

Le difficoltà dei giovani nella ricerca di informazioni

Andrew K. Shenton

School of Informatics
Northumbria University
at Newcastle, UK
ashenton1@hotmail.com

Uno studio condotto in una scuola del Nord-est dell'Inghilterra si offre a una riflessione sulla metodologia e sui problemi

Introduzione

Le difficoltà riscontrate nel reperire un'informazione o i motivi di un insuccesso tra i giovani non sono stati molto analizzati, nonostante sia riconosciuto come studi del genere siano di fondamentale importanza per progettare sistemi informativi efficaci e insegnare le abilità di ricerca. Le prime indagini effettuate in questo settore si sono concentrate sull'uso della biblioteca, dei suoi materiali cartacei o elettronici, su particolari sistemi per il reperimento dell'informazione o, al massimo, sui comportamenti di ricerca in risposta a particolari compiti assegnati dalla scuola. Tuttavia, a poco a poco, gli studi sui problemi e i motivi di insuccesso nella ricerca di informazioni hanno iniziato a diffondersi sempre di più. In anni recenti la consapevolezza di questa carenza ha spinto l'autore del presente contributo a dedicare due articoli a questa tematica. Il primo¹ affronta il problema da una prospettiva più ampia. Partendo dai dati raccolti tra gli alunni di sei scuole di diverso grado situate nel Nord-est dell'Inghilterra, esamina non solo i problemi concreti che si verificano durante il processo di ricerca, ma, più in generale, le modalità della ricerca informativa. I soggetti esaminati vanno dai 4 ai 18 anni, e lo studio mette in luce come alcuni



Foto di Francisco De Souza

comportamenti o problemi siano comuni, a prescindere dall'età; nell'analisi dei dati si è data priorità proprio a questo aspetto, cercando di individuare i temi ricorrenti, indipendentemente dalla fonte, dal tipo di informazione o dall'età. Il secondo articolo² riassume i dati raccolti, per capire le motivazioni del fallimento. I dati si riferiscono all'anno scolastico

1999-2000. Come testimoniato in letteratura,³ i risultati di studi condotti in quel periodo riflettono ancora la situazione attuale, pertanto si è ritenuto opportuno usare questi dati. Large sottolineava come solo pochi anni fa il web fosse uno strumento relativamente nuovo e sconosciuto per la maggior parte dei ragazzi,⁴ mentre la situazione attuale è profondamente

cambiata. Sicuramente il web ha un peso importante nell'universo informativo dei giovani, pertanto un filone di studio interessante sarà capire come i comportamenti di ricerca, i problemi e gli insuccessi riscontrati cinque o dieci anni fa abbiano valore anche oggi.

Focus

Si è deciso di aggiornare i dati già raccolti nelle precedenti ricerche, con una nuova indagine, coerente per area geografica con il progetto precedente. È stata inserita una scuola non inclusa nel precedente studio del 1999-2000, l'istituto dove l'autore del presente articolo lavora part-time. Anche in questo caso, come nelle indagini precedenti, i problemi nella ricerca di informazioni fanno parte di un'analisi più ampia che studia la differenza tra un bisogno informativo collegato a compiti scolastici e uno collegato a interessi personali, analizzando anche le risorse utilizzate. Tuttavia, nel progetto che qui presentiamo, ci siamo limitati all'analisi dei bisogni informativi legati al curriculum scolastico.

La scuola coinvolta

La scuola in cui è stato condotto lo studio è situata nel Nord-est dell'Inghilterra e comprende circa mille ragazzi dai 13 ai 18 anni. La biblioteca è collocata in un ampio locale, attrezzato in parte a laboratorio informatico. Sia i libri di narrativa che quelli di saggistica, a causa del poco spazio disponibile, sono sistemati su carrelli mobili posizionati vicino ai computer. La stanza viene usata dal personale e dagli studenti soprattutto per la presenza dei computer che sono disponibili, come la biblioteca stessa, per motivi didattici durante l'orario scolastico e con accesso libe-

ro durante le pause, l'ora di pranzo e prima e dopo la scuola. Tutti i libri della biblioteca sono catalogati in maniera informatizzata attraverso il programma Athenaeum Light, che però non è disponibile al pubblico, ma serve solo al bibliotecario che vi conduce, se necessario, ricerche per conto degli studenti. Il laboratorio informatico è un forte centro di aggregazione all'interno della scuola. Tutti i nuovi studenti ricevono un username e una password che servono per usufruire di servizi come software specializzati, un indirizzo e-mail della scuola, per accedere a Internet e alla intranet. Nei pressi della scuola esistono due biblioteche pubbliche che offrono anch'esse postazioni informatiche con accesso a Internet.

Metodologia

Nello studio condotto nell'anno scolastico 1999-2000 avevamo scelto come metodo di indagine il focus group e le interviste individuali; nel lavoro attuale invece abbiamo optato per un questionario on line. Sarebbe stato preferibile l'uso di un sistema di indagine qualitativo, tuttavia abbiamo dovuto assecondare le aspettative del direttore della scuola. Negli ultimi anni si è diffusa una cultura della ricerca e del monitoraggio dei servizi, e il questionario on line è, attualmente, lo strumento più in auge. Nell'anno scolastico precedente avevamo usato proprio questo metodo in uno studio sulla percezione dei libri e della biblioteca scolastica da parte degli studenti.⁵

Il questionario è stato preparato utilizzando Microsoft SharePoint (in dotazione alla scuola) ed è stato caricato su una pagina web della intranet. Le potenzialità e i limiti di questo metodo di raccolta dati sono stati ampiamente discussi

in un nostro articolo che lo mette in relazione ai risultati dello studio già menzionato sulla percezione dei libri e della biblioteca scolastica.⁶ Il testo del questionario è riportato a pagina 36.

