

## Il comportamento dei bambini nel recupero delle informazioni con un opac: l'esperienza in una scuola elementare

**L**e ricerche precedenti hanno rivelato che l'elaboratore come strumento per il recupero delle informazioni ha risolto certi problemi (ad es. l'accesso per parola chiave a singoli termini per autori, titoli e soggetti), ne ha creati degli altri (ad es. l'impossibilità di scorrere i soggetti, i titoli e gli autori) e ne ha lasciati alcuni inalterati (ad es. la previsione di accessi per soggetto nella lingua degli utenti). Alcuni degli inconvenienti sono stati affrontati (ad es. certi opac rendono possibile lo scorrimento degli accessi per soggetto), ma molti altri restano da risolvere. Il sistema nel suo senso più lato deve essere compreso a fondo se si vuole che il sistema bibliografico e gli altri sistemi informativi riescano a rendere soddisfacente il recupero delle informazioni. Il suggerimento di studiare il processo del recupero delle informazioni attraverso situazioni reali con persone reali che abbiano problemi reali di recupero delle informazioni è un modello che merita ulteriore attenzione e verifica. Sovente sembra che i sistemi per il recupero delle informazioni siano stati progettati per un prototipo immaginario e senza volto, al quale la gente si deve adattare.

L'idea che sta alla base della ricerca qui riferita è di sviluppare una consapevolezza fondata sulla ricerca dell'incertezza, della varietà e della complessità che i sistemi di recupero delle informazioni come l'opac devono affrontare. Questa consapevolezza dovrebbe aiutare i progettisti a sviluppare sistemi di recupero dell'informazione che forniscano istruzioni ed aiuto al posto di messaggi come "termine non trovato" o "errore di interrogazione".

Dobbiamo spiegare perché abbiamo preso i bambini come soggetto in uno studio dell'incertezza, della varietà e della complessità insiti in un sistema di recupero delle informazioni. Forse più di qualsiasi gruppo di utenti, i bambini dalla prima alla sesta



Foto P. Viorini

classe elementare presentano un'ampia gamma di capacità, di abilità, di interessi e di bisogno di aiuto nell'imparare ad usare un sistema di recupero delle informazioni. La maggior parte dei bambini inizia la prima classe con capacità di lettura e di scrittura assai elementari, ma fin dalla metà della prima classe ne acquisisce una considerevole. Per certi bambini l'opac costituisce un ponte verso l'apprendimento della lettura. Per gli scolari della prima classe gli interessi personali portano a richieste di ricerca come *cani, dinosauri, karaté e storielle*. Per contro, gli scolari della sesta classe sono interessati a racconti *polizieschi, poesia e sport* ed hanno bisogni di informazione relativamente sofisticati che derivano dai temi trattati nei programmi scolastici (ad es. schiavitù, libertà, esaurimento dell'ozono, armi nucleari).

Le strategie di ricerca degli scolari delle ultime tre classi nel consultare un'enciclopedia elettronica (cd-rom) comportavano comandi semplici e diretti, ciascuno basato sulla risposta precedente dell'enciclopedia. Ossia, le sequenze della ricerca erano interattive piuttosto che pianificate. Questo risultato non sorprende, poiché i principianti possono non essere in grado di pianificare i comandi, in quanto non hanno ancora esperienza della varietà di risposte da parte del sistema e delle azioni di controllo che si richiedono all'utente. La consapevolezza che i principianti stentano sovente a trasformare in strategie la sequenza dei comandi singoli fornisce uno spunto per la progettazione dei sistemi di recupero delle informazioni. In un confronto tra l'uso di un catalogo cartaceo e un opac, i bambini preferirono ed ottennero maggior successo nel recupero delle informazioni servendosi del catalogo cartaceo. L'opac utilizzato per questa inchiesta aveva un video tattile e richiedeva ad ogni utente di restringere una ricerca alfabetica su un soggetto, un titolo o un autore. Così, si chiedeva agli utenti di passare per circa nove o dieci videate prima di raggiungere la destinazione. Un errore di percorso nella selezione alfabetica avrebbe aggiunto ulteriori passaggi nella successione delle videate prima che il bambino potesse giungere a una conclusione soddisfacente. Inoltre un errore simile poteva portare alla frustrazione e all'abbandono della ricerca. Se si tiene presente questo, desta meno sorpresa che solo il 18 per cento delle ricerche con l'opac ebbero successo, contro il 65 per cento di quelle con il catalogo cartaceo e che i bambini preferissero il catalogo cartaceo all'opac con il video tattile. Anche se l'opac con video tattile fosse progettato per superare i problemi della formulazione dei termini di ricerca, dell'ortografia e della scrittura con la tastiera, questo progetto sarebbe insidiato dalla mancanza di capacità alfabetica dei bambini e dal loro disinteresse alla selezione basata sull'ordinamento alfabetico.

