

# Fonti online: dalla valutazione alla contestualizzazione

Fabio Metitieri

Milano  
yukali@tin.it

*La ricerca della qualità al tempo di Internet  
tra vecchie illusioni e nuove opportunità*

Con Internet, il concetto di valutazione di un documento sta cambiando radicalmente. Prima della diffusione della Rete valeva la battuta: "Lo ha scritto il giornale, quindi è vero". Un tempo una pubblicazione era soggetta a diversi filtri preventivi, di un editore, di un direttore e di una redazione, che suggellavano la buona o la cattiva qualità di quanto veniva pubblicato su carta. La stessa carta, con i suoi costi, o i costi della diffusione via etere, con radio e televisione, imponevano e impongono ancora una selezione del materiale, per cui ogni *medium*, nel bene o nel male, costruiva un'immagine di se stesso più o meno autorevole, che per il lettore era relativamente facile da interpretare, anche se spesso in modo inconsapevole e qualche volta con poco senso critico.

Il supporto dell'informazione, soprattutto nel caso della carta, veicolava una maggiore o minore impressione di qualità, spesso determinata, ancora una volta, dai costi di produzione. Oggi basti per tutti l'esempio del *fishing*, con la costruzione di siti truffaldini identici a un autorevole originale, per dimostrare che anche questo punto di riferimento, almeno per il lettore poco esperto di Internet, non esiste più. In questo nuovo scenario e di fronte alle risorse di Rete non istituzionali e meno tradizionali, forse è utile spostare l'attenzione del let-

tore dalla valutazione dei documenti alla più corretta idea di contestualizzazione delle fonti online.

## **Da Whittaker alle folksonomie.**

Dal ben noto testo di Kenneth Whittaker, tradotto anche in italiano, *Metodi e fonti per la valutazione sistematica dei documenti* (Vecchiarelli, 2002), diversi autori hanno ricavato griglie e metodi adatti prima alla valutazione delle opere su supporti digitali, quali i cd-rom, e in seguito all'esame delle risorse online. *Biblioteche in Rete. Istruzioni per l'uso*, di Fabio Metitieri e Riccardo Ridi (Laterza, 2005), per esempio, riporta nel terzo capitolo delle indicazioni abbastanza semplici anche per il lettore meno preparato. Più di recente Rossana Moriello, in *La gestione delle raccolte digitali in biblioteca* (Editrice Bibliografica, 2008), ha passato in rassegna diversi metodi e griglie di valutazione, proponendo una sua soluzione in merito.

Non sono ancora molte, tuttavia, le riflessioni su come l'informazione si è trasformata con il suo progressivo spostamento in alcuni nuovi ambiti online, dove è cambiato profondamente anche il suo ciclo di produzione, e su come questo dovrebbe trasformare i concetti legati alla sua valutazione. Il discorso è probabilmente ovvio per chi si occupa in modo professionale di documentazione e di informazio-

ne, ma di certo non è chiaro al lettore medio, in un contesto dove, tra l'altro, un certo tipo di ideologia assegna una fiducia totale all'ordinamento dei motori di ricerca e un valore decisivo a quei meccanismi chiamati in generale di *social reviewing*, che vanno dallo scambio dei collegamenti (link) tra i blog alle folksonomie (intese nel senso più ampio, con l'assegnazione da parte degli utenti di etichette o giudizi alle risorse online).

## **Weinberger e le conversazioni.**

Per una cultura che è piuttosto affermata, il *ranking*, con l'ordinamento dei risultati su Google, e più in generale la popolarità, un termine che non sempre viene definito con precisione, sono sufficienti a ogni valutazione, anzi, rendono inutile ogni altro ragionamento sulle risorse che si sono reperite online. Il teorico di questa corrente di pensiero forse più noto e più apprezzato, anche in Italia, è David Weinberger, che in *Everything is miscellaneous. The power of the new digital disorder* (Times books, 2007) ha portato all'estremo il ragionamento sulle folksonomie, sostenendo che ogni loro organizzazione è inutile, così come è inutile ogni classificazione sistematica, perché ciò che ciascuno di noi cerca è solo l'affinità con altre persone.

