

Roberto Raieli

LIMITI DELL'INFORMATION DISCOVERY E NECESSITÀ DELL'INFORMATION LITERACY

1. Introduzione

Lo 'spazio' dell'informazione e della conoscenza in cui la biblioteca vive organicamente si sta ridefinendo e ristrutturando. Tale spazio, concepito nel concepire una data biblioteca, tanto ineffabile quanto difficile da definire o teorizzare, si sta ridefinendo quasi 'da solo', ossia in modo inestricabilmente connesso a una serie di sviluppi che riguardano la rete in generale, il Web, la Information and communication technology (ICT), la società dell'informazione nei suoi diversi aspetti. Di conseguenza, mutano gli strumenti di selezione, organizzazione, mediazione e reperimento delle informazioni e delle risorse a disposizione della biblioteca, le caratteristiche degli strumenti e dei servizi che essa mette a disposizione per le attività di ricerca, il ruolo specifico e l'ambito di applicazione di ognuno di essi, nonché mutano le metodologie che la biblioteca deve applicare nelle proprie attività di mediazione e nelle attività di 'istruzione' nei confronti degli utenti, delle persone.¹

Nelle logiche della ricerca in questo vasto spazio è sempre più presente il senso della 'scoperta' di nuove informazioni e risorse attraverso percorsi di indagine molto ampi, e tra gli strumenti che la biblioteca cura, o propone agli utenti, prendono posto strumenti innovativi la cui efficacia è ancora da valutare e migliorare, insieme a strumenti nati fuori dall'ambito bibliotecario e di più problematica integrazione, tutti comunque tesi a mediare un esteso e variabile patrimonio e la conoscenza che lo contestualizza.

Oltre l'interfaccia OPAC del catalogo, e oltre le interfacce di specifici strumenti quali i database, i nuovi strumenti puntano alla realizzazione di un luogo di ricerca e accesso unificato e univoco per la scoperta dello spazio gestito dalle attività bibliotecarie, allo scopo di condurre verso tutto ciò che una biblioteca può indicare come utile e pertinente rispetto alle necessità di informazione manifestate da diverse tipologie di persone, e allo scopo di rendere questo percorso più efficace e 'confortevole'.² Tra i sistemi presenti oggi, quelli generalmente indicati come *web-scale discovery service*, e in particolare i discovery tool, sono gli strumenti che hanno catturato la maggiore attenzione, data la loro rispondenza alle nuove esigenze delle persone, contando sulla possibilità di integrarli consapevolmente come strumenti 'di biblioteca', piuttosto che accettarli solo in quanto proposte di tecnologie ampiamente diffuse.³

Collocandosi accanto agli strumenti più 'solidi' di information retrieval, questi strumenti di information discovery non puntano a sostituire l'OPAC e le altre interfacce specialistiche di ricerca, ma si pongono a un livello più basilare, o più generale, di scoperta delle informazioni e delle risorse. Essi non hanno lo scopo di disporre l'accesso all'intero Web in cui la biblioteca è integrata, ma agiscono nello spazio che questa ha deciso di selezionare e mettere a disposizione. I *web-scale discovery service*, infine, possono rendere al

¹ Vedere, per esempio, l'IFLA *trend report: Riding the waves or caught in the tide?*, 2013, <<http://trends.ifla.org/insights-document>>.

² La problematica di questo sviluppo è indicata in: Carlo Bianchini, *Dagli OPAC ai library linked data: come cambiano le risposte ai bisogni degli utenti*, «AIB studi», 52 (2012), 3, pp. 303-323.

³ Sugli elementi chiave dei discovery tool: Jason Vaughan, *Web scale discovery services*, Chicago, American Library Association, 2011; *Planning and implementing resource discovery tools in academic libraries*, edited by Mary Pagliero Popp - Diane Dallis, Hershey, Information Science Reference, 2012; F. William Chickering - Sharon Q. Yang, *Evaluation and comparison of discovery tools: an update*, «Information technology and libraries», 33 (2014), 2, pp. 5-30.

meglio se sono applicati a biblioteche che siano prima riorganizzate concettualmente, secondo i principi posti, per esempio, da FRBR e RDA, dal Web semantico o da BIBFRAME.⁴

Lo spirito del migliorare l'accesso alle risorse dell'informazione e della conoscenza è strettamente collegato a quello del diffondere tale accesso a tutte le persone, in rapporto con i progressi delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione.⁵ A questo spirito sociale è legata l'opportuna implementazione, ma anche la necessaria didattica, di ogni nuovo o vecchio strumento messo a disposizione dalle biblioteche. È quindi indispensabile la diffusione di una rinnovata information literacy, e si deve investire molto sulle attività e i principi che la riguardano, nonché sul senso della sua evoluzione. Si tratta sempre di attività distintive e qualificanti della biblioteca, per l'educazione all'uso e alla valutazione di tutti gli strumenti di information retrieval e discovery, e soprattutto per l'educazione alla valutazione delle risorse da essi raggiunte, allo scopo di guidare le persone verso i vantaggi dei nuovi metodi e sistemi, nonché per educare al 'pensiero critico' sui mezzi dell'informazione.