Per ridurre i tempi dedicati alla raccolta dei dati e, allo stesso tempo, per stimolare gli studenti a partecipare, il questionario è stato strutturato con sei domande su nove a risposta multipla. Certe domande, ad esempio quella sulle difficoltà riscontrate nella ricerca, sono a testo libero. I dati raccolti in relazione a questa risposta sono stati trascritti a mano in accordo con il metodo comparativo di Glaser e Strauss.⁷ Infine si è provveduto a inserirli in un database, creato usando Microsoft Access. È stato aperto un record per ogni alunno che ha risposto al questionario e sono stati creati i campi opportuni per l'inserimento delle risposte (due campi sono stati dedicati alle difficoltà riscontrate durante la ricerca). Le risposte sono state copiate e incollate nel database e successivamente sono state assegnate loro delle parole chiave. Una volta terminato l'inserimento e la codifica dei dati, si è proceduto interrogando il database.

Riportiamo qui i risultati, cercando dove possibile di usare un approccio qualitativo e citando le frasi usate dai ragazzi. Per agevolare la decodifica dei dati, abbiamo inserito un ulteriore schema (tabella 3) che riporta la frequenza con cui un argomento è citato. Sia nel testo che nello schema sono state usate abbreviazioni per riferirsi agli studenti che hanno compilato il questionario: esse indicano la classe, il sesso e l'ordine in cui hanno risposto. Ad esempio Y11/F/22 indica una ragazza (F) dell'undicesimo anno (Y) che è stata la ventiduesima a compilare il questionario: questo metodo è stato scelto per rendere i dati il più trasparente e verificabile possibile.

Tab. 1 – Relazione tra la classe frequentata e l'età in una scuola superiore inglese

Classe	Età effettiva dello studente
Anno 9°	13-14 anni
Anno 10°	14-15 anni
Anno 11°	15-16 anni
Anno 12°	16-17 anni
Anno 13°	17-18 anni

Viene fornita anche una tabella comparativa del gruppo di età (tabella 1).

Risposte degli studenti

Il 31 ottobre 2006 tutti gli studenti ricevono un'e-mail che li informa dell'indagine. Nella e-mail è contenuto il collegamento al questionario on line e la preghiera di compilarlo. Non appena un questionario viene completato, il computer crea un record che associa lo studente (riconosciuto tramite il suo username) e le risposte fornite. Lo username serve, in fase di analisi dei dati raccolti, per riconoscere età e sesso. Nella prima settimana di indagine sono stati raccolti 37 questionari, nella seconda solo 2, nonostante l'indagine sia stata pubblicizzata, quello stesso lunedì, con cartelli posizionati nei luoghi di passaggio della scuola. Quindici giorni dopo la prima e-mail, viene spedito un secondo messaggio che da una parte ringrazia chi ha già risposto al questionario e dall'altra incoraggia chi non lo ha ancora fatto a rispondere. Una e-mail viene inviata anche agli insegnanti, per chiedere loro di stimolare gli alunni a partecipare. Nel giro di quindici giorni

vengono inviati altri 38 questionari. Il 27 novembre 2006 termina la fase di raccolta e si passa all'analisi dei 77 questionari raccolti. Quattro studenti non hanno risposto alla domanda relativa ai problemi riscontrati nella ricerca di informazioni. Tutti tranne due dei rimanenti 37 partecipanti hanno invece spiegato quali sono state le loro difficoltà. Due studenti (Y9/M/1 e Y9/M/53) sono stati esclusi perché hanno ammesso di non avere condotto alcuna ricerca e sono stati estromessi dall'indagine perché non rilevanti. Nonostante alcuni studenti abbiano argomentato in maniera piuttosto dettagliata le difficoltà riscontrate, nessuno menziona più di un problema. Nella tabella 2 è riportato uno schema diviso per classe e sesso dei 35 studenti che hanno risposto alla domanda sui problemi riscontrati.

Limiti dell'indagine

Lo studio qui riportato presenta dei limiti oggettivi. In primo luogo, nonostante i dati siano stati raccolti in una sola scuola, il numero di questionari raccolto è molto basso. In secondo luogo è stato usato un unico metodo di raccolta dei dati, il

questionario on line, e tutto il progetto si basa sui dati raccolti con questa metodologia che non permette di verificare l'accuratezza delle risposte fornite. In particolare si sospetta che possano risultare non completamente sincere quelle relative ai problemi incontrati durante la ricerca informativa: i ragazzi possono avere avuto difficoltà e imbarazzo nell'ammettere i propri problemi per iscritto.