Quando qualcuno cerca informazioni su un argomento, sostiene

Weinberger, non gli interessa avere l'insieme di risposte che un'opera di *reference* gli potrebbe proporre, con la relativa necessità di fare una scelta semantica, ma desidera soltanto trovare una persona simile a lui che abbia già svolto la stessa ricerca e che in qualche modo ne abbia registrato la traccia. Grazie al reperimento di un'affinità con gli altri si troverà in fretta tutto quello che si cerca.

A questa idea si può collegare in parte il lavoro di David Lankes, che vede le biblioteche del futuro come luoghi che devono facilitare e raccogliere le "conversazioni" degli utenti; nei suoi interventi più recenti, in particolare, Lankes sottolinea che l'essenziale per gli utenti è trovare le risorse ritenute più interessanti dagli altri utenti (cfr. la conferenza *Two grand pianos on a stage*, del 13 novembre 2008, <<http://quartz.syr.edu/rdlankes/blog/?p=599>>).

**La qualità è relativa, ma esiste ancora.** Alle teorie di Weinberger e di Lankes è implicitamente connessa, in modo non dichiarato, l'idea che oggi più che in passato la qualità dell'informazione non sia più oggettiva e uguale per tutti. La ricerca di un'informazione è dettata solo dalla soddisfazione di un'esigenza specifica, diversa per ciascun utente.

Senza arrivare al catastrofismo che ha portato Cass Sunstein, in *Republic.com. Cittadini informati o consumatori di informazioni?* (Il Mulino, 2003), a temere che in futuro la personalizzazione spinta delle informazioni che è resa possibile da Internet possa frammentare le nostre società fino a spingere gli individui, ormai isolati e alienati, verso posizioni politiche estremiste e inconciliabili con quelle degli altri, occorre riconoscere che nel mondo contemporaneo il concetto di qualità di una fonte o di un'informazione tende a essere più relativo.

Ciò non toglie che per gli utenti, che siano comuni lettori in cerca di informazioni per diletto o che siano studenti che devono preparare una tesina, resti il forte rischio di utilizzare una fonte di informazione in modo errato. Nessuna fonte è di per sé buona o cattiva, ma la cosa essenziale è saper riconoscere il suo valore per poi utilizzarla in modo corretto. Una leggenda metropolitana può essere molto interessante, se riconosciuta e raccontata come tale; al contrario, un'informazione medica reperita su un sito legato in modo non dichiarato a interessi farmaceutici poco seri può creare grandi danni a chi la legge in modo acritico.

### **La scomparsa della validazione e la valutazione impossibile.**

Oggi, senza più filtri editoriali, online chiunque può diventare editore di se stesso. Quel primo sbarramento che un tempo operava come marchio di garanzia, la validazione preventiva, non esiste più. Si possono fare due esempi, diversi tra loro e perciò emblematici: Wikipedia e i blog. In entrambi questi ambiti, chiunque può pubblicare ciò che vuole, senza approvazioni o controlli preventivi, e soltanto in seguito, forse, entreranno in gioco dei meccanismi o di validazione a posteriori o di giudizio sulla qualità di quanto pubblicato.

Quanto alla valutazione, è un metodo che oggi si trova di fronte a una situazione non facile non soltanto negli ambienti "nuovi" della Rete, ma anche in alcuni di quelli tradizionali. La drammatica crisi dell'informazione, con testate che su carta perdono lettori e che online non riescono a realizzare entrate soddisfacenti, fa sì che in Rete anche i grandi marchi, con redazioni sempre più ridotte, lavorino in fretta e male, producendo però moltissimo, perché non sono frenati dai costi della carta ma al contrario sono spinti dalla necessi-

tà di pubblicare molte pagine, per avere più visitatori.

Lo stesso discorso vale per esempio nel caso di alcune grandi enciclopedie. Messa in crisi dalle risorse online come Wikipedia, anche questi editori sono a volte costretti a ridurre le redazioni e le collaborazioni, o a diminuire la frequenza degli aggiornamenti, oppure, come stanno facendo due grandi nomi quali Britannica e Larousse, a cercare di sfruttare la collaborazione gratuita dei lettori.

### **La contestualizzazione: l'esempio di Wikipedia.**

Con da un lato un pubblico che cerca solo l'affinità con gli altri e la popolarità delle risorse, e dall'altro lato molti grandi produttori di informazione e di sapere che non sono più autorevoli, l'unica strada che rimane aperta è la contestualizzazione di una fonte online, ovvero il ricostruirne il ciclo produttivo, il percorso, la storia.