Si tratta, infine, di rendere coscienti le persone, anche al di fuori delle biblioteche, nella società di cui sono parte, delle criticità e degli svantaggi impliciti di atteggiamenti e comportamenti non ben consapevoli durante la navigazione nell'universo dell'informazione e, ancor più, della conoscenza.⁶

2. Lo spazio dell'information discovery

2.1. Information retrieval e discovery

I diversi *web-scale discovery service*, e i più avanzati discovery tool, non hanno la precisione dei sistemi di information retrieval (IR), tipica della tradizione delle banche dati, né quella degli OPAC e di altri strumenti di ricerca di riconosciuta affidabilità. I discovery tool, al momento, possono essere definiti strumenti 'di base', per l'avvio della ricerca, le interfacce 'proprietarie' delle banche dati, invece, sembrano continuare a essere lo strumento migliore con cui condurre una ricerca specializzata, utilizzando metadati e campi dei record appositamente definiti, e soprattutto specifici linguaggi di indicizzazione. Secondo le necessità degli utenti, i sistemi di information discovery, per quanto in grado di produrre risultati di ricerca affidabili, non possono essere considerati *in toto* fonti informative adeguate a sostituire i diversi database specializzati in date aree.⁷

Se i discovery tool non possiedono molte funzioni di interrogazione avanzate, e sviluppano un percorso di ricerca che si omogeneizza al livello più basso, negare qualunque ruolo ai nuovi strumenti e considerare solo le interfacce specializzate nei livelli più alti della *query* non è, però, la soluzione migliore. Sempre secondo le necessità degli utenti, ci sono anche ragioni opposte a quelle che esaltano i sistemi di information retrieval, che rispetto alla complessità di questi sostengono il valore di più agili sistemi di information discovery, in

⁴ Si rinvia a due importanti convegni internazionali: "Faster, smarter and richer. Reshaping the library catalogue. FSR 2014", Roma, 27-28 febbraio 2014, <<http://www.aib.it/attivita/congressi/c2014/fsr2014>>; "Global interoperability and linked data in libraries", Firenze, 18-19 giugno 2012, <<http://www.linkedheritage.eu/linkeddatabseminar>>.

⁵ In questa direzione: *The Lyon declaration on access to information and development*, 2014, <<http://www.lyondeclaration.org>>.

⁶ Sull'information literacy rivolta alle persone in quanto cittadini: Giovanni Di Domenico, *Un'identità plurale per la biblioteca pubblica*, «AIB studi», 55 (2015), 2, [in pubblicazione]; Giovanni Solimine, *Nuovi appunti sulla interpretazione della biblioteca pubblica*, «AIB studi», 53 (2013), 3, pp. 261-271.

⁷ V. Elizabeth Ketterman - Megan E. Inman, *Discovery tool vs. PubMed: a health sciences literature comparison analysis*, «Journal of electronic resources in medical libraries», 11 (2014), 3, pp. 115-123.

grado di trattare più efficacemente molte altre risorse e informazioni ‘non tradizionali’ presenti nel Web.⁸

Sono possibili, dunque, diverse considerazioni sui limiti e sulle possibilità dell’information discovery: definizione che è possibile attribuire, provando a specificarlo, all’ambito di applicazione dei *web-scale discovery service*. Rispetto alla solida tradizione dell’information retrieval,⁹ l’ambito dell’information discovery è più sfuggente e complesso da definire nella sua varietà e generalità, ma la ricerca intorno ai sistemi di scoperta *web-scale* è in fase di continuo sviluppo.¹⁰

A fianco degli studi sugli sviluppi dell’information retrieval, dunque, la letteratura degli ultimi anni ha investigato anche l’efficacia dell’information discovery, discutendo le varie questioni non solo in un’ottica applicativa e pragmatica, ma anche con aperture più teoriche. I punti generali su cui gli studiosi convergono riguardano soprattutto il fatto che i *discovery service*, oltre all’ampliamento dello spazio di scoperta, sono in grado di rendere più efficace la ricerca attraverso la facilità di utilizzo, l’univocità dell’interfaccia, i filtri e le faccette, e la ricchezza di informazioni collegate dall’esterno. Allo stesso modo, c’è convergenza anche nel ribadire alcune perplessità originarie, relative all’eccesso di risultati proposti, alla scarsa utilità di molti di essi, al loro ordinamento per ‘rilevanza’,¹¹ e alla mancanza delle specificità e funzionalità tipiche dei cataloghi e dei database.¹²

Allora, se le persone necessitano di avere accesso a uno spazio di scoperta ampliabile all’infinito, e le biblioteche non si possono più limitare a segnare i propri confini entro lo spazio identificato dalle raccolte propriamente dette, l’implementazione dei *web-scale discovery service* può rappresentare il punto di convergenza tra le diverse esigenze che si manifestano nelle modalità dell’information discovery, prime tra tutte l’ampiezza del richiamo e la garanzia della precisione. La ‘collezione’ della biblioteca, in questo modo, potrà essere composta da qualunque risorsa identificata come utile a soddisfare le esigenze di informazione della propria comunità di riferimento, e concettualizzata come lo spazio di information discovery garantito e assistito tramite opportuni strumenti e metodi di mediazione.¹³

2.2. Teoria del discovery

Di fatto, intorno all’information discovery manca tutt’oggi un perimetro di studi e teorizzazioni chiaramente identificabile, anzi, il sistema non è nemmeno coerentemente definito come tale, se non a volte nelle diverse indagini relative alle ricerche in Internet e nel Web generalmente intesi. In ogni caso, alcuni tentativi di teorizzare principi e metodologia

⁸ V. Stephen E. Arnold, *Real-time search: where retrieval and discovery collide*, «Online», 33 (2009), 6, pp. 40-41.

