschappers en studenten, voor bibliotheekmedewerkers die gebruikers willen ondersteunen bij internetgebruik en voor vakreferenten en informatiespecialisten die bronnen selecteren voor catalogi van internetbronnen. Om de kwaliteit van internetinformatie te kunnen beoordelen, is meer nodig dan alleen de vaardigheden die nodig zijn voor het evalueren van gedrukte informatie. Want op internet zijn er nog andere factoren die de kwaliteit kunnen beïnvloeden. Hoewel er steeds meer 'peer reviewed' elektronische tijdschriften verschijnen en gezaghebbende instanties kwalitatief hoogwaardige publicaties op het web zetten, beschikt internet nog niet over een infrastructuur die vergelijkbare kwaliteitswaarborgen kan geven als de traditionele



uitgeverswereld. Het vergt veel meer zelfwerkzaamheid van de internetgebruiker om te achterhalen of een internetpublicatie is wat het lijkt en uit betrouwbare bron afkomstig is. Is die pagina van K. Appel over schilderkunst afkomstig van de beroemde schilder, of zet ene Kees Appel uit Aalsmeer hier zijn mening uiteen? Biedt de *Complete Works of William Shakespeare* inderdaad het volledige werk, of is het slechts een lijstje titels? En als het wel om het volledige werk gaat, valt dan te achterhalen of de teksten accuraat en betrouwbaar zijn? En wordt verantwoord om welke tekstuitgave het gaat? U vindt een pagina met de koersen van vreemde valuta. Hoe weet u nu zeker dat die koersen juist zijn en niet die van vorige week? En hé, hoe kan dat nou? Op uw zoekvraag naar een 'encyclopedie' vindt u een pagina met schaars geklede dames...

Over de vluchtigheid van internetinformatie hoeven we het inmiddels nauwelijks meer te hebben. Ondanks URN, DOI's en PURLS heeft men ons nog niet kunnen verlossen van de veelvuldig voorkomende 'dode links'. Om nog maar niet te spreken van de plaag van JavaScript-foutmeldingen die je het raadplegen van een site soms knap lastig maken. Niet alle programmeurs nemen de moeite om na te gaan of hun gelikte scripts ook in alle gevallen goed werken. Behalve inhoudelijke criteria kunnen ook dergelijke aspecten meewegen in een oordeel over de kwaliteit van het gebodene.

Kwaliteit en informatiebehoefte

Wat is kwaliteit? Daar zijn ongetwijfeld talloze definities van te geven. In het door de Europese Unie gefinancierde DESIRE-project (1996-1998) wordt uitgegaan van een zeer pragmatische: 'Een kwalitatief hoogwaardige internetbron is een bron die voorziet in de informatiebehoefte van de gebruiker.' Met andere woorden: kwaliteit is geen objectieve eigenschap van een bron, maar moet telkens opnieuw vastgesteld worden in relatie tot het beoogde gebruik. Wat een kwalitatief hoogwaardige bron is voor wetenschappelijk onderzoekers, is dat mogelijk niet in de context van het middelbaar onderwijs waar dezelfde bron als te moeilijk, te specialistisch en te veel doorspekt met vakjargon zal worden ervaren. Het beoordelen van een bron

betekent dus: bepalen of een bron in jouw informatiebehoefte voorziet – of in die van je klanten.

De kwaliteitscriteria die in DESIRE zijn ontwikkeld om het evaluatieproces te ondersteunen, betreffen de inhoud, de vorm en de ondersteunende processen. De inhoud kan beoordeeld worden aan de hand van de volgende criteria: validiteit, accuraatheid, gezag en reputatie van de aanbieder, oorspronkelijkheid, volledigheid, dekking en uitvoerigheid.

