



Estudios sobre la credibilidad de Wikipedia: una revisión

Florencia Claes¹ y Jesús Tramullas²

Recibido: 1 de febrero de 2021 / Aceptado: 28 de marzo de 2021

Resumen. La evaluación de la credibilidad de Wikipedia ha sido objeto de atención en los estudios sobre credibilidad de la información. Este trabajo presenta un estado de la cuestión, que ha sido elaborado siguiendo la técnica de revisión sistematizada de bibliografía. Se han diferenciado tres tipos de estudios: estudios generales, del ámbito de la salud y del ámbito educativo. Los datos obtenidos permiten afirmar que se aplican diferentes modelos y técnicas de análisis para este tipo de estudios, que los principios heurísticos de evaluación de los usuarios desempeñan un papel fundamental, y que las evaluaciones de credibilidad están influenciadas por los contextos sociales y educativos e los usuarios, y por el tipo de necesidad de información. Finalmente, se afirma que evaluar la credibilidad se enmarca en un proceso continuo de cambio e interacción.

Palabras clave: Credibilidad; Wikipedia; Procesos Heurísticos; Comportamiento Informacional

[en] Studies on the Credibility of Wikipedia: A Review

Abstract. The evaluation of the credibility of Wikipedia has received special attention in studies on the credibility of information on the web. This paper presents a state of the art, which has been carried out following the systematized literature review technique. Three types of studies have been differentiated: general studies, the health field and the educational field. The data support the conclusion that different models and analysis techniques for such studies are applied; that the heuristic principles of user evaluation play a key role; and that assessments of credibility are influenced by user's social and educational contexts, and by the type of information needed. Finally, it is stated that credibility is part of a continuous process of change and interaction.

Keywords: Credibility; Wikipedia; Heuristic Process; Information Behavior

Sumario. 1. Planteamiento. 2. Objetivos. 3. Metodología. 4. Estudios sobre la credibilidad de Wikipedia. 5. Discusión. 6. Conclusiones. 7. Bibliografía

Cómo citar. Claes, Florencia y Tramullas, Jesús (2021). Estudios sobre la credibilidad de Wikipedia: una revisión. *Área Abierta. Revista de comunicación audiovisual y publicitaria* 21 (2), 187-204, <https://dx.doi.org/10.5209/arab.74050>

¹ Universidad Rey Juan Carlos (España).
E-mail: florencia.claes@urjc.es
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4291-0507>

² Universidad de Zaragoza (España).
E-mail: tramullas@unizar.es
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5374-9993>

1. Planteamiento

La web se ha convertido en la principal fuente de información, dada la gran cantidad de datos disponibles, su amplia variedad, y la facilidad y rapidez de acceso que ofrece. Llega en múltiples formatos, a través de diferentes fuentes, y en el marco de procesos que pueden suponer transformaciones de forma y contenido. En este contexto cambiante, la presencia de informaciones incompletas o directamente falsas ha llevado a que la credibilidad sea una importante preocupación; sin embargo, la evaluación de la credibilidad supone todo un desafío, dadas las dificultades inherentes a la identificación y estudio de los factores que intervienen en los juicios sobre la misma, y en las diferencias entre los distintos contextos sociales, educativos y tecnológicos de los usuarios.

En este contexto, la credibilidad es una piedra de toque de los contenidos: los lectores de medios digitales, de blogs, los seguidores de personas influyentes en redes sociales, los usuarios que buscan una información puntual, etc., todos se ven sujetos, consciente o inconscientemente, a la valoración de la credibilidad que les ofrece el recurso que están consultando. Desde comienzos del siglo XXI la bibliografía especializada muestra un renovado interés por los diferentes factores que afectan a la credibilidad, así como por los métodos y técnicas utilizados para su estudio (Wathen y Burkell, 2002; Metzger et alii, 2003).

En un trabajo ampliamente citado, Tseng y Fogg (1999) revisaron el concepto de credibilidad de la información proporcionada por computadores, según las interacciones que se establecían entre personas y máquinas. Establecieron un marco general de estudio y análisis que recogía contextos de evaluación, tipos de credibilidad, y factores a considerar. Rieh (2010) destaca que la evaluación de la credibilidad de la información es una actividad que las personas desarrollan de manera continua en el marco de la toma de decisiones. Esta evaluación debe verse como un proceso iterativo, antes que como un evento discreto. Los juicios realizados durante la evaluación resultan altamente subjetivos, en cuanto se basan en creencias y experiencias previas y en conocimiento propio. Se trata de una noción intuitiva, que evalúa diferentes dimensiones, entre las que destacan dos principales: la integridad —en el sentido moral— y la experiencia. Señala que las personas no evalúan la credibilidad de manera aislada, y que hay que tener en cuenta las relaciones sociales y sus interacciones. Rieh pone en relación la evaluación de la credibilidad con la idea de autoridad cognitiva, entendiendo como tal la que poseen personas o fuentes de información consideradas expertas en un tema o ámbito, y que influyen en el pensamiento de otras personas; esta autoridad procede de ser considerado un experto en un tema, o de tener una reputación previa. La autoridad cognitiva se puede conceder a personas, grupos u organizaciones, pero no tiene por qué ser continua ni permanente en el tiempo.

El crecimiento de las comunidades sociales en entornos mediados tecnológicamente ha aumentado la problemática de la evaluación de la credibilidad. Wikipedia ha emergido y se ha consolidado como un recurso de información de primera magnitud (Singer et alii, 2017). Los comportamientos informacionales de los usuarios la han transformado en una consulta obligada para búsquedas sobre hechos puntuales o de información básica de referencia. Sin embargo, es diferente de otras fuentes de información, por la propia naturaleza de su modo de producción, basado en procesos de edición y creación colaborativa de contenido. A esta característica única ha veni-

do a sumarse un segundo cambio, de tremendo calado: debido a la desintermediación en el acceso a la información, ahora los usuarios han asumido, de manera individual o colectiva, la responsabilidad de juzgar la calidad de la información, y, en consecuencia, la credibilidad y confianza que ésta le ofrece.

Wikipedia no resulta ajena a esta problemática. La comunidad de los proyectos Wikimedia ha establecidos sus propios principios y políticas de credibilidad (Matei y Dobrescu, 2011). En lo que concierne a la enciclopedia en línea, Wikipedia, y en el marco de los cinco pilares que fundamentan el proyecto, la política oficial de punto de vista neutral explícita que:

Editar desde un punto de vista neutral —PVN— significa reflejar de manera justa, proporcionada y, en la medida de lo posible, sin sesgo, todos los puntos de vista significativos que hayan sido publicados por fuentes fiables.³

La política oficial de punto de vista neutral es de obligado cumplimiento para todos los miembros de la comunidad, y se apoya, a su vez, en dos elementos: la verificabilidad y el uso de fuentes fiables. La verificabilidad también es una política oficial de Wikipedia:

Todos los artículos de Wikipedia deben tener referencias suficientes —es decir, indicar la fuente de la información— para que el lector pueda comprobar la exactitud, precisión y neutralidad del artículo, y buscar más información sobre el tema.⁴

El complemento a esta política es la política oficial sobre fuentes fiables, también de obligado cumplimiento, la cual determina que:

Para garantizar la calidad de los artículos de Wikipedia, es necesario basarlos en fuentes fiables y verificables, aceptándose como referencias solamente los trabajos de autores acreditados en la materia en cuestión y no las opiniones personales de los wikipedistas.⁵

No hay menciones específicas de la credibilidad en las políticas y convenciones de Wikipedia, de lo que se concluye que la credibilidad se deriva de la redacción de contenidos con punto de vista neutral, soportado por la cita y referencia de fuentes de información externas y fiables. El cumplimiento de estas políticas queda bajo la responsabilidad de la comunidad de editores de Wikipedia.