⁹ Tra le varie trattazioni: Wolfgang G. Stock - Mechtild Stock, *Handbook of information science*, Berlin, De Gruyter Saur, 2013; Christopher D. Manning *et al.*, *Introduction to information retrieval*, Cambridge, Cambridge University Press, 2008; Lauren Doyle - Joseph Becker, *Information retrieval and processing*, Los Angeles, Melville, 1975.

¹⁰ In proposito: H. A. H. Richardson, *Revelations from the literature* cit.; Priscilla Caplan, *On discovery tools, OPACs and the motion of library language*, «Library hi tech», 30 (2012), 1, pp. 108-115; *Planning and implementing resource discovery tools in academic libraries* cit.

¹¹ Riguardo le criticità della «presunta rilevanza», v. Maria Teresa Biagetti, *Nuove funzionalità degli OPAC e relevance ranking*, «Bollettino AIB», 50 (2010), 4, pp. 339-356.

¹² Cfr. Beth Thomsett-Scott - Patricia E. Reese, *Academic libraries and discovery tools: a survey of the literature*, «College & undergraduate libraries», 19 (2012), 2/4, pp. 123-143.

¹³ In proposito, v. Michael Levine-Clark, *Access to everything: building the future academic library collection*, «portal: libraries and the academy», 14 (2014), 3, pp. 425-437.

dell'information discovery possono essere rappresentati da saggi come quello di Henderik Proper e Peter Bruza, tra i primi a indicare le basi della problematica.¹⁴

I due autori mettono il punto sulla quantità costantemente in crescita di «information carriers» – supporti, vettori, veicoli di informazione – di qualunque genere e tipologia presenti in Internet. Ognuna di tali risorse ha uno specifico valore informativo, e il valore complessivo della rete si fonda proprio sulla quantità e diversità, nonché sull'accessibilità, dell'intero dinamico complesso dei veicoli dell'informazione: pagine web, *newsgroup*, *mailing-list*, database, archivi, portali eccetera, insieme a documenti più tradizionali. Ogni necessità di informazione e ogni fonte informativa possono trovare sempre, in rete, un luogo di incontro, ma hanno bisogno di validi strumenti e validi paradigmi metodologici che rendano possibile l'incontro più 'utile' tra quelli infinitamente possibili.

La differenza principale tra i sistemi di ricerca dell'informazione risiede nell'ambito di applicazione, essendo l'information retrieval incentrato sulla «ricerca di documenti rilevanti all'interno di collezioni stabilite: tipicamente testuali». È necessario, inoltre, che gli utenti abbiano una buona consapevolezza delle proprie necessità, e una precisa conoscenza dei linguaggi e degli strumenti di indicizzazione e ricerca. L'information discovery, invece, si rivolge a uno spazio aperto e condiviso, l'insieme delle risorse è in continuo sviluppo, e non è rappresentato solo da fonti testuali. In tal modo, l'information discovery è composto da un insieme di attività che vanno dalla semplice localizzazione di un oggetto digitale fino allo sviluppo di un'intera strategia di ricerca tesa all'identificazione di una partizione dell'universo delle risorse potenzialmente utili. In tutto questo, l'intero modello del processo di information discovery si differenzia da simili approcci dell'information retrieval, in genere più lineari, per essere pienamente «user centered», e articolato in modo reticolare, nonché basato sulle 'casualità' imprevedibili del processo di scoperta dei dati informativi.¹⁵

La teorizzazione dell'information discovery, in ogni caso, non mira a creare un'opposizione con l'information retrieval e le altre tradizionali metodologie e strumenti delle biblioteche, ma ha l'obiettivo di restituire a ciascuno il proprio ruolo, come sottolineato, per esempio, in un brevissimo articolo dal titolo esemplare: *Open Web V the library*.¹⁶ L'ampio uso del Web, anche in ambiti come quello della ricerca scientifica, deve essere calibrato all'interno di servizi specifici resi dalle biblioteche, adatti volta per volta alle esigenze conoscitive, considerando sempre il Web come un'importante base di partenza ma non una meta del percorso di ricerca. Il Web «aperto» è realmente utile per la sua ampiezza e ricchezza come «complemento» dell'inestimabile patrimonio delle biblioteche che è costituito da cataloghi, database, *repository*, e dalle raccolte 'locali'.

Fermo restando che il processo di scoperta di informazioni utili riguarda complesse combinazioni dei rapporti tra ricercatore, strumenti di indagine e risorse cercate, l'efficacia dei sistemi di *discovery* deve essere testata accuratamente, senza farsi influenzare dal «comune elogio» della loro facilità di utilizzo. L'information discovery è «un'esplorazione in continuo sviluppo», è un processo iterativo, che precede e prepara l'accesso alle risorse o alle informazioni utili anche a chi non ha un'idea chiara delle proprie necessità, e che offre strumenti raffinati accanto a quelli semplici, filtri a faccette che guidano la scoperta entro ampi indici centrali. Se gli strumenti di tale processo sono efficacemente implementati, sia le

¹⁴ Henderik A. Proper - Peter D. Bruza, *What is information discovery about?*, «Journal of the American society for information science», 50 (1999), 9, pp. 737-750.

¹⁵ *Ivi*, pp. 740-749.