La validità di questo modo di procedere può essere verificato osservando proprio Wikipedia, un modello di grande successo che stupisce perché, pur avendo adottato un metodo di lavoro che da più parti è stato definito anarchico, ha ormai ottenuto degli innegabili riconoscimenti sul piano della qualità. Wikipedia, dal punto di vista editoriale, è una "non-entità": non esiste un direttore, non c'è un comitato scientifico o una redazione, non ci sono neppure collaboratori fissi. Il grande numero di autori, anonimi e disinteressati, e il fatto che il progetto sia del tutto *non profit* e svincolato da qualsiasi interesse economico o di altro tipo, ne garantiscono la qualità. Nel caso di Wikipedia è il metodo di lavoro, in gran parte basato sullo strumento scelto, il wiki, che diventa una garanzia, con una forza tale che oggi, di fatto, si può affermare senza alcuna paura di essere smentiti che Wikipedia è molto

più attendibile di marchi prestigiosi come Il Corriere.it o La Repubblica.it. Con il wiki, la validazione, seppure a posteriori, dopo la pubblicazione, è continua, dato che un errore può essere corretto in qualsiasi momento da chiunque. Il concetto di marchio affidabile, un tempo legato per esempio al prestigio di una testata, trasposto online ritrova il suo fulcro nella modalità con cui l'informazione è prodotta. Le griglie di valutazione tradizionali, quindi, soprattutto nelle parti dedicate all'esame dell'URL, del dominio, dell'ente, dell'autore, e via dicendo, forse dovranno essere ripensate, o, meglio ancora, riproposte in modo più discorsivo. Anche perché nella contestualizzazione ci sono elementi difficili da codificare. Per Wikipedia, per esempio, è importante sapere che i contributori sul versante umanistico sono ancora pochi e che le voci scientifiche e tecnologiche sono più numerose e curate meglio per esempio di quelle filosofiche. Non solo. In Wikipedia ci sono etichette che descrivono alcune caratteristiche di una voce, come la sua completezza, e un archivio storico che permette di controllare tutte le modifiche apportate, eseguendo un controllo che è faticoso ma che è l'unico in grado di fornire un buon giudizio sul reale valore di una voce.

**Le blogsfere e i link.** La contestualizzazione, in parte, può ancora essere ricondotta a elementi presenti nelle griglie di valutazione tradizionali, per esempio quando si tratta di ricostruire la storia di una risorsa, cioè di sapere da chi è stata scritta, quando e perché, da chi è stata pubblicata, se è stata modificata, quando e come, se ha ricevuto o riceve, direttamente o indirettamente, dei finanziamenti, e da chi. Ma se già per Wikipedia occorre considerare più a fondo il meccanismo con cui viene costrui-



La prima pagina della "Stampa" del 30 agosto 2008. La copertina di "Vogue" dedicata a Sarah Palin, al centro della pagina, è falsa. Si tratta di un fotomontaggio realizzato da un blogger statunitense che il quotidiano ha presentato come una vera copertina di "Vogue" pubblicata nel 2007

ta, per altri ambienti online, meno strutturati, il lavoro può essere molto più complicato. I blogger, per esempio, reclamano a gran voce la loro appartenenza a una blogosfera, un mondo dove l'attendibilità è data dalla reputazione dell'autore, frutto solo di quanto l'autore stesso scrive online, e dall'intreccio di link reciproci tra blog e blog, che secondo loro permetterebbe agli articoli più interessanti di emergere nell'ordina-

mento dei motori di ricerca e nelle classifiche dedicate. Per i blog, che al contrario dei wiki sono in larga maggioranza dei prodotti individuali, la validazione scompare anche come possibile meccanismo di controllo dopo la pubblicazione, perché nessuno, a parte l'autore, può modificare un articolo (o post) sbagliato. L'unica possibilità di fronte a un post che contiene informazioni errate è contestarlo e correggerlo o nei commenti di quello stes-

so blog oppure su un proprio blog (sempre che se ne abbia uno). Per chi non crede al meccanismo di popolarità dei link, il controllo di un post, anche solo contestualizzandolo, non è facile.