2. Objetivos

En este contexto cambiante y que presenta numerosas incertidumbres, la evaluación de la credibilidad plantea un buen número de problemas. En este campo se conjugan aspectos de las ciencias cognitivas, la investigación social, la calidad de la información, el comportamiento informacional y las interacciones persona-máquina (Kelton

³ https://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Wikipedia:Punto_de_vista_neutral&oldid=123965598

⁴ <https://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Wikipedia:Verificabilidad&oldid=127309423>

⁵ https://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Wikipedia:Fuentes_fiables&oldid=128297902

et alii, 2008). Wikipedia, como fuente de información de referencia, no es ajena a esta problemática. Este estudio toma como hipótesis de trabajo que el análisis de los problemas de evaluación de la credibilidad de los contenidos de Wikipedia, así como los modelos y experiencias desarrolladas en este campo, son una referencia para el estudio de los procesos de selección y consumo de información digital. En consecuencia, se plantean los siguientes objetivos de investigación: 1) Realizar una revisión del estado de la investigación sobre la credibilidad de Wikipedia; 2) Identificar los principales métodos de investigación utilizados en los trabajos recogidos; y 3) Revisar los resultados obtenidos en los trabajos analizados.

3. Metodología

El trabajo planteado se ha configurado como un artículo de revisión: se propone delinear y consolidar el estado del conocimiento acumulado sobre el objeto de estudio, tomando como material de trabajo las publicaciones científicas sobre la cuestión. Para ello utiliza un método basado en la revisión de bibliografía. Dentro de los diferentes tipos de revisiones de bibliografía que pueden encontrarse, corresponde al tipo *standalone literature review*.⁶ Para su elaboración se ha seguido el protocolo para las revisiones sistematizadas propuesto por Templier y Paré: 1) Definición del objeto de estudio; 2) Selección de fuentes de información; 3) Ejecución de los procesos de búsqueda y selección; 4) Análisis de las publicaciones; 5) Extracción de datos; y 6) Discusión y síntesis de resultados.

Se utilizó como fuente inicial la base de datos *WoS—Core Collection—*, que fue consultada en septiembre de 2020, usando la expresión “Wikipedia credibility” en Tema. Se obtuvieron setenta y nueve respuestas. Se procedió a la revisión de los resúmenes de los artículos para seleccionar aquellos cuyo tema principal de estudio era la evaluación de la credibilidad de Wikipedia. Fueron seleccionados veinticuatro trabajos. Dado su bajo número, se amplió la búsqueda a *Scopus*, obteniendo noventa y nueve resultados. Tras la eliminación de duplicados y comprobación de resúmenes, el número de trabajos se amplió hasta cuarenta y dos. Durante el proceso de análisis, se han incorporado al mismo aquellos trabajos citados al menos en seis trabajos como referencias básicas en los estados de la cuestión. Esto ha dado un total de cuarenta y ocho trabajos.

Todos han sido revisados mediante la realización de un análisis de discurso, que pretendía identificar el ámbito de aplicación, los métodos o técnicas empleados, y los resultados obtenidos. La discusión de los resultados ha hecho posible identificar tendencias, problemas y sesgos en la investigación.

4. Estudios sobre credibilidad de Wikipedia

La bibliografía sobre evaluación de credibilidad ofrece un conjunto de estudios que han configurado los enfoques y las técnicas de análisis: entre ellos cabe citar los

⁶ “A journal-length article whose sole purpose is to review the literature in a field, without any primary data collected or analyzed” (Templier y Paré, 2015: 6). Traducción: un artículo cuyo único propósito es examinar la información científica disponible de un campo, sin ningún tipo de datos primarios recogidos o analizados.

trabajos de Fogg et alii (2003), Flanagin y Metzger (2007), Sundar (2008), Choi y Stivila (2015), y la reciente revisión de Shah et alii (2015). Elaborar un estado de la cuestión sobre evaluación de la credibilidad en la web supera los límites de este trabajo, cuyo objetivo es analizar los estudios sobre evaluación de credibilidad en Wikipedia.

El análisis se ha abordado dividiendo los diferentes trabajos en tres grupos: en primer lugar, aquellos que contemplan análisis de tipo general, en los que no diferencian por tipo de audiencia o temática; el segundo grupo incluye a los que han evaluado la credibilidad de contenidos de salud, que por sus características forman un grupo diferenciado. Por último, el tercero corresponde a los trabajos que se han llevado a cabo en el campo de la educación, caracterizados por centrar su investigación en un tipo específico de usuarios.

4.1. Estudios generales

Es clásico citar el trabajo de Giles (2005) como referencia sobre la fiabilidad de Wikipedia. Sin embargo, este análisis no aborda el problema de la credibilidad; compara la calidad del contenido informativo de un conjunto de artículos en dos enciclopedias en línea. En contraposición, el estudio de Kubiszewski, Noordewier y Costanza (2011) intentaba identificar elementos que, para los usuarios, influyesen en la percepción de credibilidad. Señalan cinco factores, correspondientes a la presencia o ausencia de una autoría identificables; presencia o ausencia de referencias; presencia o ausencia de un patrocinador con sesgo; presencia o ausencia de un premio o reconocimiento; y enciclopedia en la que aparecía el artículo. *Britannica* se mostraba como la más creíble, mientras que Wikipedia y *Encyclopedia of Earth* resultaban mucho menos creíbles.

Fallis (2008), en su aproximación a la epistemología social de Wikipedia, señalaba que su confiabilidad y fiabilidad eran similares a las de otras enciclopedias: aunque señalaba los problemas sobre su confiabilidad, destacaba que Wikipedia ofrecía otros valores epistemológicos a considerar, en lo concerniente a la adquisición de conocimiento. Entre ellos destacaba la cantidad de conocimiento, la rapidez en su adquisición y la cantidad de personas que podían acceder al mismo. Olleros (2008) expone que el modelo de control de calidad de información en Wikipedia es descentralizado, proponiendo la necesidad de redefinir la noción de enciclopedia.

Flanagin y Metzger (2011) estudiaron la credibilidad percibida por usuarios en dos grupos divididos por edad —de once a dieciocho y mayores de dieciocho—. En ambos los lectores daban mayor credibilidad cuando el contenido, aun siendo similar, aparecía en otras enciclopedias como *Britannica* o *Compendium*, lo que sugería que los usuarios seguían prefiriendo la seguridad de los modelos tradicionales de acceso y provisión de información. Destacan la importancia de atender al contexto, que en el mundo digital se compone de varios factores e interacciones que influyen en la percepción de credibilidad, para abordar este tipo de estudios.