¹⁶ Richard Levy, *Open Web V the library*, «inCite», 35 (2014), 10, p. 19.

persone comuni sia gli studiosi possono apprendere ulteriori conoscenze relative al tema di ricerca, generale o specifico, familiare o nuovo che sia.¹⁷

Una tendenza condivisa tanto dagli studiosi quanto dai professionisti, dunque, è quella di cercare sempre una soluzione di ‘collaborazione’ tra strumenti nuovi e sviluppati, ma sempre di ambito biblioteconomico, e gli strumenti generali offerti dal Web. L’esigenza di includere e ridefinire nelle biblioteche strumenti che non sono stati interamente progettati seguendo i principi biblioteconomici, comunque, è spesso dettata anche da alcune evidenze prammatiche, che possono diventare positivi impulsi alla riorganizzazione metodologica se presi per il giusto verso. In proposito a un accoglimento positivo dei discovery tool e delle conseguenti logiche dell’information discovery si è espressa molta letteratura professionale, che può essere compendiata nelle riflessioni di Hillary Richardson.¹⁸

Assodato che i discovery tool hanno la potenzialità di soddisfare le persone tramite le loro caratteristiche di facilità di utilizzo e di ricchezza della scoperta, Richardson afferma che diventa importante comprenderne fino in fondo il valore e spiegare agli utenti il vantaggio di utilizzare tali strumenti di biblioteca piuttosto che quelli offerti dal Web. Riferendosi a Jody Fagan,¹⁹ conferma che i *web-scale discovery service* sviluppati per le biblioteche non vogliono competere con i motori di ricerca del Web. Se i discovery tool hanno imparato «alcune importanti lezioni» dall’industria del Web, hanno comunque propositi diversi e una differente *mission*, corrispondente a quella della biblioteca in cui sono applicati. L’aspetto più importante dei nuovi sistemi è la capacità di replicare la «discoverability» dei motori di ricerca generalisti, cioè la capacità di scoprire anche le risorse che non si stavano esplicitamente cercando, ma che soddisfano esigenze implicite di conoscenza.

Seguendo Marshall Breeding,²⁰ Richardson spiega poi il senso della struttura *web-scale* dei discovery tool, intesa come rivoluzionaria in quanto consente di gestire l’accesso a tutte le risorse messe a disposizione dalla biblioteca attraverso un indice unificato, il quale permette la ricerca attraverso un’unica interfaccia, un unico percorso, una serie univoca di strumenti per orientare e perfezionare la lista unica dei risultati – di là dalle criticità che presentano tale indice unificato e la lista unica dei risultati.

2.3. Limiti del discovery

Che i *web-scale discovery service* rendano al meglio la propria funzione, complementare a quella degli altri strumenti delle biblioteche, dipende in ogni caso dalla qualità dei metadati e dei dati cui tali sistemi sono applicati. Per l’articolazione di guide realmente utili a orientarsi nell’ampio insieme dei riferimenti che possono essere scoperti dal sistema di ricerca, ossia per la creazione di filtri a faccette in grado di raccogliere i riferimenti per soggetto, per classificazione, per autore eccetera, sono necessari metadati ricchi, ben strutturati, controllati e affidabili.²¹ Il limite delle guide a faccette, dunque, è il genere di risorsa cui sono applicate: se pure il filtro si applica a tutte le risorse trattate nell’indice unico di un discovery tool, molte di esse possono non presentare tutti i dati utili e corretti per un efficace raggruppamento e *browsing*.

L’efficacia di questo information discovery ‘guidato’, inoltre, è collegata anche alla possibilità di ‘condividere’ tra le diverse risorse schemi e tesauri per una metadattazione il più

¹⁷ Nadine P. Ellero, *Integration or disintegration: where is discovery headed?*, «Journal of library metadata», 13 (2013), 4, pp. 311-329.

¹⁸ H. A. H. Richardson, *Revelations from the literature* cit.

¹⁹ Jody Condit Fagan, *Top 10 discovery tool myths*, «Journal of web librarianship», 6 (2012), 1, pp. 1-4.

²⁰ Marshall Breeding, *The state of the art in library discovery 2010*, «Computers in libraries», 30 (2010), 1, pp. 31-35.

²¹ V. Susan C. Wynne - Martha J. Hanscom, *The effect of next-generation catalogs on catalogers and cataloging functions in academic libraries*, «Cataloging & classification quarterly», 49 (2011), 3, pp. 179-207.

possibile concorde oltre che di qualità.²² Insieme alla facilità e all'univocità 'superficiali' dei sistemi *web-scale*, allora, è necessaria una nuova strutturazione in profondità. Tra gli sforzi tesi a creare infrastrutture ricche e condivise per supportare ampi e dinamici sistemi di ricerca, emergono quelli per la messa a punto dell'architettura semantica dei linked data, tesa a condividere dati e 'significati' autorevoli che possono fare da base per un'affidabile sistema di information discovery.²³

Fino a quando non sarà possibile raggiungere un certo livello di ricchezza e interoperabilità dei metadati, come anche la diffusione di una solida e condivisa architettura di linked data,²⁴ i discovery tool resteranno limitati a essere uno strumento di primo accesso all'insieme delle informazioni e delle risorse, e l'information discovery resterà limitato a essere una ricognizione preliminare, da precisare poi con l'uso di strumenti di ricerca specifici, tipici dell'information retrieval.²⁵

In questa prospettiva, la presupposta contrapposizione tra information retrieval e information discovery sarebbe più facilmente affrontabile, ma ovviamente non nel senso che i *discovery service* possano sostituire definitivamente i servizi di ricerca avanzati, rimanendo strumenti di 'primo accesso' al patrimonio delle informazioni e delle risorse. La soluzione dell'opposizione tra ricerca e scoperta è più estesa, e potrebbe risiedere nella rivoluzione tecnologico-culturale prospettata dai sistemi *web-scale*, i linked data, il Web semantico. È necessario, inoltre, che i professionisti dell'informazione siano in grado di bilanciare con esattezza il tipo di strumenti di ricerca e di scoperta dei dati e delle risorse da fornire o da consigliare, su cui istruire le diverse tipologie di persone.

