

La ricerca in Internet: come orientarsi

Considerazioni di metodo

di Mariateresa Pesenti

Per potere padroneggiare la ricerca e la selezione delle informazioni all'interno di un certo gruppo di documenti è importante conoscere come l'informazione è stata organizzata e come agiscono gli strumenti che ne consentono il reperimento. Generalmente ciò si verifica solo parzialmente quando si ricerca in Internet, innanzitutto perché l'informazione che si trova in rete non è organizzata ed inoltre perché i meccanismi e la struttura degli strumenti di ricerca che si impiegano sono piuttosto complessi e poco esplicitati.

L'applicazione alla ricerca in Internet delle tecniche classiche di *information retrieval* nate e sviluppate per le banche dati non è sufficiente a garantire risultati soddisfacenti, nonostante l'aspetto amichevole delle interfacce di interrogazione. Pertanto nei confronti di motori, metamotori, indici per soggetto, il tradizionale bagaglio culturale di bibliotecari e di documentalisti sembra risultare almeno parzialmente inadeguato ad offrire certezze sulla qualità dell'*iter* di ricerca adottato e sui risultati ottenuti. A tale incertezza contribuiscono an-

che le continue implementazioni e variazioni di funzioni e servizi di ricerca che per essere tenuti sotto controllo costringono ad uno sforzo di apprendimento ed aggiornamento che richiede tempi molto impegnativi soprattutto se la ricerca in Internet non è l'unico, ma uno dei tanti fronti sui quali si esercita la propria attività professionale.

Le ragioni della complessità degli strumenti di ricerca sono in parte intrinseche agli strumenti stessi che devono agire su una informazione scarsamente organizzata e non standardizzata, ma dipendono anche da altri fattori meno frequentemente considerati. È bene ricordare innanzitutto che la tecnologia per la ricerca di informazioni sul web è un vero *big business*. Molti tra i siti più visitati della rete sono siti che servono a trovare informazioni: indici per soggetto come Yahoo o motori di ricerca come AltaVista e Google.

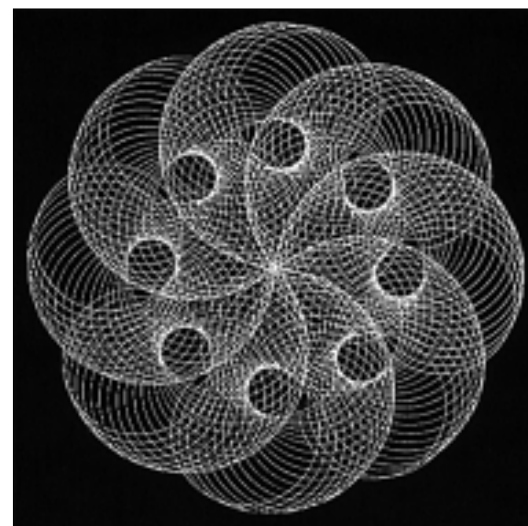
Da uno studio della Barrier Associates per Real Names¹ risulta che il 75% degli utenti del web utilizza i motori di ricerca e circa la metà di essi spende più del 70% del proprio tempo facendo attività di

ricerca. È chiaro che il grandissimo numero di visitatori di questi siti trascina con sé un forte interesse economico legato alla possibilità di vendere pubblicità e di concludere accordi con aziende di e-commerce e di servizi.

Le tecnologie di ricerca inoltre hanno un proprio mercato e vengono commercializzate per applicazioni intranet e per motori interni ai grossi siti web. Questo giro di affari giustifica la grande concorrenza tra i produttori di strumenti di ricerca e la conseguente riservatezza sui know how. Scarseggiano perciò informazioni relative, ad esempio, alla struttura e alla creazione dei database, ai criteri di ranking dei risultati, alle politiche di catalogazione (per gli indici per soggetto) ecc., informazioni che potrebbero essere di grande aiuto per impostare al meglio le ricerche e ottenere risultati migliori.

La concorrenza costringe inoltre ad una ricerca continua e ad un rapidissimo aggiornamento delle tecnologie, cosa che per l'utente si traduce in una rapida implementazione e/o cancellazione di funzioni di ricerca o di assistenza e facilitazione ad essa.

Per l'utente è spesso disorientante anche il frequente restyling delle home page dei vari strumenti e la



continua variazione dei servizi di corollario a quelli istituzionali, servizi che tuttavia possono essere di grande utilità per il raggiungimento di categorie specifiche di informazioni (attualità, acquisti in rete, reperimento di file multimediali, ecc.); queste vortuose variazioni dei servizi offerti sono dovute principalmente all'evoluzione di accordi commerciali.