Risultati

Dall'analisi delle risposte alla domanda sulle difficoltà riscontrate nel reperimento di informazioni emergono ventun tipi di difficoltà, riconducibili a sei macroaree:

- 1) difficoltà nella fase iniziale di scelta;
- 2) limitata conoscenza dell'universo informativo da parte dell'utente;
- 3) frustrazioni riscontrate durante la ricerca;
- 4) difetti e limiti dell'informazione recuperata;
- 5) limiti nell'uso dell'informazione;
- 6) problemi nella costruzione del significato.

1) Difficoltà nella fase iniziale di scelta

Sono stati riscontrati vari problemi che rientrano in questa categoria. Mentre cercava informazioni per completare il suo compito di matematica, Y11/F/34 ha perso molto tempo "nel cercare della roba su Internet, e mi sono arenata". Questo problema è stato causato soprattutto dalla difficoltà nel tradurre il quesito in una strategia di ricerca. Cercando informazioni sui

Tab. 2 – Divisione per classe e sesso degli studenti che hanno risposto alla domanda sulle difficoltà riscontrate nella ricerca di informazioni

Sesso/classe	Anno 9°	Anno 10°	Anno 11°	Anno 12°	Anno 13°
Maschio	7	6	1	1	1
Femmina	3	5	7	1	3

“negozi di magia che ci sono nella zona” per un compito di economia, Y10/M/47 riscontra difficoltà non perché non capisca cosa gli viene chiesto, ma perché è indeciso su quale sia la migliore strategia per cercare questo tipo di informazioni sul web. I suoi primi tentativi, infatti, restituiscono risultati sui “negozi presenti in tutto il Paese”. Pur capendo che è necessario limitare la ricerca, non sa come farlo: cercare i negozi della città in cui si trova la scuola o quelli della regione? Se da una parte Y11/F/34 e Y10/M/47 non hanno dubbi che il web sia il miglior mezzo dove ottenere questo tipo di informazione, Y9/M/2 ammette con onestà disarmante “non ho la più pallida idea di dove cercare”. Anche lui confessa, però, che avrebbe optato per usare il web per cercare informazioni sulla strage di Hiroshima, come richiesto dal compito di storia.

2) Limitata conoscenza dell'universo informativo da parte dell'utente

In queste situazioni, dopo aver preso una rapida decisione sull'azione da intraprendere, il ragazzo si trova in difficoltà perché non conosce tutte le fonti informative disponibili. Dovendo cercare informazioni sui sistemi di equazioni Y11/M/7 lamenta “la mancanza di testi di ripasso della matematica” e preferisce usare i libri che ha in casa o cercare informazioni su cd-rom o sul web. Y10/M/11 e Y13/F/38 che cercavano informazioni per compiti rispettivamente di lingua e di arte, dicono che il web non può essere considerato una fonte informativa esaustiva, perché molti siti che contengono informazioni potenzialmente utili non consentono l'accesso.

3) Frustrazioni riscontrate durante la ricerca

Elenchiamo in questa sezione i sentimenti di irritazione e di frustrazione causati dal non poter

raggiungere l'informazione desiderata. Il già citato problema delle “pagine bloccate”, per usare la definizione data da Y13/F/38, è visto come motivo di frustrazione. A Y10/F/23 è stato chiesto di trovare un articolo sulla pena capitale per un compito di lingua. Trovare materiale su questo argomento usando un motore di ricerca si è rivelato relativamente semplice, più complesso invece l'accesso al materiale stesso. Usando le parole della ragazza, “ci voleva una vita”. I motori di ricerca attirano altre critiche: “il motore di ricerca che ho usato non sempre era preciso [nei risultati]” dice Y9/M/70, che si dichiara piuttosto seccato perché spesso veniva indirizzato a siti che avevano cambiato indirizzo o non esistevano più, e Y9/M/74 si stizzisce che non esista un sistema automatico di correzione degli errori di digitazione, come ha riscontrato cercando informazioni sugli uragani per il compito di geografia. Consapevoli del fatto che sul web esiste anche informazione non accurata, tre ragazzi (Y9/M/73, Y9/M/75 e Y10/M/25) si lamentano che in una situazione di questo tipo trovare informazione di qualità è davvero un lavoro improbo. Mentre la maggior parte degli studenti segnala problemi nella ricerca sul web in generale, Y11/F/50 ha difficoltà con un sito in particolare: cercando informazioni su due istituti di carità per un compito di storia, si dichiara in difficoltà perché il sito che ha trovato è poco intuitivo e difficile da navigare.

4) Difetti e limiti dell'informazione recuperata

In questa categoria rientrano tutti i casi in cui l'utente è, per qualche motivo, insoddisfatto della ricerca condotta.