3. Il ruolo dell'information literacy

3.1. Sviluppo della literacy

I sistemi di information discovery, dunque, possono agire in uno spazio più controllato e affidabile rispetto al Web aperto, ma devono avere la stessa 'capacità' e versatilità di un motore di ricerca di rete, unite agli strumenti per la ricerca avanzata.

Le biblioteche possono offrire a ogni tipologia di utente, a qualunque persona, la scelta di un dato 'punto di vista', di una linea da cui partire per addentarsi nell'informazione e nella conoscenza. Il punto di vista offerto dalle biblioteche, in ogni caso, non deve essere necessariamente quello della ricerca meglio organizzata, o più assistita, ma possono anch'esse aprire un percorso più o meno avventuroso, 'serendipitoso'. Tale percorso consiste in una scoperta continua orientata non solo a reperire date informazioni, ma anche a vagliare le tante possibili relazioni che le avvolgono, e si svolge tra intuizioni e imprevedibilità, ricco di creatività, conducendo a risultati tanto inaspettati quanto preziosi,²⁶ nonché alla nascita di nuove idee che originano dall'incontro imprevedibile di informazioni e conoscenze.²⁷

Nella definizione del metodo più adatto per 'insegnare' alle persone come trovare un punto di vista, un proprio percorso, nell'universo dell'informazione e della conoscenza,

²² V. Jody Condit Fagan, *Discovery tools and information literacy*, «Journal of web librarianship», 5 (2011), 3, pp. 171-178.

²³ V. Marshall Breeding, *Linked data: the next big wave or another tech fad?* «Computers in libraries», 33 (2013), 3, pp. 20-22.

²⁴ Sulla questione, v. Erik Mitchell, *Leveraging metadata to create better web services*, «Journal of Web librarianship», 6 (2012), 2, pp. 136-139.

²⁵ In tal senso, le conclusioni della rassegna di: N. P. Ellero, *Integration or disintegration* cit., pp. 321-322.

²⁶ In proposito, v. Tammera M. Race, *Resource discovery tools: supporting serendipity*, in *Planning and implementing resource discovery tools in academic libraries* cit., pp. 139-152.

²⁷ V. Andruid Kerne *et al.*, *An experimental method for measuring the emergence of new ideas in information discovery*, «International journal of human-computer interaction», 24 (2008), 5, pp. 460-477.

devono riflettersi i cambiamenti e le evoluzioni continue dell'information literacy in generale, collegati allo sviluppo tecnologico della società. In particolare, lo sviluppo di diverse nuove forme di information literacy evidenzia come sia necessario per le biblioteche un adeguamento a nuove situazioni. La tendenza più evidente è il superamento della gerarchia tradizionale delle fonti di informazione, la caduta del senso di maggior rispetto per fonti classicamente deputate a sostenere lo sviluppo delle conoscenze, come quelle bibliotecarie, per rivolgersi direttamente, senza sentire bisogno di mediazione, alle infinite fonti e risorse accessibili tramite il Web.

L'insegnamento dell'information literacy di cui si sono fatte carico le biblioteche ha sempre mirato a dare alle persone le necessarie competenze per applicare le risorse informative nelle proprie attività, per essere in grado di utilizzare i diversi strumenti primari dell'informazione. Gli sviluppi del Web impongono di ripensare l'informazione come un flusso continuo e dinamico, pervasivo, che non può essere semplicemente archiviato in un classico 'silos' di dati in attesa di essere recuperato, né quantitativamente né tantomeno per le sue nuove qualità di aggiornamento e sviluppo.²⁸

Già da quasi un ventennio si parla di *digital literacy* come di un ambito più vasto rispetto all'information literacy, in grado di cogliere la nuova realtà di tutte le risorse presenti in rete, testuali e multimediali, statiche e dinamiche, autorevoli o effimere, e di stabilire le giuste competenze e gli opportuni strumenti per gestire e utilizzare ognuna di esse, in modo adeguato alla sua natura, senza preconcetti legati alla gerarchia delle fonti.²⁹ L'apprendimento delle tecnologie digitali, non legato solo agli strumenti dell'informazione, è considerato sempre più decisivo per lo sviluppo delle conoscenze, delle capacità e della libertà dei cittadini: un'istruzione a tutto tondo per vivere il mondo della rete, non limitata alla ricerca di informazioni, non limitabile all'istruzione in biblioteca.