Più sostanziale ancora è l'effetto delle diverse e mutevoli partnership tra i produttori stessi; si pensi ad esempio agli accordi tra produttori di motori di ricerca e indici e alle conseguenze che tali accordi hanno sui risultati delle ricerche che spesso integrano dati reperiti nella banca dati del motore con quelli che provengono dall'indice per soggetto che il motore elegge a proprio partner.

Un altro dei fattori che concorrono alla poca trasparenza dei meccanismi dei sistemi di ricerca è certamente anche il tentativo di una buona parte di coloro che pubblicano pagine web di promuovere – a volte anche con mezzi al limite, o al di là, del lecito – il posizionamento del proprio sito nei risultati della ricerca, costringendo i produttori dei motori a rivedere continuamente i parametri che determinano il reperimento delle informazioni e a non esplicitare criteri di selezione e di ranking dei risultati.

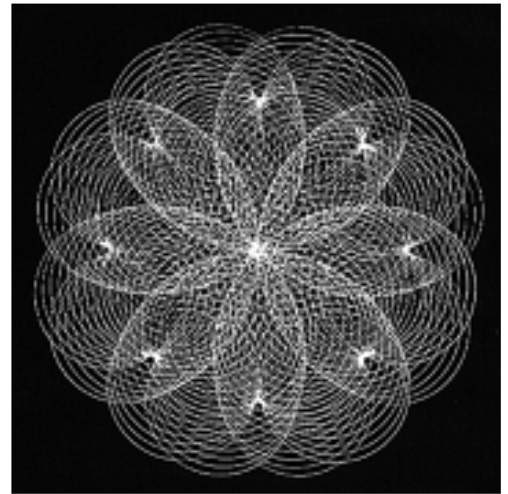
La metodologia di ricerca

A fronte di tale complessità lo “studio” degli strumenti di ricerca, come tutte le attività di apprendimento di tecniche da utilizzare a scopo professionale, deve essere il più possibile efficace e metodologicamente corretto, anche se l'amichevolezza, spesso più apparente che reale, delle pagine di accesso agli strumenti di ricerca invita ad un approccio del tutto sperimentale e tende a far trascurare l'acquisi-

zione di alcune conoscenze fondamentali. Solo la serietà metodologica può garantire invece il raggiungimento di quelle competenze che consentono al bibliotecario di porsi come riferimento per i propri utenti sia nel servizio di reference, sia come facilitatore o istruttore per questo tipo di attività di ricerca.² È ormai assodato, infatti, che le aspettative dell'utenza rispetto al ruolo delle biblioteche comprendono anche l'assistenza nella acquisizione e nella gestione dell'informazione in rete.

Nel bagaglio culturale del bibliotecario/documentalista devono essere perciò saldamente acquisite non solo le conoscenze di base ed universali sulle tecniche di ricerca (capacità di individuare i concetti da ricercare e scegliere i termini più adatti, logiche booleane, tecniche per la ricerca di parole con la medesima radice, ricerche per campi, contestualizzazione, ecc.) ma anche le conoscenze specifiche indispensabili per la ricerca in Internet. Sarà così fondamentale padroneggiare le differenze concettuali tra le varie tipologie di strumenti di ricerca in Internet, e la conseguente diversità sostanziale che esiste nell'utilizzare un motore di ricerca, un catalogo, un metamotores piuttosto che un *virtual reference desk*.³ A titolo di esempio, si pensi a quale sia l'enorme differenza concettuale che intercorre tra il cercare un termine nelle finestre di ricerca, pur apparentemente simili, di un motore o di un indice per soggetto; differenza paragonabile, semplificando, alla ricerca in una banca dati bibliografica o full-text.

Indispensabile è inoltre conoscere le specificità e i punti di forza dei singoli strumenti che differiscono ampiamente tra loro anche all'interno della stessa tipologia. I vari indici per soggetto, ad esempio, hanno politiche di indicizzazione che dipendono dalle competenze della redazione, a loro volta tarate



sul target del catalogo, che quindi creano prodotti molto diversi tra di loro. Comprendere queste politiche è condizione necessaria per la scelta del catalogo più appropriato per trovare una determinata informazione.

Analogamente, per individuare quale motore di ricerca potrebbe rispondere meglio ad una data richiesta informativa è necessario conoscere bene le varie funzioni di ricerca offerte, l'uso delle interfacce di interrogazione che spesso consentono livelli di approfondimento diversi, la dimensione del database in cui il motore ricerca, i servizi di corollario, ecc.