La principale lamentela riguarda il fatto che il materiale recuperato non contiene l'informazione desiderata; in alcuni casi poi è total-

mente eccentrico rispetto all'oggetto della ricerca. Ad esempio Y10/F/8 che aveva bisogno di materiali sulla “vita quotidiana in Bretagna nel 1945” ammette di avere trovato informazioni su cosa è successo in quell'anno, ma non su come si viveva. Se Y10/F/8 cerca materiale per un compito scolastico, Y12/F/19, invece, ha bisogno di risorse per un ripasso di matematica in vista di un imminente compito in classe, ma i suoi sforzi non vengono premiati perché non riesce a esprimere bene ciò che va cercando. Altri ragazzi lamentano di non trovare materiale per soddisfare richieste puntuali. Y10/M/5 cerca informazioni su cascate analoghe a quella di Janet's Foss, ma senza esito. Allo stesso modo, Y12/M/16 cerca le definizioni di alcuni termini tecnici di ambito informatico, e nota con disappunto che “di certe parole non ho trovato la definizione”. Altri studenti riscontrano problemi a trovare informazione di uno specifico tipo. Ad esempio Y9/M/41 non trova il resoconto di un testimone oculare di un tornado per un compito di geografia, mentre Y9/F/62 non riesce a trovare immagini di alcuni elettrodomestici, come richiesto dal compito di economia domestica. Y10/F/14, dopo avere pensato alla sua esperienza di ricerca per il compito di pedagogia, commenta mestamente che “Internet non sempre ti offre quello che stai cercando”, sintetizzando così le opinioni di altri ragazzi.

In molti casi gli studenti, pur certi che il motore di ricerca li ha indirizzati verso l'informazione corretta, non riescono a trovarla perché sommersa da altra informazione irrilevante.

Abbiamo già discusso dei problemi di Y10/M/47 nel trovare informazioni sui negozi di magia della zona, ma Y11/F/52, che cerca informazioni sulla storia del conflitto irlandese, pone l'accento sul fatto che l'informazione utile viene su-

perata in quantità da quella irrilevante. Anche uno dei più grandi tra i partecipanti al sondaggio, Y13/M/77, alle prese con una massa notevole di informazioni, fatica a separare quella che lui chiama "l'informazione giusta" da tutte le altre. Gli altri studenti che si sono trovati alle prese con la scarsa pertinenza dei risultati della ricerca hanno però saputo in genere discernere l'informazione rilevante da quella irrilevante, anche se Y11/F/43 si è trovata in difficoltà nello scegliere. Dovendo cercare "modelli di case al mare per turisti" per un compito di geografia, non sa decidere se case definite "ideali" possano o meno essere comprese in questa categoria perché non vengono descritte come "modelli". Se Y10/M/47, Y11/F/52 e Y13/M/77 sono stati in grado di trovare l'informazione adatta al loro bisogno informativo, non tutti gli studenti hanno avuto lo stesso felice esito. Mentre cerca materiale su alcuni tipi di strumenti musicali, Y10/F/18 non trova le informazioni desiderate e deve estendere la ricerca ad altre fonti informative che altrimenti non avrebbe preso in considerazione (libri scolastici, libri della biblioteca pubblica locale, libri che ha in casa, riviste). Y10/M/28 non usa una varietà di fonti così ampia come Y10/F/18, tuttavia consulta, per trovare informazioni sulla storicità del personaggio di Robin Hood, più fonti della media dei suoi colleghi (dai libri della biblioteca pubblica a quelli presenti in casa, al web). Nonostante gli sforzi, alla fine si dichiara insoddisfatto e dice di non avere trovato "abbastanza informazioni". All'opposto Y9/F/42 che cerca notizie sulla Guerra Fredda dice di avere trovato "davvero troppe notizie". Due studenti criticano la superficialità delle fonti che hanno consultato. Per cercare informazioni per il compito di geomorfologia, Y13/F/60 all'inizio

va nella biblioteca della scuola, poi decide che il materiale che lì le viene offerto non è abbastanza specifico e sposta la ricerca sul web e sui libri che ha in casa.

L'inaccuratezza dell'informazione raccolta crea problemi a più di uno studente e Y9/M/73, Y9/M/75 e Y10/M/25 si sentono stressati dalla ricerca di informazioni pertinenti, mentre Y9/M/58 e Y10/F/49 riconoscono che una parte dell'informazione trovata non è corretta.

Dovendo tradurre un paragrafo per un compito di lingua straniera, Y9/M/58 capisce che "talvolta la traduzione [automatica offerta dai siti web consultati] è sbagliata". Cercando in Internet dettagli sulla professione di agente di viaggio per un compito di turismo, Y10/F/49 capisce che esiste il problema dell'"informazione non valida".

5) Limiti nell'uso dell'informazione

Tre studentesse (Y11/F/9, Y11/F/22 e Y11/F/63) sono consapevoli che, una volta localizzato il materiale che serve, devono rispettare le leggi sul copyright e non possono usarlo liberamente. Tutte loro stanno conducendo un progetto di informatica sui loghi; stranamente due di loro parlano di copyright in termini più generali, mentre la terza spiega che certe restrizioni valgono solo per il riuso di materiali elettronici, e dice che "devi avere il permesso per usare l'informazione scaricata".

6) Problemi nella costruzione del significato

Abbiamo già discusso dei problemi



Foto di Massimo Spinolo

riscontrati dagli studenti e collegati alla difficoltà di costruire una risposta coerente al loro bisogno informativo. Alcuni trovano difficoltà nel rielaborare l'informazione recuperata per presentarla all'insegnante. Alla richiesta di tradurre dallo spagnolo all'inglese Y10/M/3 rimane sconcertato nell'apprendere che la maggior parte delle parole che ha cercato sia nel web sia su un dizionario cartaceo "possono avere più di un significato" e la creazione di una traduzione sensata dipende dall'interpretazione individuale e dalla comprensione del significato generale del testo. Mentre Y10/M/3 trova difficile rielaborare il materiale che ha appena trovato, Y13/F/27 non riesce a collegare le informazioni appena acquisite con quelle già in suo possesso: in preparazione a una verifica di scienze, infatti, nota mestamente che "c'è poca differenza tra le cose che ho recuperato adesso e le informazioni che l'insegnante ci ha dato in classe".