Franke y Sundin (2010) abordaron el problema estudiando la perspectiva de los editores de Wikipedia, usando la técnica de la entrevista individualizada: en sus conclusiones, destacan que el uso de la información de Wikipedia era para propósitos en los cuales la corrección de la información no resultaba un factor vital. Los factores que determinaban la fiabilidad eran la autoría, la verificabilidad y el historial de ediciones del artículo, lo que indicaba que el conocimiento técnico de la plataforma y de sus dinámicas influye en la credibilidad concedida. Yaari, Baruchson-Arbib y

Bar-Ilan (2013), analizando la confianza de los lectores de la Wikipedia en hebreo, destacaron el volumen de información, la satisfacción con el contenido, y la inclusión de enlaces a recursos externos. Indican estos investigadores que la calidad era un concepto subjetivo en cada uno de los usuarios.

Lucassen y Schraagen (2010) estudiaron la manera en que varios factores influían en la confiabilidad y credibilidad de Wikipedia: Al ser desconocidos los autores, los usuarios usaban otros elementos de los artículos para evaluar la veracidad de los artículos. Para ello atendían al texto, a las referencias y a las imágenes. En el texto se valoraba la correcta escritura y redacción, y la comprensibilidad, más en artículos sobre temas que los lectores no conocían. Si los lectores tenían conocimiento sobre un tema, valoraban más el contenido y la calidad de las referencias; si no lo tenían, daban más importancia a los aspectos visuales y formales. Los autores hacían notar la importancia de la demografía de los grupos en el desarrollo de este tipo de estudios. En relación con estos factores, Luyt y Tan (2010) recogieron cómo la problemática sobre el uso de las referencias, en el caso de un conjunto de artículos de contenido histórico, afectaba a la credibilidad y la confianza en el contenido.

Lucassen y Schraagen (2011) propusieron aplicar a Wikipedia el modelo 3S para la tarea de juzgar la credibilidad de la información: este modelo se basa en tres elementos, correspondientes a experiencia de la fuente, experiencia en el dominio, y habilidades o competencias informacionales. Lucassen et alii (2013), al estudiar la importancia de la familiaridad del tópico y de las habilidades de información para evaluar la credibilidad, han diferenciado dos aproximaciones para ello: en primer lugar, los usuarios con conocimiento del tópico tienden a evaluar el contenido semántico del artículo, otorgando confianza al mismo o no; en segundo, los usuarios con menor conocimiento tienden a usar las características superficiales y de presentación del contenido del artículo, sin valorar la calidad del contenido. En sus conclusiones, afirman que las habilidades informacionales y el conocimiento del tema o tópico influyen en la evaluación de la credibilidad. Curiosamente, Lucassen y Schraagen (2013) exponen los resultados de un experimento que les permite afirmar que los usuarios con conocimiento de un tema consideran a la información menos creíble cuando saben que proviene de Wikipedia que cuando la evalúan sin conocer la fuente, mientras que los usuarios sin conocimiento del tema, y que desconocen la fuente, valoran por igual la credibilidad de ambos contenidos.

Okoli et alii (2014) redactaron una revisión sistemática de noventa y nueve estudios sobre lectores y lectura de Wikipedia: entre los temas tratados identifican estudios sobre artículos más populares, uso como fuente de información sobre salud o noticias, aplicación académica, uso entre estudiantes, etc. y veintiún trabajos que abordaban el tema de la credibilidad. Entre estos diferencian los que abordan el tema desde la perspectiva del usuario, frente a aquellos que lo hacen desde una evaluación por expertos. Como factores importantes entre los lectores señalan las características de presentación y legibilidad, y la cantidad de información disponible. También recogen la diversidad de enfoques y técnicas usadas en los estudios, lo que dificulta obtener conclusiones generales. Y resaltan una cuestión de gran interés:

We would think that if they were as cautious as the surveys report, they would probably not use it as much. We fear that the surveys that ask them questions related to Wikipedia's credibility naturally incite them to report that they are more cautious than they actually might be (Okoli et alii, 2014: 2399).

Traducción: Habríamos de pensar que si fueran tan cautelosos como muestran las encuestas, probablemente no la usarían tanto. Tememos que las encuestas que les interrogan acerca de la credibilidad de Wikipedia les incitan de forma natural a declarar que son más precavidos de lo que realmente son (Okoli et alii, 2014: 2399).

Sahut y Tricot (2017) han propuesto un modelo —ATC— que integra credibilidad, confianza y autoría. Wikipedia basa su autoridad en contenido construido colaborativamente, o “autoridad agregada”, antes que en el saber de un experto. Las experiencias pasadas de los usuarios también influyen en la confianza y credibilidad. Zhao et alii (2011) señalaron que uno de los problemas de Wikipedia para la presentación del conocimiento a todos los usuarios por igual, sin atender a los diferentes contextos sociales subyacentes. Como respuesta propusieron la herramienta *Trustwiki*, que organizaba el contenido atendiendo a diferentes parámetros sociales del usuario.

Flanagin, Winter y Metzger (2020) aplicaron su propuesta de heurísticas cognitivas a un estudio comparativo de credibilidad entre Wikipedia, *Citizendium* y *Encyclopædia Britannica*: el experimento conllevó el diseño de diferentes versiones de las entradas objeto de evaluación, así como la revisión previa de contenido por expertos. Los datos obtenidos confirmaban que los usuarios dan más credibilidad a la información de expertos, demostrando que la reputación y la autoridad influyen en la evaluación de la credibilidad. Cuando la autoría no está clara, se aplicaban heurísticas de intento de persuasión y de decepción sobre lo esperado. Se destaca la importancia del pensamiento flexible, en situaciones en las que no están claras otras heurísticas, y en entornos en los cuales los usuarios deben considerar diferentes perspectivas. También señalaron que, en determinados contextos, la información generada por usuarios era preferida a la elaborada por expertos.

La bibliografía también recoge diferentes aproximaciones computacionales para valorar la credibilidad del contenido. Sin pretensión de exhaustividad, pueden destacarse algunos trabajos: Adler et alii (2008) usaron el historial de ediciones y la reputación de los editores para generar un algoritmo que calcula la confianza de los contenidos, en relación con su perduración y sus cambios a lo largo del tiempo. Kittur, Suh y Chi (2008) destacaron que el conocimiento de la estabilidad del contenido y del historial de ediciones ayuda a aumentar la confianza de los usuarios. Moturu y Liu (2009) calculaban la “credibilidad formativa”, analizando el historial de ediciones de un artículo. Pirolli, Wollny y Suh (2009) implementaron *WikiDashboard*, que ofrecía información complementaria sobre editores e historiales de edición, y observaron que la visualización de esta información aumentaba la credibilidad dada por los usuarios. En relación con la autoría y para mejorar la credibilidad, Halim, Yongzheng y Yap (2009) propusieron un prototipo de extensión de Mediawiki para transferir e integrar información sobre los editores de los artículos, tomada de fuentes externas. Calzada y Kekhtyar (2010) compararon los resultados obtenidos de computar modelos de calidad de información a artículos “estabilizados” frente a “controlados”, con lo obtenido de la evaluación por lectores. Los resultados fueron similares con ambas técnicas.

Una cuestión relacionada es la de la desinformación. Kumar, West y Leskover (2016) han estudiado como la presencia de hechos falsos afecta a la credibilidad de Wikipedia. Aunque la mayoría de los datos falsos son corregidos en un tiempo relativamente breve, aquellos pocos que permanecen sin corregir acaban pasando a otros recursos de información web, y son citados a menudo en terceras publicaciones.