Le guide per la ricerca

Nella rete sono pubblicati numerosi documenti che possono essere utili nell'apprendimento di questi argomenti. Molti di essi sono prodotti da biblioteche e bibliotecari a testimonianza di un'esigenza fortemente sentita dalla categoria e del fatto che i bibliotecari sono già in prima linea non solo nell'utilizzo ragionato di questi servizi, ma anche nel proporsi come riferimento autorevole per gli utenti.

Un repertorio commentato di tale letteratura è presente in AIB-WEB,⁴ e raccoglie e recensisce, ad og- ➤

gi, una quarantina di manuali e guide, bollettini, forum e mailing list.

Per garantire un utilizzo efficace degli strumenti di ricerca, oltre allo studio delle loro principali caratteristiche e ad un uso continuativo che consente di sviluppare indispensabili doti di sensibilità e di fantasia, è infatti necessario anche mantenere un ragionevole aggiornamento dei cambiamenti che, come si è detto, sono rapidi, numerosi e spesso sostanziali. Particolarmente utili e pratici a questo scopo risultano i bollettini inviati gratuitamente via e-mail e curati da specialisti della ricerca, che riassumono e commentano le principali novità nel settore.⁵

Dalla letteratura è possibile estrarre e riassumere alcuni semplici suggerimenti operativi sotto forma di check list che, pur con l'ovvia riserva che ogni ricerca costituisce un caso a sé e che l'esperienza del ricercatore resta un fattore insostituibile, possono risultare di aiuto per affrontare con metodo le ricerche in Internet:

- individuare accuratamente l'oggetto e lo scopo della ricerca: a volte può risultare più efficace ricercare la fonte primaria di una informazione piuttosto che l'informazione stessa;
- individuare i termini più adatti

per esprimere l'oggetto della ricerca, cercando preferibilmente di definire i concetti con termini monoreferenziali e/o non troppo comuni;

- usare preferibilmente più di un termine di ricerca per favorire la contestualizzazione o, se possibile, addirittura frasi complete, con la consapevolezza tuttavia che l'aumento di precisione di una ricerca è inevitabilmente collegato ad una diminuzione anche drastica del numero dei risultati;

- scegliere lo strumento di ricerca più adatto: un motore di ricerca, ad esempio, può essere più consigliabile per individuare fatti o documenti specifici, mentre un indice consente di avere un'idea generale di un argomento e un metacore è più adatto per ricerche veloci e superficiali.⁶ Indici e/o motori specialistici permettono a volte di limitare proficuamente il campo di ricerca a documenti già selezionati da esperti del settore;

- non avere uno strumento di ricerca preferito: se, dopo avere cambiato un paio di volte la strategia, il risultato non è soddisfacente, è utile consultare un diverso motore di ricerca e/o indice per soggetto;

- sfruttare adeguatamente le funzioni di ricerca e di assistenza offerte dagli strumenti: limiti per lingua, data e campo del documento, database settoriali, riconoscimento delle maiuscole, raggruppamento dei risultati, ricerca per concetti o pagine simili, ricerca in linguaggio naturale, ecc. possono risultare estremamente utili per selezionare efficacemente le informazioni;

- utilizzare con cautela la tradizionale sintassi booleana e sempre e solo dopo avere letto nelle istruzioni per l'uso dei singoli strumenti di ricerca quale sia la sintassi corretta, l'interpretazione che il motore ne fa e le conseguenze sul ranking dei risultati di questo tipo di ricerca;

- cercare di evitare i banali errori di ortografia che sono più comuni

di quanto si pensi, soprattutto quando si utilizza una lingua diversa dalla propria;

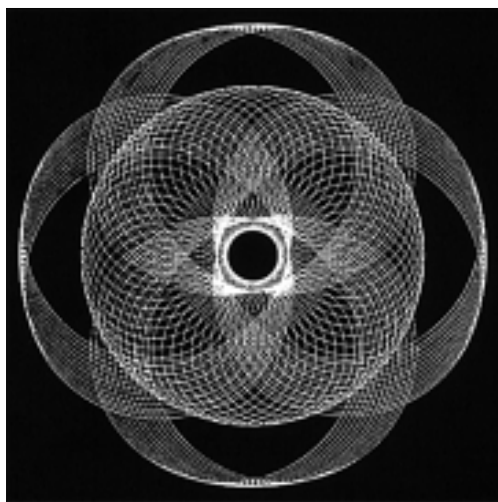
- osservare sempre l'elenco dei risultati prima di cliccare: gli URL forniscono indicazioni importanti e spesso consentono di individuare a prima vista le pagine personali, quelle accademiche, aziendali, le pagine di livello superiore, ecc., allo scopo di scremare i risultati e per indirizzarsi rapidamente alle fonti più incoraggianti;