Sintesi dei problemi riscontrati

La maggior parte dei problemi riguarda il processo o il risultato della ricerca.

Per quanto riguarda il processo si riscontrano situazioni in cui l'attività di ricerca si dimostra meno efficace ed efficiente di quanto i ragazzi si aspettino, dando modo di raccogliere informazioni scarse per quantità e/o qualità.

I casi individuali si possono così generalizzare.

Gli studenti hanno difficoltà nella fase iniziale in cui devono decidere di intraprendere l'azione di ricerca.

Gli impedimenti comprendono:

- l'incapacità di tradurre l'oggetto

della ricerca in singoli termini ricercabili;

- l'incertezza nel definire i limiti della ricerca;

- la mancata conoscenza delle risorse più adatte al proprio problema.

L'universo informativo invece è ristretto quando:

- le risorse mostrate dall'insegnante danno meno risultati di quanto gli studenti si aspettano;

- l'intervento degli adulti blocca l'esplorazione delle risorse.

Nella ricerca di informazioni, i giovani si dicono frustrati quando:

- la ricerca richiede più tempo del previsto;

- strumenti quali i motori di ricerca rinviano a informazioni non accessibili;

- hanno difficoltà nella digitazione delle parole richieste;

- estrarre informazioni pertinenti e accurate si rivela faticoso.

Il materiale recuperato è ritenuto insoddisfacente se:

- non contiene l'informazione desiderata;

- non include il tipo di informazione di cui c'è bisogno;

- contiene per lo più materiale non pertinente ai fini della ricerca.

Infine si segnalano difficoltà nel determinare se un particolare contenuto è rilevante o meno ai fini della ricerca.

Il materiale utile, all'interno della massa di materiale recuperato, viene valutato negativamente se:

- è insufficiente a rispondere alla domanda;

- è così numeroso da sopraffare il ricercatore;

- è approssimativo, inaccurato e impreciso.

Dopo avere avuto accesso a un'adeguata quantità di materiale pertinente e avere visto come poter utilizzare questo materiale per la propria ricerca, alcuni giovani:

- si preoccupano per i limiti legali al riuso dell'informazione;

- hanno problemi nell'interpretare i risultati della ricerca e nel costruire, attraverso il materiale recuperato, la risposta al quesito iniziale. In particolare:

a) trovano che l'informazione sia ambigua se analizzata in relazione al loro bisogno;

b) scoprono che il loro materiale è incompatibile con altro materiale già in loro possesso.

Incidenza dei problemi

La tabella 3 indica quanto hanno inciso in termini assoluti i ventun problemi riportati.

Se metà dei casi sono stati segnalati da una sola persona, almeno cinque studenti riscontrano difficoltà nel trovare l'informazione

Tab. 3 – Incidenza dei problemi riscontrati

Problema	Incidenza
Difficoltà nella scelta iniziale	
Incapacità di formulare termini di ricerca Incertezza nell'applicare dei limiti alla ricerca Ignoranza delle fonti informative disponibili	Y11/F/34 Y10/M/47 Y9/M/2
Limitatezza dell'universo informativo	
Materiali troppo difficili Intervento di un adulto castrante	Y11/M/7 Y10/M/11, Y13/F/38
Senso di frustrazione legato alla ricerca	
Ricerca troppo lunga Indirizzamento verso fonti non esistenti o non accessibili Necessità di una corretta digitazione dei termini L'incombenza di trovare un'informazione accurata Struttura della risorsa di difficile navigabilità	Y10/F/23 Y9/M/70 Y9/M/74 Y9/M/73, Y9/M/75, Y10/M/25 Y11/F/50
Carenze nei materiali recuperati	
Mancanza dell'informazione desiderata Assenza del tipo di informazione richiesta Prevalenza di informazione irrilevante Scarsa qualità dell'informazione definibile "utile" Materiali inappropriato <i>Information overload</i> Superficialità Inaccuratezza	Y10/M/5, Y10/F/8, Y10/F/14, Y12/F/19, Y12/M/16 Y9/M/41, Y9/F/62 Y10/M/47, Y11/F/52, Y13/M/77 Y11/F/43 Y10/F/18, Y10/M/28 Y9/F/42 Y9/F/64, Y13/F/60 Y9/M/58, Y10/F/49
Limiti all'uso dell'informazione	Y11/F/9, Y11/F/22, Y11/F/63
Barriere nella costruzione del significato	
Contenuto ambiguo in relazione al bisogno Informazione incongruente	Y10/M/3 Y13/F/27

che soddisfa il loro bisogno, e se più di metà dei problemi descritti rientra nella categoria più generale dei problemi legati al materiale reperito, un'altra problematica stigmatizzata in maniera diffusa riguarda gli ostacoli che impediscono il cammino di ricerca.

Discussione

Tutti i problemi riscontrati (eccetto due) riguardano le difficoltà nella ricerca di informazione sul web.