Validiteit of geldigheid is afhankelijk van de mate van onderbouwing van een bron, de aannemelijkheid en betrouwbaarheid van het gebodene. Dit hangt nauw samen met *accuraatheid*: de informatie moet correct zijn, geen fouten bevatten. De *status en reputatie* van de informatieaanbieder kan ook een indicatie zijn van kwaliteit. Met *oorspronkelijkheid* wordt in deze context bedoeld dat de informatie die geboden wordt uitsluitend op die site wordt aangeboden. Dit hangt samen met het onderscheid dat gemaakt kan worden tussen primaire en secundaire informatie, in de internetomgeving op te vatten als informatie op dezelfde server (primaire informatie) of links naar informatie op andere servers (externe links), die verwijzen naar informatie waarvoor de aanbieder van de site over het algemeen niet verantwoordelijk is. Bij sites met uitsluitend links naar externe informatie moet de

kwaliteit gezocht worden in de toegevoegde waarde: bijvoorbeeld goede annotaties of het selectieprofiel dat aan de collectie als geheel ten grondslag ligt. Dit onderscheidt bijvoorbeeld een *quality information gateway* met een expliciet geformuleerd selectiebeleid en een goede onderwerpsluiting van een persoonlijk door iemand op het web gezet lijstje bookmarks op een bepaald gebied.

Hoewel het juist een voordeel van internet kan zijn dat informatiebronnen niet statisch zijn maar steeds aangepast en uitgebreid kunnen worden, betekent dit ook vaak dat sites de indruk wekken dat ze veel meer te bieden hebben dan uiteindelijk wordt waargemaakt. Iedereen kent het mannetje met het schopje en de mededeling 'under construction' en het enthousiasme van de gebruiker wordt snel gedempt wanneer deze een veelbelovende inhouds-opgave krijgt voorgeschoteld waarvan de meeste links inactief zijn omdat de betreffende gedeeltes nog geschreven moeten worden!

Een site beoordelen op *volledigheid* houdt in dat wordt nagegaan wat er daadwerkelijk wordt aangeboden.

Dekking en uitvoerigheid tenslotte hebben betrekking op reikwijdte en diepgang van de bron. Immers, oppervlakkigheid is troef op internet. Wordt er voldoende diep op het onderwerp ingegaan, worden de diverse aspecten afdoende behandeld, zijn er aanwijsbare lacunes in de informatie?

Krakkemikkige scripts

Uiteindelijk gaat het om de inhoud van een bron, maar de manier waarop deze op het web wordt aangeboden kan afbreuk doen aan de waarde voor de gebruiker of deze juist extra waardevol maken vanwege bijvoorbeeld gebruiksgemak of prettige vormgeving. Neem bijvoorbeeld het geval van een op zich interessant rapport van driehonderd pagina's dat alleen wordt aangeboden als een reeks afzonderlijke html-bestanden, zonder dat er een versie in een gemakkelijk te downloaden en te printen format wordt bijgeleverd. Formele criteria betreffen de navigatiehulpmiddelen, de gebruikersondersteuning en de al dan niet adequate toepassing van standaarden en technologieën. Navigatiehulpmiddelen, zoals inhoudsopgave, navigatiebuttons, zoekfaciliteit of site map, bepalen of je als gebruiker makkelijk de weg kunt vinden binnen een site. Goede gebruikersondersteuning, bijvoorbeeld in de vorm van helpschermen of een helpdesk, betekent dat de gebruiker snel en efficiënt een antwoord op zijn vragen en problemen kan vinden. Verder kan een

bron beoordeeld worden op een adequate toepassing van beschikbare standaarden en technologieën. Vereist de bron het gebruik van speciale software? Is er een *no frames* versie beschikbaar? Is er een tekstuele versie beschikbaar van een site met veel (vertragedel!) plaatjes voor mensen met een minder snelle verbinding? Wordt de raadpleging niet onmogelijk gemaakt door reeksen foutmeldingen veroorzaakt door krakkemikkige scripts?