4.2. Estudios desde el ámbito de la salud

La preocupación por la calidad y la credibilidad de la información sobre salud disponible en internet ha sido constante (Zhang, Sun y Sie, 2015; Sun et alii, 2019). El uso de Wikipedia como referencia sobre temas de salud debe ser considerado desde diferentes perspectivas, dada su importancia como fuente de información general para un elevado volumen de usuarios (Rasberry, 2014). En las áreas biomédicas y de salud, las aproximaciones se han basado en valorar la calidad del contenido, desde una perspectiva académica y especializada. Los estudios sobre la calidad y la credibilidad de Wikipedia en este ámbito han adoptado los mismos principios.

Laurent y Vickers (2009) compararon el tráfico dirigido, tras consultas a motores de búsqueda, a Wikipedia, *MedlinePlus*, *NHS Direct Online* y *National Organization of Rare Diseases*. Wikipedia destacaba como resultado principal y de calidad en todas las situaciones, frente a las posiciones en el ranking que recibían los recursos especializados. Seleccionaron cuarenta y nueve artículos de Wikipedia, de categorías “destacado” y “bueno”, para su comparación con los artículos correspondientes en los recursos especializados. Los artículos de Wikipedia eran señalados como de mayor calidad por los sistemas automáticos de los motores. En sus conclusiones, los autores señalaban que su estudio no evidenciaba el nivel de confianza que los usuarios daban al contenido de Wikipedia.

Azer (2014) describe una evaluación de contenido, actualizaciones, referencias y legibilidad de treinta y nueve artículos sobre gastroenterología y hepatología, llevada a cabo por expertos que aplican un *DISCERN* modificado. El objetivo es determinar la validez de los artículos como recursos de aprendizaje para estudiantes del ámbito biosanitario. Las conclusiones obtenidas permitían afirmar que no resultaban una fuente fiable y válida para este tipo de usuarios.

La información específica sobre medicamentos también ha sido objeto de revisión: Kupferberg y Protus (2011) estudiaron la información sobre cinco estatinas, comparándola con la información en la base de datos especializada *LexiComp Online*. Sus conclusiones establecían que la información en Wikipedia era inconsistente, ya que sólo la información de una estatina era completa y fiable; llamaban la atención sobre la poca capacidad de los usuarios para analizar la información recibida, y la necesidad de que fuesen capaces de consultar fuentes especializadas. Candelario et alii (2017) aplican la misma técnica, analizando los artículos de los treinta y tres medicamentos más populares en los Estados Unidos de América en 2012, comparándolos con las guías de medicación. Concluyen que la información de los artículos no es tan completa ni tan precisa como la ofrecida por las guías, y que además exigen un nivel lector más elevado para su comprensión; una de sus conclusiones incide en la necesidad de profundizar en la educación sobre salud de los usuarios para que puedan evaluar la calidad de los recursos disponibles.

Weiner et alii (2019) han abordado el problema desde una perspectiva diferente: editaron veinticuatro artículos sobre terapia física, corrigiendo y mejorando contenidos y añadiendo referencias y evidencias. Tras ello, han analizado la pervivencia de los cambios realizados durante un periodo temporal dado, observando que veintidós de los artículos conservaban los cambios.

Diferente aproximación sigue el trabajo de Huisman, Joye y Biltreyst (2020), que describen las actitudes de usuarios adultos y de edad avanzada hacia el uso de Wikipedia como fuente de información sobre salud: este tipo de usuarios consideran

Wikipedia como una fuente útil de información sobre salud, de la que toman datos básicos e información general, pero a la hora de tomar decisiones acuden a la autoridad médica. Inciden en un aspecto interesante: Wikipedia debería explicar mejor como opera, y como se crean y se editan las entradas sobre salud y medicina.

La calidad y la credibilidad de la información sobre salud en Wikipedia es una preocupación de la comunidad de editores. El *WikiProject Medicine* es un proyecto específico para asegurar la calidad y la fiabilidad de los artículos sobre medicina y salud (James, 2016).

Smith (2020) ha revisado los estudios sobre Wikipedia en el ámbito de la salud. Tras analizar ochenta y ocho publicaciones, identifica cuatro campos principales: 1) como recurso de información sobre salud; 2) sobre la calidad de los artículos; 3) sobre su utilidad en educación; y 4) su utilidad en investigación. El cincuenta y tres por ciento de los estudios revisados corresponde al segundo campo, pero ninguno de ellos parece abordar el problema de la credibilidad.

4.3. Estudios desde el ámbito educativo

El uso de Wikipedia en educación ha sido objeto de debate casi desde el mismo momento de su popularización. La revisión de los trabajos publicados permite identificar diversos tipos de estudios, que van desde la problemática de la calidad del contenido, a su integración en los diferentes currículos, el uso que hacen los estudiantes de la misma, la percepción del profesorado, o el desarrollo de actividades formativas basadas en la edición de contenidos (Konieczny, 2016). El uso de Wikipedia corresponde a fases iniciales de conocimiento y documentación básica de trabajos, para las que los estudiantes la consideran de gran utilidad (Selwyn y Gorard, 2016), sin apenas valorar los problemas de credibilidad. Jemielniak (2019) ha resaltado que Wikipedia debe ser integrada en el proceso educativo, y desterrar el sesgo de falta de rigor, ya que un buen número de estudios reconocen la calidad del contenido; el autor relaciona ese sesgo con la preocupación de parte del mundo académico a perder su monopolio sobre la producción de conocimiento. En este contexto se ha abordado el problema de la evaluación de la credibilidad por parte de los estudiantes.

Chesney (2006) elaboró un cuestionario para verificar la credibilidad de los contenidos de artículos, que aplicó a una cohorte de cincuenta y cinco académicos, buscando valorar la credibilidad del editor, del artículo y de la propia Wikipedia; los resultados indicaban que el contenido era creíble y de calidad superior a lo esperado, siendo mejor valorado por aquellos que eran expertos en el tema, que por los que no.

Lim y Simon (2011) llevaron a cabo un análisis detallado de los factores que afectaban la credibilidad de artículos en Wikipedia, sobre una cohorte de estudiantes universitarios: cuando éstos dudaban sobre la credibilidad del contenido, acudían a criterios como la longitud del artículo, su estructura, y el número de referencias externas utilizadas —en especial en el campo de la salud—. En menor número, usaban criterios como la presencia de avisos sobre el contenido, las páginas de discusión o el historial de ediciones. Aunque un elevado número de estudiantes sostenían que, en caso de duda, comprobaban las referencias externas, el análisis posterior revelaba discrepancias entre lo que los estudiantes decían y lo que hacían cuando debían verificar información. Los autores ponen en relación este hecho con el tipo de uso de Wikipedia, rápido, para obtener datos básicos, y sin complicaciones, buscando satisfacer una necesidad de información. Finalmente, señalan que el uso y percepción

estaba influenciado por el de otros estudiantes, y su integración en el proceso de elaboración de trabajos como punto de partida no referenciado.