Sebbene nessuno riporti più di un problema in una singola sessione di ricerca, è altamente probabile che i problemi siano correlati l'uno con l'altro. Per esempio l'impossibilità di accesso a determinati siti web, oltre a privare i giovani di informazioni utili e complete, rallenta i tempi delle ricerche.

Gli unici problemi riportati non collegati al web riguardano una supposta carenza informativa dei libri di testo scelti dall'insegnante e un inadeguato utilizzo della biblioteca scolastica. Nel primo caso il ragazzo evidenzia differenti livelli di supporto forniti dai libri di testo a seconda delle materie; spesso la consultazione del libro di testo è la prima strategia di ricerca messa in campo quando si fanno ricerche per la scuola. Ma questo ragazzo presenta un comportamento atipico, dal momento che solo sei ragazzi (Y9/M/70, Y9/M/74, Y10/F/18, Y11/F/34, Y12/M/39 e Y13/F/17) indicano i libri di testo tra le fonti informative considerate.

La frequenza con cui si indicano problemi di ricerca collegati al web non deve indurre a pensare che le altre risorse siano di facile uso. Innanzitutto in 71 casi su 75 si fa ricerca per motivi scolastici e il web è spesso l'unica fonte utilizzata, pertanto l'incidenza di problemi nella consultazione della rete riflette la preponderanza dell'uso di questo mezzo prima ancora



Foto di Francisco De Souza

che un'intrinseca difficoltà. In letteratura per anni vi è stato un acceso confronto tra coloro che sostengono che il web risponda meglio a domande fattuali e coloro che lo preferiscono per ricerche tematiche. Tra gli autori che hanno contribuito al dibattito ricordiamo Wallace e Kupperman,⁸ Schacter, Chung e Dorr,⁹ Fidel,¹⁰ Large,¹¹ nonché l'autore di questo articolo.¹² Anche lo studio che qui presentiamo non risponde in maniera chiara alla questione sul perché i giovani riscontrano difficoltà in entrambi i tipi di ricerca.

I risultati offrono esempi, in un nuovo contesto, dei problemi collegati alla formulazione dei quesiti teorici.

L'incapacità di una ragazza di scomporre il proprio problema di ambito matematico in termini ri-

cercabili attraverso un motore di ricerca esemplifica il "problema della incapacità di formulare il quesito di ricerca" identificato da Belkin.¹³ Acquistano in questo contesto una nuova luce anche le teorie formulate da Taylor¹⁴ e Melissa Gross.¹⁵

Il primo rileva come il quesito formulato per la ricercabilità in un sistema informativo possa differire dal bisogno avvertito dall'individuo. Colui che assiste l'utente nella formulazione del quesito lo deve accompagnare a ritroso il più possibile fino a ritornare alla sua formulazione originaria e poi aiutarlo a tradurlo in una "efficace stringa di ricerca".¹⁶ Questo procedimento è molto difficile per i bisogni informativi di cui trattiamo in questo articolo, perché essi sono espressione di quelle che

Gross definisce “imposed queries”, cioè domande imposte e non generate spontaneamente. Anche senza aiuti esterni, uno degli studenti ha riconosciuto la necessità di tornare alla prima formulazione del bisogno informativo, ma ha riconosciuto la difficoltà di risalirvi perché, essendo stato generato dall’insegnante e non da lui stesso, faceva difficoltà a comprenderlo appieno. Gross sottolinea come questo tipo di approccio si verifichi soprattutto durante il reference, ma dal nostro studio emerge come tale metodo sia usato anche dal singolo utente, autonomamente, quando riflette sulla propria ricerca. La situazione appena descritta non riguarda solo la biblioteconomia. Il disorientamento riscontrato da una ragazza quando trova informazioni incongruenti ricorda il fenomeno psicologico della dissonanza cognitiva. Richard Gross¹⁷ spiega come, secondo questa teoria, “l’idea centrale è che un individuo che simultaneamente si trova di fronte due conoscenze che sono inconsistenti dal punto di vista psicologico sperimenta uno stato di stress o tensione psicologica”.¹⁸ L’originalità di questa indagine consiste nell’aver completato la visione d’insieme offerta nei due articoli precedenti. Sebbene il primo scendesse comunque a illustrare alcuni dettagli, era concepito come una cornice teorica più generale sulle azioni di ricerca dell’informazione.¹⁹ Il secondo, invece, era rivolto più specificatamente agli intoppi e agli ostacoli riscontrati durante il processo di ricerca, con un’attenzione particolare alle motivazioni di tali difficoltà.²⁰ Per questo motivo, dal momento che il presente studio riguarda un territorio in parte inesplorato dagli altri due, non c’è da stupirsi che molti dei temi discussi qui non siano stati evidenziati negli articoli

precedenti. Ad ogni modo si possono comunque porre in luce dei temi comuni anche se la prima indagine è stata svolta tra il 1999 e il 2000. La prima cosa che balza all’occhio è che i problemi vengono denunciati solo quando i ragazzi non hanno accesso all’informazione che desiderano; più specificatamente, nel corso dello studio:

- i ragazzi non riuscivano a formulare delle parole chiave per esprimere il loro bisogno;
- i ragazzi non avevano accesso a informazioni abbastanza specifiche;
- l’informazione recuperata era ritenuta di bassa qualità o poco accurata;

- le ricerche scolastiche venivano impedito dai filtri per la navigazione sicura;
- i siti a cui i ragazzi venivano indirizzati non esistevano più;
- i motori di ricerca indirizzavano a molti siti, ma parecchi non erano pertinenti.