In uno studio sul campo è essenziale l'impiego di metodi multipli al fine di considerare i fenomeni allo studio sotto diversi punti di vista. Le caratteristiche dei metodi sono variate notevolmente nelle diverse fasi della ricerca. All'inizio fu posto l'accento sull'osservazione passiva o non interattiva delle transazioni per il recupero delle informazioni sull'opac formulate dai bambini: le azioni intraprese, le domande poste, i termini introdotti, le difficoltà incontrate ed i risultati ottenuti. L'idea era di raccogliere una serie di dati sulla transazione in opac prima di passare al ruolo più attivo dello studio dei partecipanti. I bambini non mi permisero di assumere questo ruolo passivo iniziale. Dopo tutto, l'ambiente era una scuola dove i bambini erano invitati a cercare aiuto o a porre domande. Essi lo fecero e molte delle mie prime domande ebbero risposta senza che le avessi dovute fare. Più tardi, quando fui in grado di assorbire, ordinare e comprendere i comportamenti che stavo osservando, incominciai a porre ulteriori domande. Allo scopo di limitare l'impatto della mia presenza provai a porre le domande successivamente e separatamente dalle osservazioni delle transazioni in opac. Questo procedimento non andò bene, perché le domande formali separate dalla transazione opac intimidivano i bambini o erano tanto disarticolate dalla transazione da non rendere possibile la risposta. Così decisi di integrare osservazione e domande. La ricerca continuò cercando di mantenere l'equilibrio tra: 1) la riduzione e l'interpretazione sommaria che è fondamentale per identificare e comprendere le linee di comportamento che stanno dietro le transazioni opac sotto osservazione; e 2) la possibilità della perdita di informazioni sulla varietà, la complessità e l'incertezza in quel processo interpretativo. È anche difficile registrare l'eccitazione, la frustrazione, le false partenze e le vittorie dei bambini mentre usano un opac. Nel complesso, il 66 per cento delle transazioni per il recupero delle informazioni osservate risultaro- ➤

no positive (con esclusione delle transazioni esplorative, dove le motivazioni dei bambini non erano volte al ricupero delle informazioni, ma a investigare le caratteristiche del sistema opac). Tre elementi in particolare contribuirono al successo: 1) lo sforzo da parte di alcuni bambini di cercare assistenza (8 per cento); 2) l'applicazione di strategie di controllo dell'opac (17 per cento) per superare certe difficoltà; e 3) la tendenza dei bambini ad esprimere il proprio bisogno di informazioni con termini di ricerca semplici e concreti (41 per cento). Quanto al secondo elemento, i bambini riconobbero 1) che con probabilità avrebbero incontrato delle difficoltà nell'impiego dell'opac (ad es. l'ortografia) che li avrebbe portati a pianificare e a preparare un'azione di controllo per superare la difficoltà (ad es. trovare l'ortografia corretta) in anticipo; oppure 2) che il loro comando poteva risultare infruttuoso (ad es. il messaggio "termine non trovato").

Si è preferito servirsi dell'idea di interruzione piuttosto che di fallimento. Mentre "fallimento" è un concetto negativo, un'interruzione può servire da forza positiva per un'azione diretta da parte degli utenti o come segnale ai progettisti del sistema di ricupero delle informazioni che possono essere richiesti nuovi progetti. Le interruzioni al livello di capacità non sono sovente superabili dal bambino da solo senza aiuto esterno. Questa è una ragione perché la strategia dell'assistenza era particolarmente intensa tra gli scolari della prima classe. La forma delle interruzioni presenta forti variazioni a seconda della classe. Certe interruzioni come quelle dovute a errori di ortografia o di scrittura con la tastiera migliorano leggermente man mano che i bambini imparano a compitare, ma sono ancora cause notevoli di interruzione anche nella sesta classe, quando bisogni informativi complessi sono espressi con termini difficili da scrivere. Altre interruzioni come la comprensione e la lettura del sistema scompaiono in gran parte dopo la prima classe. A volte si riscontravano bisogni informativi che l'opac non era programmato a soddisfare. Ad esempio, un ragazzo di quinta venne in biblioteca dopo che gli era stato dato il compito di fare una relazione su un paese. Aveva deciso per l'Europa, ma doveva scegliere un paese specifico. Chiese l'Europa come termine di ricerca e rimase deluso al ricevere un elenco di libri sull'Europa anziché un elenco di nomi di paesi. Dopo ulteriori ricerche, si sentì frustrato e lasciò la biblioteca.

Un opac che offra assistenza lungo il percorso, specialmente in occasione di un'interruzione, dovrebbe provvedere un ambiente di sostegno a questi adolescenti in fase di sviluppo. Per assumere un ruolo educativo in un ambiente scolastico si dovrebbero offrire ai bambini possibilità o suggerimenti insieme con la base logica, mettendoli così in grado di usare o no l'offerta, a seconda delle proprie capacità ed interessi. L'uso del campo dei soggetti per le ricerche per autore o per titolo è stata la causa prevalente della confusione di un comando. La ragione principale della confusione stava nel fatto che i bambini erano tanto assorbiti dal compito di inserire le loro richieste di ricerca da non badare al suo punto essenziale. Un opac amichevole baderebbe alle interruzioni dovute a tale confusione e ne evidenzerebbe il pericolo. La necessità di questo soccorso sarebbe segnalata nel caso di fallimento di una ricerca per soggetto dovuta all'aver trattato la domanda come ricerca per autore o per titolo. La conoscenza delle strategie impiegate dai bambini sia per riuscire a recuperare informazioni che per cercare di superare le interruzioni fornisce ai progettisti dei sistemi di ricupero delle informazioni un altro aspetto del comportamento dei bambini che può servire a creare sistemi di ricupero che anticipino, insegnino e conducano al successo gli utenti. Comprendere perché le strategie riescano in determinate occasioni e falliscano in altre è importante per adattare il software del ricupero delle informazioni a favorire la ricerca piuttosto che a fornire semplicemente messaggi privi di informazione come "termine non trovato" o "errore di interrogazione". Comprendere l'interazione di decisioni progettuali come la logica che comporta la combinazione dei termini di ricerca dagli archivi per soggetto, per titolo e/o per autore con i termini di ricerca che vengono inseriti e le attese degli utenti dovrebbe anche aiutare a progettare strumenti di ricupero delle informazioni più robusti ed amichevoli.

*(Titolo originale: Children's Information Retrieval Behavior: a Case Analysis of an Opac, "Journal of the American Society for Information Science: Jasis", June 1993, p. 245-264. La traduzione riporta alcuni stralci del contributo originale.)*