Menchen-Trevino y Hargittai (2011), en su estudio sobre percepciones de Wikipedia entre universitarios, señalan que éstos expresan cierto nivel de preocupación sobre la fiabilidad del contenido, pero que sus pautas de comprobación de la información no son homogéneas ni continuas, ni parece importarles, dependiendo del contexto y del tipo de información que necesiten en cada momento; destacan que la mayoría de estudiantes afirman desconocer los procesos de elaboración, redacción y revisión de los artículos de Wikipedia, pero que aquellos que demuestran un conocimiento de la cuestión pueden desarrollar tácticas de comprobación que aumentan su capacidad para verificar la información.

Shen, Cheung y Lee (2013) estudiaron el modelo de aceptación de información entre universitarios de Hong Kong: la confianza en Wikipedia se reveló como el factor clave para la aceptación de la información, e influenciaba la percepción de los estudiantes sobre la utilidad de la información recibida.

El estudio de Rowley y Johnson (2013), analizó la confianza en Wikipedia de un grupo de estudiantes de grado y máster: revelaron que los factores en los que se basaban para otorgar mayor o menor confianza eran la autoría, el uso de referencias externas verificables, el estilo de redacción y la utilidad, combinados con factores externos como la recomendación de expertos y la contrastación con el conocimiento propio.

Lim (2013a) ha analizado la forma en que señales externas y conocimiento propio del sujeto afectan a la credibilidad que los universitarios otorgan a Wikipedia. Los resultados obtenidos de una cohorte de ciento cuarenta y dos estudiantes le permiten afirmar que el conocimiento previo de los estudiantes, combinado con señales periféricas, hace posible que desarrollen un proceso heurístico que les permite otorgar credibilidad a los contenidos. Detecta una relación entre el procesamiento heurístico y la credibilidad percibida. El mismo autor (Lim, 2013b) ha señalado como la aceptación de Wikipedia por parte del profesorado lleva a los estudiantes, a su vez, a incrementar su uso académico, y a considerarla progresivamente como una fuente creíble. En este contexto el principio de autoridad académica da validez a la percepción de la credibilidad por parte de los estudiantes. Anteriormente, Lim (2009) ya había señalado que los estudiantes tenían una experiencia positiva en el uso de Wikipedia por su utilidad inmediata, pero que eran conscientes de su limitada capacidad para evaluar la calidad de la información.

La influencia del profesorado en la percepción de la credibilidad de Wikipedia ha sido analizada por Garrison (2015), en un grupo de universitarios de primer curso. La posición del profesorado tiene un importante impacto en la opinión de los estudiantes; a pesar de una percepción positiva de Wikipedia entre ellos, la calidad de la información y su credibilidad se revelan como débiles. Es de destacar que, aunque los estudiantes señalan que no se plantean usar Wikipedia en sus trabajos, cuestiones posteriores revelan que sí lo hacen, y de forma amplia y general. Posteriormente, Garrison (2018) identifica más claramente una influencia negativa contra su uso, coincidente con la postura del profesorado, frente a una positiva, de otros compañeros. Sin embargo, la posición de los estudiantes no es homogénea ni permanente: se identifican tres perfiles de respuesta —receptivo, independiente, en conflicto—, con posibles evoluciones a lo largo del tiempo.

Blikstad-Balas (2015), en un estudio sobre estudiantes de secundaria, señala que son conscientes de posibles problemas de credibilidad, pero que su actitud hacia Wikipedia es positiva, ya que les ofrece la información que necesitan de forma rápida y flexible.

Huang, Shi y Chen (2016) indican que los estudiantes valoran la precisión, estabilidad y validez de la información, pero no la objetividad, en sus decisiones sobre utilizar la información de Wikipedia. Otros trabajos revelan el amplio uso de Wikipedia entre los estudiantes de secundaria y universitarios. Aunque tienden a reconocer un bajo nivel de confianza en sus contenidos, derivado del proceso colaborativo de edición y de las opiniones, en numerosas ocasiones negativas, de su profesorado, la rapidez de respuesta y la claridad de la información básica hace que sea ampliamente utilizada como referencia (Cuquet y García, 2019; Valverde-Crespo, González-Sánchez y Pro-Bueno, 2019).

Mothe y Sahut (2018; Sahut y Mothe, 2019) abordan la cuestión de la confianza y la credibilidad. En su análisis sobre ochocientos cuarenta y un estudiantes franceses de entre once y veinticinco años de edad, relacionan la positiva valoración de Wikipedia por los estudiantes en virtud del amplio rango de temas cubiertos, de su gratuidad, de su legibilidad, de su facilidad de acceso y uso, y de su utilidad como fuente de información básica sobre un tema. Ello contrasta con la expresión de dudas como fuente válida de información; esta impresión está influenciada por las opiniones negativas sobre Wikipedia expresadas por un notable volumen de profesorado, frente a opiniones positivas que reciben de sus compañeros. Se trataría de una cuestión relacionada con la reputación, antes que con la calidad del contenido. El análisis de los datos obtenidos por los autores indica que “cuando la gente joven considera su experiencia previa en el uso de Wikipedia, mayoritariamente aportan juicios positivos acerca de la calidad de la información disponible en Wikipedia, independientemente de su nivel educativo”⁷. La confianza es mayor entre estudiantes de secundaria que entre universitarios: a mayor nivel educativo, las reservas sobre Wikipedia se fundamentan especialmente a nivel epistemológico.

5. Discusión

La discusión debe empezar por contemplar los principios de la comunidad de editores de Wikipedia sobre el objeto de estudio. Como se ha señalado en el apartado 1, implícitamente se asume que los usuarios concederán credibilidad a Wikipedia en virtud del punto de vista neutral y de la verificabilidad. Esta aproximación plantea un problema, dado que delega en la comunidad el control de calidad del contenido, en el usuario la evaluación de credibilidad, y fia en fuentes externas la verificabilidad del contenido, pero no arbitra ningún medio o principio para validar esas fuentes. Shneiderman (2015) destaca que una comunidad de este tipo necesita un liderazgo comprometido y una organización responsable, al mismo tiempo que un número elevado de participantes regulares y de confianza que generen contenido; este debe ser creíble y basado en fuentes fiables. La comunidad y sus reglas no parecen tomar en consideración la importancia de la reputación como factor interviniente en la evaluación de la credibilidad.

El análisis del contenido de los trabajos referenciados permite señalar diferentes aspectos de interés sobre la investigación de la credibilidad de Wikipedia: en primer lugar, es necesario destacar que los trabajos se han llevado a cabo sobre la Wikipedia en su

⁷ Cita original en inglés: “When young people consider their past experience on Wikipedia use, they mostly provide positive judgments about the quality of information available on Wikipedia, whatever their education level.”

versión en lengua inglesa; de la misma forma, excepto en tres casos, las cohortes de usuarios que han participado en los diferentes estudios son angloparlantes. Esto podría suponer que los estudios estuviesen afectados por un sesgo, aunque fuese mínimo.

Las técnicas de investigación usadas son limitadas. Excepto un estudio llevado a cabo con un grupo de enfoque, y otro mediante entrevista personalizada, el resto ha utilizado técnicas de recopilación de datos a través de formularios.