3.2. *Information literacy e discovery tool*

Circoscrivendo la discussione nell'ambito delle biblioteche accademiche e degli istituti di ricerca – come fa la maggior parte della letteratura in proposito –, questi principi si approfondiscono e diventano ancora più determinanti.³⁰ L'information literacy 'accademica' deve seguire gli sviluppi e gli aggiornamenti delle metodologie della ricerca, che a loro volta seguono gli sviluppi tecnologici, in modo da conferire più 'potere' della conoscenza ai ricercatori e agli studenti delle università, nonché agli studiosi e ai cittadini in genere.³¹

Il principio è che sia gli strumenti, i discovery tool, sia la logica di ricerca, l'information discovery, siano accolti in modo produttivo e 'sano', senza pregiudizi ma senza ciechi entusiasmi, anzitutto dai bibliotecari e subito dopo dagli utenti dei servizi. L'information literacy è l'anello di congiunzione di varie questioni e la loro soluzione, in quanto solo comprendendo bene i vantaggi e i limiti dei nuovi strumenti i bibliotecari possono essere in grado di integrarli perfettamente nei servizi per la ricerca e in tal modo proporli e spiegarli ai ricercatori.

In proposito, un editoriale di Jody Fagan discute come l'implementazione di un discovery tool, e la sua proposta come strumento centrale per la ricerca di informazioni, influenzi molto la possibilità di diventare correttamente «information literate», con il rischio di mascherare troppo le complessità che costituiscono la ricerca tramite un'apparente e

²⁸ V. Laura Testoni, *Quali literacy al tempo dei social network?*, «Biblioteche oggi», 32 (2014), 4, pp. 28-36.

²⁹ Paul Gilster, *Digital literacy*, New York, Wiley, 1997.

³⁰ V. Beth Thomsett-Scott - Patricia E. Reese, *Academic libraries and discovery tools: a survey of the literature*, «College & undergraduate libraries», 19 (2012), 2/4, pp. 123-143.

³¹ V. Tibor Koltay *et al.*, *The shift of information literacy towards research 2.0*, «Journal of academic librarianship», 41 (2015), 1, pp. 87-93.

fuorviante semplicità di azione.³² Proporre un'adeguata information literacy agli utenti del servizio, quindi, diventa una necessità e unitamente una grande 'virtù' per le biblioteche, che in tal maniera possono assicurare la comprensione delle differenze, delle potenzialità e dell'utilità di tutti gli strumenti di ricerca, nuovi e tradizionali, nonché la comprensione delle nuove strategie di ricerca e della maggiore necessità di valutazione critica dei risultati.

Fagan si richiama ai principi per cui una persona *information literate* deve essere capace di riconoscere le proprie necessità di informazione, e poi saper localizzare, valutare e usare efficacemente le risorse che possono soddisfare tali necessità. L'autrice propone, quindi, un'attenta analisi dei primi due tra i cinque standard dell'Association of College and Research Libraries (ACRL) che si richiamano ai principi suddetti,³³ in modo da verificare in cosa l'utilizzo dei discovery tool può essere di sostegno all'information literacy, e in cosa invece il preferirli rispetto a strumenti più tradizionali ostacola un corretto processo di apprendimento, nonché di insegnamento.

Il primo standard dell'ACRL è relativo alla capacità di determinare la natura e l'estensione dell'informazione necessaria. In questo, i discovery tool possono offrire un aiuto parziale. Il sistema consente all'utente di esplorare con una certa facilità una grande quantità di fonti diverse, contribuendo alla familiarizzazione con l'oggetto della ricerca, e a una certa definizione di concetti e termini chiave. Per una definizione più avanzata, comunque, sono più utili gli strumenti specifici di un dato settore, inoltre, per la loro natura onnicomprensiva che mischia collezioni, metadati e tesauri, i discovery tool non consentono di valutare come la conoscenza sia divisa in discipline, e come le fonti di informazione si differenzino tra le discipline e all'interno di ognuna.³⁴

Per il secondo standard ACRL l'*information literate* deve saper accedere all'informazione desiderata efficacemente ed efficientemente. La capacità del ricercatore è anzitutto relativa al saper scegliere lo strumento specifico che gli può fornire l'informazione più adatta e attendibile, che sia un database, un *open archive*, un catalogo. Un discovery tool, tramite la sua semplificativa e fuorviante *single search box*, appanna o maschera le differenze tra gli strumenti di accesso e tra le ragioni di scelta in base ai settori che rappresentano, mentre il sito o il portale della biblioteca possono mostrare, elencare e descrivere tali strumenti, guidare la scelta, spiegare la metodologia di ricerca per ognuno.³⁵

I bibliotecari devono impegnarsi sulle diverse questioni relative a come saper compensare le carenze di questi nuovi strumenti, e insegnare a sfruttarne le opportunità. È egualmente necessario, inoltre, riflettere sullo sviluppo e aggiornamento degli standard stessi di valutazione delle competenze degli *information literate*, le quali sono variate in base alle nuove tecnologie di cui ci si deve impadronire, determinando quali competenze non sono più efficaci e quali, invece, devono prendere il loro posto.³⁶

3.3. Information literacy e persone

L'analisi della specifica necessità di information literacy presentata da Nancy Fawley e Nikki Krysak comincia dalle carenze di competenza tecnologica delle persone.³⁷ I nativi digitali

³² J. C. Fagan, *Discovery tools and information literacy* cit.

³³ Association of College and Research Libraries, *Information literacy competency standards for higher education*, 2000, <<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/standards/informationliteracycompetency.cfm>>.

³⁴ J. C. Fagan, *Discovery tools and information literacy* cit., pp. 171-174.

³⁵ *Ivi*, pp. 175-177.