Wanneer de bron qua inhoud en

vormgeving de toets der kritiek kan doorstaan, kan de bron tenslotte nog getoetst worden aan de *proces- of systeemcriteria*. Deze betreffen de betrouwbaarheid van de informatie, de site en het systeem. De *betrouwbaarheid van de informatie* heeft een nauwe relatie met de inhoudelijke criteria van validiteit en accuraatheid. Het gaat hier om het onderhoud van de 'content' van de site. De eisen die gesteld worden, hangen af van het karakter van de bron. Tijdsafhankelijke bronnen, zoals dienstregelingen, vereisen regelmatige updates, terwijl bij statische bronnen zoals de digitale versie van een roman, juist gegarandeerd moet worden dat de tekst ongewijzigd blijft. De leverancier van de informatie is verantwoordelijk voor de betrouwbaarheid ervan.

De *betrouwbaarheid van de site* is normaal gesproken de verantwoordelijkheid van de beheerder van de site of de webmaster. Het betekent dat de toegang van de site gegarandeerd wordt, bijvoorbeeld doordat bij verplaatsing doorverwezen wordt naar het nieuwe adres, of doordat een PURL (Persistent URL) is aangevraagd voor de betreffende site. Ook het valide houden van de links valt hieronder.

De *betrouwbaarheid van het systeem* heeft te maken met de stabiliteit van de server op de langere termijn, gewoonlijk de verantwoordelijkheid van systeembeheerders. Een bron kan nog zo prachtig en waardevol zijn, wanneer de server waarop deze beschikbaar wordt gesteld regelmatig 'down'

is, of steeds verschrikkelijk traag, kan dit afbreuk doen aan de praktische waarde van de bron voor de gebruiker. Het kritisch evalueren van een internetbron houdt natuurlijk meer in dan het eenvoudigweg afvinken van de bovengenoemde criteria. De voors en tegens dienen te worden afgewogen in het licht van de informatievraag, bijvoorbeeld: is deze bron geschikt voor opname in onze catalogus? Kan ik deze bron gebruiken voor mijn doctoraal onderzoek? Geeft deze bron antwoord op de vraag van mijn klant? Het is onwaarschijnlijk dat een bron voldoet aan alle genoemde criteria. Afhankelijk van het doel van de evaluatie, zullen sommige criteria zwaarder wegen dan andere.

Speuren naar kwaliteit

Verschillende *information gateways* baseerden hun selectiebeleid op deze in DESIRE ontwikkelde criteria, bijvoorbeeld SOSIG, een aan de Universiteit van Bristol onderhouden gateway op het gebied van de sociale wetenschappen, NOVAgate (Nordic Gateway to Information in Forestry, Veterinary and Agricultural Sciences) en de Zweedse engineering gateway EELS. Het overkoepelende Resource Discovery Network dat gateways in Groot-Brittannië gaat coördineren, werkt eveneens aan een selectiebeleid gebaseerd op het DESIRE-model. Ook het selectiebeleid van de Nederlandse landelijke dienst DutchESS is hierop gebaseerd. Dergelijke diensten zetten de expertise van vakreferenten en informatiespecialisten in om ten behoeve van de eindgebruiker collecties van kwalitatief hoogwaardige informatiebronnen op te bouwen. Maar hoe nuttig dergelijke diensten ook kunnen zijn, je wilt als eindgebruiker natuurlijk zelf kunnen uitmaken wat voor jouw doeleinden waardevolle bronnen zijn. Om internetgebruikers te leren zelf de kwaliteit van internetbronnen te beoordelen, is eveneens in het bovengenoemde DESIRE-project de Internet Detective ontwikkeld, een interactieve, gratis beschikbare webcursus. De eerste editie van de Internet Detective werd voltooid in mei 1998. In juli 1999 verscheen een herziene tweede editie. De Koninklijke Bibliotheek heeft in het kader van het DESIRE II-project (1998-2000) de oorspronkelijke Engelstalige Internet Detective in het Nederlands vertaald. De Internet Detective richt zich op de 'serieuze' internetgebruiker, die internetbronnen wil gebruiken voor onderwijs, onderzoek of studie en voor selectie van bronnen voor 'derden', bijvoorbeeld als onderdeel van de bibliothecaire dienstverlening. Daarnaast richt de cursus zich op iedereen die zijn of haar algemene internetvaardigheden wil uitbreiden. Het kost ongeveer twee uur om de gehele cursus door te werken. De eerste keer moet men zich inschrijven en een wachtwoord opgeven. Bij volgende sessies weet het systeem via dit wachtwoord op welke plek in de cursus men de laatste keer gebleven was. De cursus omvat meerkeuzevragen, waarbij het systeem feedback geeft op de antwoorden en de score bijhoudt totdat de hele cursus is afgerond.