Los datos obtenidos de los estudios generales permiten afirmar que existe una caústica muy variada en las evaluaciones y juicios de credibilidad que los usuarios efectúan sobre Wikipedia. Se detectan variaciones por grupo de edad y por nivel educativo, por ejemplo. Los resultados también se ven afectados por el nivel de experiencia y conocimiento en las habilidades y competencias digitales. En su conjunto, los parámetros usados por los usuarios para evaluar responden a procesos heurísticos, como señaló Rieh (2010), en el marco de dos componentes clave, como son la confianza y la experiencia. Los diferentes trabajos recogen conjuntos de factores que, según el modelo de análisis, o las propias afirmaciones de los usuarios, influyen en sus juicios de credibilidad. Los diferentes trabajos de Lucassen y Schraagen demuestran que conocer cuál es la fuente influye sobre la evaluación de la credibilidad, lo que permite afirmar que los usuarios han trasladado al mundo digital parámetros tradicionales, aunque el modelo de generación de información sea diferente. También es posible afirmar que la presentación visual de la información, la interfaz, desempeña un papel importante en la evaluación de la credibilidad, independientemente de la autoría o de la calidad del contenido. Otro factor destacado por los usuarios como criterio es la facilidad y rapidez de acceso: cabe señalar que estas pautas de comportamiento corresponden con procesos de búsqueda de información que terminan cuando el usuario obtiene lo que considera que “es suficiente”, y no obtiene incentivos para continuar los procesos.

El grupo de estudios sobre salud se caracteriza por abordar el problema desde el análisis comparativo por expertos: esto supone que se selecciona una muestra de artículos sobre salud, y se compara contra un modelo académico ideal, correcto y fiable, valorado por un grupo de expertos. Se presupone que calidad de información es igual a credibilidad de la información, lo cual, a la vista del resto de estudios, es un error de enfoque. En consecuencia, y en el marco de los principios básicos de evaluación de credibilidad contemplados en este trabajo, no podrían considerarse estudios sobre credibilidad, sino sobre calidad de información, desde una perspectiva de profesional de la salud.

Los trabajos realizados en el ámbito educativo muestran resultados dispares. En su conjunto es posible evidenciar varias líneas generales: una primera línea está referida a la evaluación de credibilidad por parte de los estudiantes, que se ve influenciada por la opinión pública de los docentes; si éstos señalan la falta de confianza en sus contenidos, los estudiantes, precisamente en virtud del principio de autoridad experta que emana del profesorado, son más proclives a dudar de la credibilidad. Debe contrastarse este hecho con el uso que hacen de Wikipedia en todos los niveles del sistema educativo, y el creciente aprovechamiento de la enciclopedia en tareas educativas. Esta disfunción lleva a plantear dos problemas potenciales: en primer lugar, si la información obtenida de cuestionarios y entrevistas de las cohortes de estudiantes participantes es o no neutral, al estar influenciada por el contexto de opinión, y, en segundo, si se produce un fenómeno de ocultación de uso en las respuestas que dan a las cuestiones planteadas. Esto afectaría, al menos parcialmente, a la validez de los resultados obtenidos. Un tercer problema corresponde a las pautas de verificación de información: aunque

los estudiantes entienden la importancia de verificar la información acudiendo a fuentes externas, el contexto de uso, el conocimiento sobre el tema y las diferentes necesidades de información influyen en que esa verificación se realice o no, por lo que no pueden generalizarse heurísticas similares para los diversos grupos de estudiantes, ni para los diferentes contextos de uso de información. Finalmente, casi todos los estudios de este campo acaban recomendando formar a los estudiantes para una mejor evaluación de la calidad de información (Lee y Pang, 2018).

6. Conclusiones

Wikipedia no es una enciclopedia tradicional. En consecuencia, no es adecuado abordar su evaluación atendiendo a criterios establecidos para fuentes de información científica y técnica que responden a una tipología clásica del mundo académico y de la impresión en papel, como ha destacado Magnus (2009). Al igual que otros recursos de información digital, presenta problemas de credibilidad, relacionados con el origen y la creación del contenido, que depende de una comunidad de editores, cuando tradicionalmente el contenido era creado por un experto; ahora esa identidad queda enmascarada, oculta; a esto hay que unir el problema del contexto, ya que los usuarios realizan valoraciones y juicios de credibilidad influenciados por su entorno, en el cual intervienen otros usuarios, opiniones externas y comportamientos adquiridos o aprendidos.

El cambiante contexto lleva a los usuarios a intentar buscar seguridad: ello explica la utilización de criterios que pueden considerarse tradicionales, como la autoría, la organización responsable, la reputación, etc., cuestiones que en un buen número de ocasiones buscan reducir, incluso evitar, el esfuerzo que suponen los procesos de verificación de información. Cabría hablar de un ejemplo de la *Information Foraging Theory* propuesta por Pirolli y Card (1999).

Cabe plantear como cuestión general la pregunta sobre la credibilidad, o no, de Wikipedia: dadas las características que delinean la noción de credibilidad, la primera conclusión es que la pregunta está mal formulada, puesto que la credibilidad no puede medirse o establecerse en términos absolutos. Una segunda conclusión es que la noción de credibilidad evoluciona, al mismo tiempo que lo hacen el conocimiento y el acceso a la información de los usuarios. Finalmente, se necesita una clara diferenciación conceptual entre credibilidad, confianza y calidad de la información. Como ha señalado Sundar (2008: 74) “es casi imposible para un usuario medio de internet tener un sentido bien definido de la credibilidad de varias fuentes y categorías de mensajes en la web debido a la multiplicidad de las fuentes subyacentes en las numerosas capas de diseminación online del contenido”.⁸

7. Bibliografía

Adler, B. T., Chatterjee, K., de Alfaro, L., Faella, M., Pye, I., y Raman, V. (2008). “Assigning trust to Wikipedia content.” *Proceedings of the 4th International Symposium on Wikis - WikiSym '08*. doi:10.1145/1822258.1822293

⁸ “it is next to impossible for an average Internet user to have a well-defined sense of the credibility of various sources and message categories on the Web because of the multiplicity of sources embedded in the numerous layers of online dissemination of content”