La principale differenza tra i risultati qui riportati e quelli già discussi nei due articoli precedenti sta nel fatto che questo studio include anche una parte sul comportamento dei ragazzi dopo che hanno localizzato l’informazione. È stato sorprendente notare come, interrogate sull’uso che possono fare dell’informazione recuperata,

Il questionario utilizzato nella ricerca

1) *Pensa a una situazione recente nella quale hai dovuto cercare informazione per la scuola: di che materia si trattava?*

Arte Economia Educazione tecnica Pedagogia Teatro Lingua inglese
 Tecnologie alimentari Storia Letteratura Informatica Turismo Matematica
 Multimedia Lingua straniera Musica Educazione fisica Psicologia Scienze
 Sociologia Design altro

Se hai risposto “Altro”, qual era l’area di pertinenza?

.....

2) *Su che argomento preciso basavi la tua ricerca?*

.....

3) *Dove hai cercato le informazioni?*

Biblioteca scolastica Libri di scuola Biblioteca pubblica Libri di casa propria
 Cd-rom Internet Televideo Giornali e riviste Altro

Se hai risposto “Altro”, dove hai cercato?

.....

4) *Sei riuscito a trovare l’informazione che cercavi?*

Sì No Solo in parte

5) *Che problemi hai trovato?*

.....

6) *Generalmente hai difficoltà nel fare le ricerche per la scuola?*

Sì No Solo qualche volta

7) *Pensa a una situazione recente in cui hai cercato un’informazione per un tuo interesse personale: che cosa stavi cercando?*

.....

8) *Dove hai cercato?*

Biblioteca scolastica Libri di scuola Biblioteca pubblica Libri di casa propria
 Cd-rom Internet Televideo Giornali e riviste Altro

Se hai risposto “Altro”, dove hai cercato?

.....

9) *Generalmente hai problemi nelle ricerche di informazioni per i tuoi interessi personali?*

Sì No Solo qualche volta

alcune ragazze parlano dei problemi legati al copyright, ma nessuno nomina il rischio di plagio. Vi è poi il tema importante del riuso critico dell'informazione recuperata. Si potrebbe obiettare, però, che questo tema riguarda nello specifico più l'uso dell'informazione che il comportamento di ricerca, ma, come sostiene Wilson,²¹ quest'ultimo può essere compreso solo se "si capiscono i metodi con cui le persone scoprono e accedono alle informazioni".²² In ogni caso la costruzione del significato è strettamente legata al comportamento di ricerca messo in atto, come rilevano Marchionini²³ e Kuhlthau,²⁴ che parlano di dimensione cognitiva. La Kuhlthau, per esempio, parla della ricerca dell'informazione come di un processo "in cui una persona è parte attiva nel costruire il significato dell'informazione che ha trovato".²⁵

Implicazioni per la pratica e spunti per ricerche future

Dai risultati dello studio si può trarre una serie di raccomandazioni per i bibliotecari. In primo luogo le abilità di ricerca negli studenti non sono certo innate, ma devono essere insegnate in maniera rigorosa e costituire parte integrante della carriera scolastica. Bisogna, in particolare, insegnare l'uso del web e dei motori di ricerca, come si evince dai risultati di questo studio, poiché molti studenti sono in difficoltà. Il fatto che moltissimi, per completare i più svariati compiti, abbiano optato per la rete dimostra come ci sia una sovrastima delle proprie capacità di ricerca su questo mezzo, mentre risultati più pertinenti e con minore sforzo avrebbero potuto essere ottenuti con l'uso di fonti con le quali gli studenti hanno maggiore dimestichezza e familiarità e sul-

le quali hanno avuto una formazione specifica. In un particolare caso (localizzazione di articoli di giornale), le fonti cartacee tradizionali avrebbero dato risultati più convincenti dell'utilizzo di un motore di ricerca. Bisogna stare poi attenti che i filtri web utilizzati per la sicurezza non blocchino anche l'accesso a informazioni potenzialmente utili. Benché il focus particolare di questa ricerca riguardi le azioni intraprese per soddisfare un bisogno informativo, sia esso scolastico o meno, emergono tuttavia considerazioni interessanti anche nel campo dei bisogni informativi dei ragazzi, campo ancora poco studiato in letteratura. Alla fine degli anni Ottanta il DOMensions Consulting Party Ltd²⁶ commenta che "la letteratura tende a concentrarsi su quei campi in cui si dice che i ragazzi cerchino informazioni"²⁷ e, sedici anni dopo, in un nostro articolo,²⁸ mettiamo in

luce come la ricerca si sia concentrata solo sul soggetto dell'informazione richiesta o sullo scopo per cui essa viene richiesta, trascurando le importanti variabili del contesto. I ragazzi chiedono un'informazione che ha molteplici caratteristiche: deve essere accurata, esaustiva per quantità e dettaglio, ma al contempo non essere così tanta da diventare una montagna ingestibile.