### **Il *permalink* e l'informazione atomica.**

La contestualizzazione è indispensabile soprattutto quando i documenti on line arrivano al lettore tramite i motori di ricerca, come unità atomiche del tutto prive di informazioni sulla loro genesi e sulla loro collocazione. Wikipedia garantisce con il suo marchio un metodo di lavoro che produce qualità, per cui, studiate le sue caratteristiche, ogni suo articolo può essere esaminato allo stesso modo, anche quando al lettore arriva isolato. Ciascun blog invece, costituisce un caos a sé, con la ricerca che restituisce dei singoli post, poiché ognuno di essi è dotato di un suo URL, il *permalink*, spesso senza neppure una data e una firma. Dato che nei blog manca la garanzia del controllo collettivo, per un post è necessario risalire al blog di provenienza, di cui occorre controllare i contenuti, verificare come è collocato nella sua blogosfera di riferimento, e, se possibile, esaminare il curriculum dettagliato dell'autore. Un lavoro di collocazione che del resto è necessario svolgere non solo per un'unità atomica come il post di un blog, ma più in generale per qualsiasi pagina reperita in modo isolato con un motore di ricerca.

Visto che tra i blogger è molto frequente l'abitudine di usare dei nickname, dei soprannomi, e di non pubblicare curriculum dettagliati, per una corretta valutazione di un autore sarebbe necessario leggere i suoi post passati, o almeno quelli relativi alla disciplina che ci interessa, compresi i commenti e i post di commento su altri blog, fino a coprire un periodo abbastanza lungo da permettere di capire

se e quanto l'autore stesso è attendibile in quella materia. Per il post in questione occorre poi ritrovare la data, controllare se ha commenti, e se ha ricevuto repliche in post su altri blog.

### **Un'information literacy più complessa.**

Spariti i filtri, gli editori, le testate, gli autori professionali e le firme, la vita del lettore non sarà facile. L'interpretazione del valore dell'informazione e il suo uso consapevole, con quella che nel mondo anglosassone si chiama *information literacy*, diventerà sempre più complessa, perché di ogni nuovo ambito informativo che compare in Rete occorre studiare le precise dinamiche. Tra le enciclopedie online scritte da volontari, per esempio, sarebbe un grave errore applicare al Knol di Google gli stessi criteri di valutazione usati per Wikipedia, dato che le loro filosofie sono completamente differenti. Wikipedia si basa sul lavoro anonimo e collettivo per raggiungere risultati che hanno una buona probabilità di essere corretti grazie a una continua validazione *ex-post*, mentre Knol spinge degli autori bene identificati a competere tra loro per attirare più lettori e ricevere un compenso.

L'esame dell'informazione online è complicata anche da altri fattori,

primo fra tutti la diffusione a tappeto del plagio, oggi definito con l'espressione "copia e incolla", nel tentativo di renderlo quasi tollerabile. Il plagio è adottato ovunque: sui blog, sulle riviste online e anche sui siti delle testate tradizionali più prestigiose, dai quali spesso rimbalza addirittura sulle corrispondenti edizioni di carta. Come corollario alla contestualizzazione, dunque, occorre sempre cercare di capire se un testo è stato copiato e in tal caso risalire alla sua fonte originaria, se non altro perché questa è più completa, priva di errori e di solito più obiettiva.

Tutto questo lavoro, che un tempo era facilitato molto dall'esistenza di marchi e di sigilli di garanzia di vario tipo, oggi va fatto dal lettore, con pazienza. Non sempre questo gioco vale la candela e chi fa ricerca o informazione in modo professionale di solito preferisce usare fonti più strutturate e meno dispersive, per esempio affidandosi solo ai siti più istituzionali o agli archivi accademici online. In ultima analisi, quello che tutti vorrebbero è di nuovo un marchio di qualità, anche se i garanti di oggi sarebbero completamente diversi da quelli che esistevano anche solo tre o quattro anni fa. Ma alle certezze semplici e durature dell'epoca pre-Internet non si ritornerà mai più.

## Abstract

*On the Internet, the concept of trustworthiness has changed radically and often the brand and even the appearance of a document can mislead the reader. Some authors assert that the social reviewing mechanisms have successfully replaced any previous evaluation methodology. The thesis of this essay, on the contrary, is that today readers have to perform a complete context analysis, at least for the non institutional online resources. Instead of looking at the brand, therefore, it is essential to understand how a source has been generated. With Wikipedia, for instance, the production cycle adopted is a strong element of reliability. On the other hand, the evaluation of a single post of an individual blog needs an in-depth study. A context analysis is necessary especially when an atomic unit of information is retrieved by a search engine.*