- Azer, S. A. (2014). "Evaluation of gastroenterology and hepatology articles on Wikipedia." *European Journal of Gastroenterology & Hepatology*, 26, 2, 155–163. doi:10.1097/MEG.0000000000000003
- Blikstad-Balas, M. (2015). "You get what you need": A study of students' attitudes towards using Wikipedia when doing school assignments. *Scandinavian Journal of Educational Research*, 60, 6, 594-608. doi:10.1080/00313831.2015.1066428
- Calzada, G. de la, y Dekhtyar, A. (2010). "On Measuring the Quality of Wikipedia Articles." *Proceedings of the 4th Workshop on Information Credibility - WICOW '10*. doi:10.1145/1772938.1772943
- Candelario, D. M., Vazquez, V., Jackson, W., y Reilly, T. (2017). "Completeness, accuracy, and readability of Wikipedia as a reference for patient medication information." *Journal of the American Pharmacists Association*, 57, 2. doi:10.1016/j.japh.2016.12.063
- Chesney, T. (2006). "An Empirical Examination of Wikipedia's Credibility." *First Monday*, 11 (11). doi:10.5210/fm.v11i11.1413.
- Choi, W., y Stvilia, B. (2015). "Web credibility assessment: Conceptualization, operationalization, variability, and models. *Journal of the Association for Information Science and Technology*, 66, 12, 2399–2414. doi:10.1002/asi.23543
- Cuquet, M., y García San Pedro, M. J. (2019). "Perceptions and Usage of Wikipedia among secondary education students." *Education in the Knowledge Society*, 20, 15–15. doi:10.14201/eks2019_20_a8
- Fallis, D. (2008). "Toward an epistemology of Wikipedia." *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 59, 10, 1662–1674. doi:10.1002/asi.20870
- Flanagin, A. J., y Metzger, M. J. (2007). "The role of site features, user attributes, and information verification behaviors on the perceived credibility of web-based information." *New Media & Society*, 9, 2, 319–342. doi:10.1177/1461444807075015
- Flanagin, A. J., y Metzger, M. J. (2011). "From Enciclopedia Britannica to Wikipedia: Generational differences in the perceived credibility of online encyclopedia information." *Information, Communication & Society*, 14, 3, 355–374. doi:10.1080/1369118X.2010.542823
- Flanagin, A. J., Winter, S., y Metzger, M. J. (2020). "Making sense of credibility in complex information environments: the role of message sidedness, information source, and thinking styles in credibility evaluation online". *Information, Communication & Society*, 23, 7, 1038–1056. doi:10.1080/1369118X.2018.1547411
- Fogg, B. J., Soohoo, C., Danielson, D. R., Marable, L., Stanford, J., y Tauber, E. R. (2003). "How do users evaluate the credibility of Web sites? A study with over 2,500 participants." *Proceedings of the 2003 Conference on Designing for User Experiences, DUX '03*, 1-15. doi:10.1145/997078.997097
- Francke, H., y Sundin, O. (2010). "An inside view: credibility in Wikipedia from the perspective of editors." *Information Research*, 15, 3. Recuperado de: <http://informationr.net/ir/15-3/colis7/colis702.html> (fecha de acceso 22/10/2020).
- Garrison, J. C. (2015). "Getting a "quick fix": First-year college students' use of Wikipedia." *First Monday*, 20 (10). doi:10.5210/fm.v20i10.5401
- Garrison, J. C. (2018). "Instructor and peer influence on college student use and perceptions of Wikipedia." *Electronic Library*, 36, 2, 237–257. doi:10.1108/EL-02-2017-0034
- Giles, J. (2005). "Internet encyclopaedias go head to head." *Nature*, 438, 7070, 900–901. doi:10.1038/438900a
- Halim, F., Yongzheng, W., y Yap, R. (2009). "Wiki credibility enhancement". *Proceedings of the 5th International Symposium on Wikis and Open Collaboration - WikiSym '09*, 1. doi:10.1145/1641309.1641335

- Huang, J., Shi, S., Chen, Y., y Chow, W. S. (2016). "How do students trust Wikipedia? An examination across genders." *Information Technology & People*, 29, 4, 750–773. doi:10.1108/ITP-12-2014-0267
- Huisman, M., Joye, S., y Biltereyst, D. (2020). "Health on Wikipedia: a qualitative study of the attitudes, perceptions, and use of Wikipedia as a source of health information by middle-aged and older adults." *Information, Communication & Society*. doi:10.1080/1369118X.2020.1736125
- James, R. (2016). "WikiProject Medicine: Creating Credibility in Consumer Health". *Journal of Hospital Librarianship*, 16, 4, 344–351. doi:10.1080/15323269.2016.1221284
- Jemielniak, D. (2019). "Wikipedia: Why is the common knowledge resource still neglected by academics?" *GigaScience*, 8 (12). doi:10.1093/gigascience/giz139
- Kelton, K., Fleischmann, K. R., y Wallace, W. A. (2008). "Trust in digital information." *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 59, 3, 363–374. doi:10.1002/asi.20722
- Kittur, A., Suh, B., y Chi, E. H. (2008). "Can you ever trust a wiki?". *Proceedings of the ACM 2008 Conference on Computer Supported Cooperative Work - CSCW '08*, 477–480. doi:10.1145/1460563.1460639
- Konieczny, P. (2016). "Teaching with Wikipedia in a 21st-century classroom: Perceptions of Wikipedia and its educational benefits". *Journal of the Association for Information Science and Technology*, 67 (7), 1523–1534. doi:10.1002/asi.23616
- Kubiszewski, I., Noordewier, T., y Costanza, R. (2011). "Perceived credibility of Internet encyclopedias." *Computers and Education*, 56 (3), 659–667. doi:10.1016/j.compedu.2010.10.008
- Kupferberg, N., y Protus, B. M. C. (2011). "Accuracy and completeness of drug information in wikipedia: An assessment." *Journal of the Medical Library Association*, 99 (4), 310–313. doi:10.3163/1536-5050.99.4.010
- Laurent, M. R., y Vickers, T. J. (2009). "Seeking Health Information Online: Does Wikipedia Matter?" *Journal of the American Medical Informatics Association*, 16 (4), 471–479. doi:10.1197/jamia.M3059
- Lee, H., y Pang, N. (2018). "Understanding the effects of task and topical knowledge in the evaluation of websites as information patch." *Journal of Documentation*, 74 (1) 162–186. doi:10.1108/JD-04-2017-0050
- Lim, S. (2009). "How and why do college students use Wikipedia?" *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 60 (11), 2189–2202. doi:10.1002/asi.21142
- Lim, S. (2013a). "College students' credibility judgments and heuristics concerning Wikipedia." *Information Processing & Management*, 49 (2), 405–419. doi:10.1016/j.ipm.2012.10.004
- Lim, S. (2013b). "Does formal authority still matter in the age of wisdom of crowds: Perceived credibility, peer and professor endorsement in relation to college students' wikipedia use for academic purposes." *Proceedings of the ASIST Annual Meeting*, 50 (1). doi:10.1002/meet.14505001118
- Lim, S., y Simon, C. (2011). "Credibility judgment and verification behavior of college students concerning Wikipedia." *First Monday*, 16 (4). doi:10.5210/fm.v16i4.3263
- Lucassen, T., y Schraagen, J. M. (2010). "Trust in wikipedia." *Proceedings of the 4th Workshop on Information Credibility - WICOW '10*, 19. doi:10.1145/1772938.1772944
- Lucassen, T., y Schraagen, J. M. (2011). "Factual accuracy and trust in information: The role of expertise." *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 62 (7), 1232–1242. doi:10.1002/asi.21545