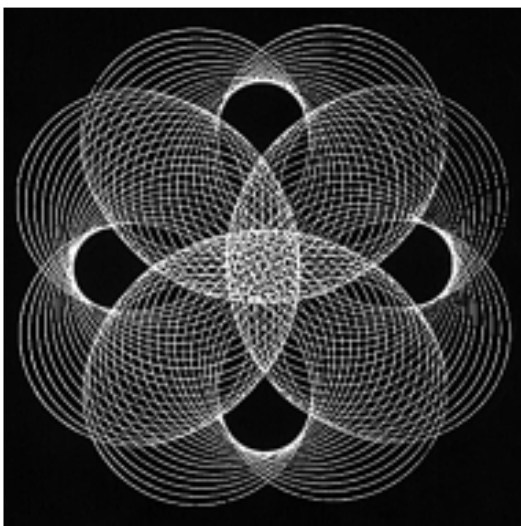
- non scoraggiarsi per gli eventuali insuccessi ed essere consapevoli dei limiti del percorso compiuto e degli strumenti che si sono utilizzati per arrivare ai risultati ottenuti.

Non bisogna dimenticare infine che la ricerca non esaurisce i compiti istituzionali dei bibliotecari che auspicabilmente dovrebbero sempre valutare la qualità dell'informazione o per lo meno delle fonti dell'informazione reperita. Il discorso è vasto e complesso in quanto la qualità non è un criterio assoluto, ma legato all'utenza; a seconda dell'utenza si differenzia non solo il tipo di risorsa, ma anche il criterio e la strategia di valutazione della risorsa, valutazione che spesso coinvolge competenze diverse. Su questo ampio e importante tema rimandiamo alla letteratura specifica, ed in particolare ad un ottimo contributo di Elena Boretti pubblicato in AIB-WEB.⁷

Gli strumenti per la ricerca in Internet hanno aspetti contraddittori, da un lato interfacce di interrogazione apparentemente molto amichevoli, pensate per un utente non esperto di metodologie di reperimento dell'informazione, dall'altro tecnologie molto complesse, metodi di indicizzazione e catalogazione delle risorse poco esplicitati e trasparenti, strategie commerciali e aggiornamento in continua evoluzione.

Chi voglia sfruttare efficacemente e professionalmente l'enorme ed im-





portante, ma non strutturato, patrimonio informativo offerto da Internet deve forzatamente cercare di ottenere i migliori risultati possibili da questi strumenti. Le competenze intrinseche alla professione del bibliotecario/docu-

mentalista costituiscono un'ottima base di partenza per un percorso che consenta di impadronirsi delle conoscenze specifiche da applicare agli strumenti di reperimento dell'informazione in Internet, purché si affronti l'argomento con una metodologia rigorosa. Solo con queste premesse sarà realmente possibile integrare l'uso delle fonti elettroniche con quello delle fonti tradizionali in un confronto continuo avendo come obiettivo l'ottenimento di una informazione di qualità con un rapporto costo/beneficio ottimale. ■

Note

¹ D. SULLIVAN, *Survey reveals search habits*, "The Search Engine Report", June 2, 2000, <<http://searchenginewatch.com/sereport/00/06-reaname.html>>.

² D. BOLZONI – M. SANTORO, *Le affinità elettive*, "Biblioteche oggi", 17 (1999), 6, p. 36-43; C. REVELLI, *L'informazione e le informazioni.2*, "Biblioteche oggi", 17 (1999), 9, p. 54-59; A. M. TAMMARO, *Apprendere ad apprendere*, "Biblioteche oggi", 17 (1999), 10, p. 46-52; *Internet changing people's expectations of library reference lines*, "Mercury Center Breaking News", July 6, 2000.

³ R. RIDI, *Strumenti e strategie per la ricerca di informazioni www*, "Biblioteche oggi", 18 (2000), 5, p. 54-62.

⁴ Guide per la ricerca in internet, <<http://www.aib.it/aib/lis/motori.htm>>.

⁵ *Search Engine Report Newsletter*, <<http://searchenginewatch.com/sereport/current.html>>; *About.com web search*, <<http://websearch.about.com/internet/websearch/mbody.htm>>.

⁶ *Choose the best search for your purpose*, <<http://www.nueva.pvt.k12.ca.us/~debbie/library/research/adviceengine.html>>.

⁷ *Valutare Internet. La valutazione di fonti di documentazione web*, <<http://www.aib.it/aib/contr/boretti1.htm>>.