I ricercatori potranno approfondire i temi che emergono da questo studio e in particolare potranno sviluppare dei metodi che analizzino le attitudini dei giovani verso l'informazione recuperata per dare maggiore luce ai loro bisogni informativi.

(Traduzione di Valeria Baudo)

Note

¹ ANDREW SHENTON – PAT DIXON, *Issues arising from youngsters' information-seeking behavior*, "Library and Information Science Research", 26 (2004), 2, p. 177-200.

² ANDREW SHENTON, *Causes of information-seeking failure: some insights from an English research project*, in MARY CHELTON – COLLEEN COOL (ed.), *Youth information seeking behaviors II: context, theories, models, and issues*, Lanham, Maryland, Scarecrow Press, 2007, p. 313-346.

³ ANDREW LARGE, *Children, teenagers, and the Web*, in BLAISE CRONIN (ed.), "Annual Review of Information Science and Technology", 39 (2005), p. 347-392.

⁴ *Ibidem*, p. 375.

⁵ ANDREW SHENTON, *Attitudes to books and school libraries among teenagers in an English high school*, "New Review of Children's Literature and Librarianship", 13 (2007), 1, p. [in corso di pubblicazione].

⁶ ANDREW SHENTON – ANDREW JOHNSON, *The employment of online questionnaires within user studies research in school libraries*, "Library and Information Science Research", 30 (2006), 95, p. 25-31.

⁷ BARNEY GLASER – ANSELM STRAUSS, *The discovery of grounded theory: strategies for qualitative research*, Chicago, Aldine, (1967).

⁸ RAVEN WALLACE – JEFF KUPPERMAN, *On-*

line search in the science classroom: benefits and possibilities, relazione presentata al convegno annuale dell'American Educational Research Association, Chicago, (1997), <http://www.msu.edu/user/mccrory/pubs/online_search.pdf>.

⁹ JOHN SCHACTER – GREGORY CHUNG – AIMEE DORR, *Children's Internet searching on complex problems: performance and process analyses*, "Journal of the American Society for Information Science", 49 (1998), 9, p. 840-849.

¹⁰ RAYA FIDEL *et al.*, *A visit to the information mall: Web searching behavior of high school student*, "Journal of the American Society for Information Science", 50 (1999), 1, p. 24-37.

¹¹ ANDREW LARGE, *Information seeking on the Web by elementary school students*, (2004), in MARY CHELTON – COLLEEN COOL (ED.), *Youth information seeking behaviors II: context, theories, models, and issues*, cit., p. 293-319.

¹² ANDREW SHENTON, *Causes of information-seeking*, cit.

¹³ NICHOLAS BELKIN, *Anomalous states of knowledge as a basis for information retrieval*, "Canadian Journal of Information Science", 5 (1980), May, p. 133-143.

¹⁴ ROBERT TAYLOR, *Question-negotiation and information seeking in libraries*, "College and Research Libraries", 29 (1968), 3, p. 178-194.

¹⁵ MELISSA GROSS, *The imposed query*, "RQ", 35 (1995), 2, p. 236-243.

¹⁶ ROBERT TAYLOR, *cit.*, p. 183.

¹⁷ RICHARD GROSS, *Psychology: the science of mind and behaviour*, London, Hodder and Stoughton, 1996, 3.ed.

¹⁸ *Ibidem*, p. 448.

¹⁹ ANDREW SHENTON, *Issues arising from youngsters' information-seeking*, cit.

²⁰ ID., *Causes of information-seeking failure*, cit.

²¹ THOMAS WILSON – DAVID ALLEN (ed.), *Exploring the contexts of information behaviour: proceedings of the Second International Conference on Research in Information Needs. Seeking and use in different contexts*, 13-15 August 1998, Sheffield (UK), London, Taylor Graham, 1999.

²² *Ibidem*, p. 263.

²³ GARY MARCHIONINI, *Information seeking in electronic environments*, Cambridge, Cambridge University Press, 1995.

²⁴ CAROL KUHLETHAU, *Accommodating the user's information search process: chal-*

lenges for information retrieval system designers, "Bulletin of the American Society for Information Science", 25 (1999), 3, p. 12-16.

²⁵ *Ibidem*, p. 15.

²⁶ DOMENSIONS CONSULTING PARTY LTD, *Information services for young people: information provision strategies and levels of young people's information needs*, Sydney, National Youth Affairs Research Scheme, 1989.

²⁷ *Ibidem*, p. 1.

²⁸ ANDREW SHENTON – PAT DIXON, *Information needs: learning more about what kids want, need, and expect from research*, "Children and Libraries", 3 (2005), 2, p. 20-28.

Abstract

Although the development of an understanding of the problems and failures experienced by young people when they are looking for information can be invaluable to practice, these matters remain significantly under-researched. This paper addresses the "problems" dimension, in particular, by drawing on data gathered via an online questionnaire within a wider investigation into the efforts made by thirteen- to eighteen-year-olds in an English high school to satisfy recent information needs relating to school and leisure situations. The qualitative data were coded inductively and the prevalence of emergent themes explored through the use of a database. Twenty-one individual problems were identified, the most frequently mentioned of which was an inability to locate the desired information. Many of the other issues, however, were reported by single respondents. The findings have implications for such diverse areas as the teaching of information skills, the improvement of Web filters and research into information needs.