In een inleidend hoofdstuk leert de cursist welke stappen het evalueren van een internetbron omvat: het bepalen van de informatievraag (wat zoek ik precies?), oriëntatie in cyberspace (waar bevind ik mij nu precies op het web?), het analyseren van url's om daaraan aanwijzingen te ontleen over het karakter van een bron, het vaststellen van het type bron, het evalueren van de bron aan de hand



Een onderdeel van de Internet Detective

van kwaliteitscriteria en het afwegen van de voors en tegens in het licht van de eigen informatievraag. Vervolgens worden de hierboven besproken kwaliteitscriteria behandeld, gevolgd door een aantal praktische uitgewerkte voorbeelden. Tenslotte kan de cursist zelf aan de slag met het beoordelen van vier verschillende soorten bronnen: een elektronisch tijdschrift, een discussielijst, een onderwerpsgerichte site en de website van een organisatie. Verder bevat de cursus een overzicht van *information gateways* die kwaliteitsselectie toepassen en een uitgebreide literatuurlijst. De Engelse versie is destijds enthousiast ontvangen. De tijd zal leren of de Nederlandse versie ook in een behoefte voorziet. Doordat uit feedback van gebruikers van de Engelse versie bleek dat de cursus vaak in onderwijs-situaties gebruikt werd, is een handleiding voor gebruik van de Internet Detective in het onderwijs toegevoegd met tips voor lesprogramma's en opdrachten.

De DESIRE I- en II-projecten hebben met de kwaliteitscriteria en de Internet Detective instrumenten opgeleverd waarmee de gebruiker en de bibliotheek hun voordeel kunnen doen.

Voor de bibliotheek, die de gebruiker wil helpen om snel en efficiënt het kaf van het koren te scheiden bij het zoeken naar informatie op internet, staan verschillende wegen open. Zelf bouwen aan een op kwaliteit geselecteerde collectie, bijvoorbeeld als deelnemer in een landelijk of onderwerpsgericht *information gateway* project, het aanbieden van bestaande, op kwaliteit selecterende *information gateways* aan de gebruiker via de eigen website en andere informatiekanalen en tenslotte het ondersteunen van de gebruiker bij zijn eigen speurtocht door het aanbieden van de Internet Detective. Gewapend met de daar geleerde vaardigheden en een kritische instelling zal de gebruiker meer profiteren van de waardevolle informatie die inmiddels in ruime mate voorhanden is op internet.

Referenties

Internet Detective:

www.kb.nl/detective/ (Nederlands)

www.sosig.ac.uk/desire/internet-detective.html (Engels)

DESIRE: www.desire.org

Paul Hofman en Emma Worsfold, *Selection Criteria for Quality Controlled Information Gateways* (DESIRE, 1997) www.ukoln.ac.uk/metadata/desire/quality

DutchESS kwaliteitscriteria: www.kb.nl/dutchess/manual/quality.html

Drs. Marianne Peereboom is werkzaam bij de Sectie Bibliotheek Onderzoek van de Koninklijke Bibliotheek.