³⁶ In proposito, l'ACRL ha prodotto un nuovo dinamico *framework*: Association of College and Research Libraries, *Framework for information literacy for higher education*, 2015, <<http://www.ala.org/acrl/standards/ilframework>>.

³⁷ Nancy Fawley - Nikki Krysak, *Information literacy opportunities within the discovery tool environment*, «College & undergraduate libraries», 19 (2012), 2/4, pp. 207-214.

sono scarsamente competenti nelle ricerche di informazione tanto per ciò che riguarda gli strumenti bibliotecari, quanto per gli strumenti stessi della rete. I discovery tool adottati dalle biblioteche, con la loro singola interfaccia «Google-like», hanno l'obiettivo di semplificare la ricerca e renderla più intuitiva avvicinandosi alle normali abitudini degli utenti del Web, ma finiscono per peggiorare la situazione dell'incompetenza tecnologica di questi.

Nelle biblioteche accademiche il dibattito si concentra sul punto limite della validità di questi strumenti, prima del quale i sistemi di information discovery sono utili per accompagnare studenti e ricercatori all'avvio della loro indagine, o a un 'sopralluogo' interdisciplinare, dopo il quale è necessario passare a sistemi non solamente più tradizionali, ma esattamente più adatti al proseguimento e approfondimento della ricerca di informazioni. Le biblioteche devono ripensare i criteri di educazione dell'utente alle nuove competenze necessarie per padroneggiare le tecnologie dell'informazione, quindi fornire una rinnovata information literacy in grado di chiarire le idee sui diversi momenti delle attuali metodologie della ricerca e sui differenti strumenti per affrontarla.

Considerando alcuni studi sulla ricezione dei nuovi sistemi da parte delle persone,³⁸ Fawley e Krysak tracciano un ritratto dei nativi digitali che conferma la mancanza di qualsiasi metodologia per condurre le ricerche e di senso critico nel valutare le risorse, e che conferma la necessità di una strutturata e aggiornata attività di educazione alla competenza nelle tecnologie dell'informazione e allo spirito critico nell'euristica della ricerca. In proposito, quindi, suggeriscono un modello e alcune *best practice* per la messa a punto dei corsi di information literacy che devono realizzare le biblioteche accademiche, i quali è opportuno che siano concentrati su alcuni *foci* specifici: lo sviluppo e la valutazione di parole chiave utili in un ambiente 'multitesauro'; l'efficacia e la limitatezza dei filtri a faccette; il pensiero critico riguardo gli strumenti, le risorse, la strategia di ricerca; l'utilità dell'interfaccia unica limitata all'avvio delle ricerche e alla ricerca interdisciplinare.³⁹

Anche Lisa Rose-Wiles e Melissa Hofmann, ricavando le loro considerazioni da un'ampia *literature review*, lamentano il basso livello di information literacy delle persone, in specifico gli studenti universitari.⁴⁰ Una problematica che ricorre di frequente è quella della contrapposizione tra l'uso non 'istruito' dei discovery tool e lo sviluppo della capacità di condurre le ricerche criticamente, a maggior ragione necessaria in un ampio sistema di information discovery. In questo si può rivendicare l'importanza della diffusione dell'information literacy, i cui obiettivi coincidono con quelli in generale dei docenti delle università, che sostengono lo sviluppo di una capacità di pensare criticamente, non impedita da alcun sistema o strumento tecnologico che semplifichi troppo i processi di ricerca della conoscenza.⁴¹ Per non parlare – ancora – della necessità dell'information literacy per riuscire a valutare i risultati, le fonti, le risorse e i loro ambiti di appartenenza, gli strumenti e la loro giusta collocazione in una strategia di ricerca.⁴²

Diversi studi e opinioni, dunque, concordano nello stabilire che i *web-scale discovery service*, se non opportunamente implementati e spiegati, influiscono negativamente sulle

³⁸ In particolare: Sarah C. Williams - Anita K. Foster, *Promises fulfilled? An EBSCO discovery service usability study*, «Journal of Web librarianship», 5 (2011), 3, pp. 179-198; Doug Way, *The impact of web-scale discovery on the use of a library collection*, «Serials review», 36 (2010), 4, pp. 214-220.

³⁹ Cfr. N. Fawley - N. Krysak, *Information literacy opportunities within the discovery tool environment* cit., pp. 211-213.

⁴⁰ Lisa M. Rose-Wiles - Melissa A. Hofmann, *Still desperately seeking citations: undergraduate research in the age of web-scale discovery*, «Journal of library administration», 53 (2013), 2/3, pp. 147-166.

⁴¹ V. Will Wheeler, *The role of reference in discovery systems: effecting a more literate search*, in *Something's gotta give: Charleston conference proceedings, 2011*, West Lafayette, Purdue University Press, 2011, <<http://docs.lib.purdue.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1229&context=charleston>>.