- Lucassen, T., y Schraagen, J. M. (2013). "The influence of source cues and topic familiarity on credibility evaluation." *Computers in Human Behavior*, 29 (4), 1387–1392. doi:10.1016/j.chb.2013.01.036
- Lucassen, T., Muilwijk, R., Noordzij, M. L., y Schraagen, J. M. (2013). "Topic familiarity and information skills in online credibility evaluation." *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 64 (2), 254–264. doi:10.1002/asi.22743
- Luyt, B., y Tan, D. (2010). "Improving Wikipedia's credibility: References and citations in a sample of history articles." *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 61, 4, 715–722. doi:10.1002/asi.21304
- Magnus, P. D. (2009). "On Trusting Wikipedia." *Episteme*, 6, 1, 74–90. doi:10.3366/E1742360008000555
- Matei, S. A., y Dobrescu, C. (2011). "Wikipedia's "neutral point of view": Settling conflict through ambiguity." *Information Society*, 27 (1), 40–51. doi:10.1080/01972243.2011.534368
- Menchen-Trevino, E., y Hargittai, E. (2011). "Young Adults' Credibility Assessment Of Wikipedia". *Information, Communication & Society*, 14(1), 24–51. doi:10.1080/13691181003695173
- Metzger, M. J., Flanagin, A. J., Eyal, K., Lemus, D. R., y Mccann, R. M. (2003). "Credibility for the 21st Century: Integrating Perspectives on Source, Message, and Media Credibility in the Contemporary Media Environment." *Annals of the International Communication Association*, 27 (1), 293–335. doi:10.1080/23808985.2003.11679029
- Mothe, J., y Sahut, G. (2018). "How trust in Wikipedia evolves: a survey of students aged 11 to 25." *Information Research*, 23 (1). Recuperado de: <http://www.informationr.net/ir/23-1/paper783.html> (fecha de acceso 22/10/2020).
- Moturu, S. T., y Liu, H. (2009). "Evaluating the trustworthiness of Wikipedia articles through quality and credibility." *Proceedings of the 5th International Symposium on Wikis and Open Collaboration - WikiSym '09*, 1. doi:10.1145/1641309.1641349
- Okoli, C., Mehdi, M., Mesgari, M., Nielsen, F. Å., y Lanamäki, A. (2014). "Wikipedia in the eyes of its beholders: A systematic review of scholarly research on Wikipedia readers and readership." *Journal of the Association for Information Science and Technology*, 65, 12, 2381–2403. doi:10.1002/asi.23162
- Olleros, F. X. (2008). "Learning to Trust the Crowd: Some Lessons from Wikipedia." *2008 International MCETECH Conference on E-Technologies (Mccetech 2008)*, 212–216. doi:10.1109/MCETECH.2008.17
- Pirolli, P., Wollny, E., y Suh, B. (2009). "So you know you're getting the best possible information." *Proceedings of the 27th International Conference on Human Factors in Computing Systems - CHI 09*, 1505. doi:10.1145/1518701.1518929
- Rasberry, L. (2014). "Wikipedia: What it is and why it matters for healthcare." *BMJ (Online)*, 348. doi:10.1136/bmj.g2478
- Rieh, S. Y. (2010). "Credibility and Cognitive Authority of Information." En M. Bates y M. N. Maack (Eds.), *Encyclopedia of Library and Information Science*, 3ª ed. CRC Press, pp. 1113–1120. doi:10.1081/E-ELIS4-120044103
- Rowley, J., y Johnson, F. (2013). "Understanding trust formation in digital information sources: The case of Wikipedia." *Journal of Information Science*, 39 (4), 494–508. doi:10.1177/0165551513477820
- Sahut, G., y Mothe, J. (2019). "Epistemic vs Non-Epistemic Criteria to Assess Wikipedia Articles: Evolution of Young People Perceptions". *Communications in Computer and Information Science*, 989, 329–339. doi:10.1007/978-3-030-13472-3_31
- Sahut, G., y Tricot, A. (2017). "Wikipedia: An opportunity to rethink the links between sources' credibility, trust, and authority." *First Monday*, 22 (11). doi:10.5210/fm.v22i11.7108

- Selwyn, N., y Gorard, S. (2016). "Students' use of Wikipedia as an academic resource - Patterns of use and perceptions of usefulness." *Internet and Higher Education*, 28, 28–34. doi:10.1016/j.iheduc.2015.08.004
- Shah, A. A., Ravana, S. D., Hamid, S., y Ismail, M. A. (2015). "Web credibility assessment: affecting factors and assessment techniques." *Information Research*, 20 (1). Recuperado de: <http://informationr.net/ir/20-1/paper663.html> pp. 1113–1120 (fecha de acceso 20/10/2020)
- Shneiderman, B. (2015). "Building Trusted Social Media Communities: A Research Roadmap for Promoting Credible Content". *Roles, Trust, and Reputation in Social Media Knowledge Markets*. Cham: Springer, pp. 35-43. doi:10.1007/978-3-319-05467-4_2
- Shen, X.-L., Cheung, C. M. K., y Lee, M. K. O. (2013). "What leads students to adopt information from Wikipedia? An empirical investigation into the role of trust and information usefulness." *British Journal of Educational Technology*, 44, 3, 502–517. doi:10.1111/j.1467-8535.2012.01335.x
- Singer, P., Lemmerich, F., West, R., Zia, L., Wulczyn, E., Strohmaier, M., y Leskovec, J. (2017). "Why We Read Wikipedia". *Proceedings of the 26th International Conference on World Wide Web*, 1591–1600. doi:10.1145/3038912.3052716
- Smith, D. A. (2020). "Situating Wikipedia as a health information resource in various contexts: A scoping review." *PLOS ONE*, 15 (2), e0228786. doi:10.1371/journal.pone.0228786
- Sun, Y., Zhang, Y., Gwizdka, J., y Trace, C. B. (2019). "Consumer evaluation of the quality of online health information: Systematic literature review of relevant criteria and indicators." *Journal of Medical Internet Research*, 21 (5), e12522. doi:10.2196/12522
- Sundar, S. S. (2008). "The MAIN Model: A Heuristic Approach to Understanding Technology Effects on Credibility". M. J. Metzger & A. J. Flanagin (Eds.), *Digital Media, Youth, and Credibility*. MIT Press, pp. 73–100. doi:10.1162/dmal.9780262562324.073
- Templier, M., y Paré, G. (2005). "A Framework for Guiding and Evaluating Literature Reviews." *Communications of the Association for Information Systems*, 37 (1), doi:10.17705/ICAIS.03706.
- Tseng, S., y Fogg, B. J. (1999). "Credibility and computing technology." *Communications of the ACM*, 42 (5), 39–44. doi:10.1145/301353.301402
- Valverde-Crespo, D., González-Sánchez, J., y de Pro-Bueno, A. (2019). "Wikipedia at university: How do it use 1st year college students of Degrees in the area of Experimental Sciences use it? A study of their perceptions." *Revista Eureka*, 16 (3), 3101. doi:10.25267/Rev_Eureka_ensen_divulg_cienc.2019.v16.i3.3101
- Wathen, C. N., y Burkell, J. (2002). "Believe it or not: Factors influencing credibility on the Web". *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 53 (2), 134-144. doi:10.1002/asi.10016
- Weiner, S. S., Horbacewicz, J., Rasberry, L., y Bensinger-Brody, Y. (2019). "Improving the quality of consumer health information on Wikipedia: Case series." *Journal of Medical Internet Research*, 21 (3), e12450. doi:10.2196/12450
- Yaari, E., Baruchson-Arbib, S., y Bar-Ilan, J. (2011). "Information quality assessment of community generated content: A user study of Wikipedia." *Journal of Information Science*, 37 (5), 487-498. doi:10.1177/0165551511416065
- Zhang, Y., Sun, Y., y Xie, B. (2015). "Quality of health information for consumers on the web: A systematic review of indicators, criteria, tools, and evaluation results." *Journal of the Association for Information Science and Technology*, 66 (10), 2071–2084. doi:10.1002/asi.23311

Zhao, H., Kallander, W., Gbedema, T., Johnson, H., y Wu, F. (2011). “Read What You Trust: An Open Wiki Model Enhanced by Social Context.” *2011 IEEE Third Int’l Conference on Privacy, Security, Risk and Trust* and *2011 IEEE Third Int’l Conference on Social Computing*, 370–379. doi:10.1109/PASSAT/SocialCom.2011.63