⁴² Cfr. L. M. Rose-Wiles - M. A. Hofmann, *Still desperately seeking citations* cit., pp. 153-155.

capacità di condurre le ricerche di informazione, e che questa situazione è peggiorata dall'eccessivo aumento dell'informazione digitale – con i suoi metodi generali di gestione. In ogni caso, a difendere l'importanza del non trascurare l'information discovery nella messa a punto dei programmi di information literacy si muove una parte della letteratura più recente, che rileva la dannosità di un atteggiamento aprioristico di sottovalutazione di questo sistema. L'esclusione del ruolo dei discovery tool è dannosa tanto quanto l'eccessiva centralizzazione, sia nell'ambito dell'organizzazione dei servizi sia in quello dell'istruzione alla valutazione critica degli strumenti di ricerca e delle risorse cercate.⁴³

4. Conclusioni

Con l'aumento esponenziale dell'informazione disponibile in rete, l'obiettivo principale dei sistemi di ricerca di tipo bibliotecario è ancor più garantire il giusto equilibrio tra precisione e richiamo. Entro i propri confini ineffabili e dinamici, ma presenti e sicuri, lo spazio di ricerca e di scoperta delle biblioteche può dimostrarsi certo anche nelle proprie 'eterogeneità', governabili da strumenti di 'mappatura' che consentono un unico sguardo senza nascondere i differenti contesti di provenienza delle diverse risorse. In questo spazio 'ordinato', progettato tramite gli schemi condivisi di metadati, le ontologie e i linked data, specifici strumenti di ricerca, tradizionali e *web-scale*, implementati e forniti dalle biblioteche e dalle altre organizzazioni culturali, possono condurre le persone a meglio chiarire e soddisfare le proprie necessità di conoscenza.

Questa 'organizzazione' non può e non deve essere solo cura dei bibliotecari, o di altri esperti dell'informazione, ma ogni persona deve essere in grado di concepire lo spazio della propria ricerca, di usare i corretti strumenti di indagine, di valutare i raggiungimenti delle proprie scoperte. Ognuno deve essere *information literate*, e l'information literacy che si può acquisire in biblioteca deve rendere ognuno capace di costruire le proprie mappe e di seguirle con gli opportuni strumenti, fino al raggiungimento di quanto può soddisfare le proprie prime necessità, facendo nascere altre necessità e altri percorsi di ricerca e scoperta.

Anche se una ragionata e adeguata implementazione e un attento e opportuno impiego fanno dei *web-scale discovery service* un utile strumento da promuovere e spiegare nelle biblioteche, essi sembrano comunque restare limitati, almeno nell'attuale sviluppo tecnologico, a essere strumenti di base, di avvio, per una prima e univoca ricerca e scoperta delle risorse disponibili, per un'attività non 'compiuta' di information discovery. Ogni biblioteca dovrà con attenzione stabilire le potenzialità e l'utilità dei nuovi strumenti in rapporto a quelli tradizionali, mettendoli a disposizione e spiegando agli utenti le specifiche differenze che fanno restare tutti gli strumenti distinti e con distinti scopi. Allo stesso modo si dovranno insegnare le specifiche strategie di ricerca e di scoperta, la necessaria valutazione critica dei risultati, e i rischi dell'eccessiva disintermediazione per gli inesperti.

Non mancano i motivi e le occasioni per investire sui principi e la diffusione dell'information literacy, in quanto ulteriore aiuto alle persone per apprendere come scegliere e valutare criticamente sia le informazioni e le risorse, sia gli strumenti di ricerca e scoperta: soprattutto quando informazioni, risorse e strumenti appartengono ad ambiti altri rispetto alle biblioteche e alle istituzioni culturali, soprattutto quando lo spazio di ricerca e i risultati ottenuti si ampliano potenzialmente all'infinito.

⁴³ Tra le ricerche più recenti: Nancy Fawley - Nikki Kryszak, *Learning to love your discovery tool: strategies for integrating a discovery tool in face-to-face, synchronous, and asynchronous instruction*, «Public services quarterly», 10 (2014), 4, pp. 283-301.

ABSTRACT

L'articolo propone alcune riflessioni sui limiti dell'*information discovery*, in quanto modalità di ricerca e scoperta dell'informazione e delle risorse attuata principalmente tramite i sistemi detti *web-scale discovery service*, che non hanno il rigore dell'*information retrieval*. Data la crescente importanza di integrare tra le metodologie di ricerca quelle tarate sullo spazio del Web, è compito di un adeguato e aggiornato metodo di diffusione dell'*information literacy* un valido accoglimento dei nuovi sistemi accanto a quelli più tradizionali, sviluppando un sistema di educazione delle persone all'uso e alla valutazione di tutti gli strumenti e i criteri di *information retrieval* e *information discovery*.

Anche se un'adeguata implementazione e un attento impiego fanno dei *web-scale discovery service* un utile strumento da promuovere e spiegare nelle biblioteche, essi sembrano restare limitati, almeno al momento, all'essere strumenti di base per una prima ricerca e scoperta delle risorse disponibili. Ogni biblioteca dovrà stabilire le potenzialità e l'utilità dei nuovi strumenti in rapporto a quelli tradizionali, spiegando agli utenti le specifiche differenze che fanno restare tutti gli strumenti distinti e organizzati per scopi differenti.

The paper proposes some thoughts on the limitations of information discovery, as a way to search and discover information and resources mainly implemented through so-called web-scale discovery services which do not have the accuracy of information retrieval. Given the increasing importance of integrating among research methodologies those calibrated on the Web, a good acceptance of new systems alongside more traditional ones is the task of an appropriate and updated method of disseminating information literacy, developing a system of education to the use and evaluation of all tools and criteria for information retrieval and information discovery.

Although through proper implementation and careful use web-scale discovery service are a useful tool to promote and explain in libraries, at the moment they appear to be limited to be basic tools for a first search and discovery of resources. Each library will determine the potentials and usefulness of the new tools related to traditional ones, explaining to users the specific differences that make all the tools remain distinct and organized for different purposes.