

Il Giornale in Ateneo - Scheda 1

Valutare la qualità dell'informazione in Rete

Di Roberto Trinchero

Avere l'informazione che serve, quando serve, è una forma di potere. L'informazione sulla realtà è un mezzo per poter comprendere la realtà stessa e potervi agire, a patto però che quest'informazione sia *affidabile*. Nel definire l'affidabilità dell'informazione rientrano numerosi criteri. Il primo è la *veridicità*, ossia il fatto che l'informazione sia aderente alla realtà stessa. Il secondo è la *precisione*, ossia il fatto che l'informazione dia una rappresentazione fedele e non distorta, parziale o fuorviante della realtà in questione. Il terzo è l'*integrità*, ossia il fatto che l'informazione sia internamente coerente, completa, accurata e non alterata.

Saper valutare la qualità dell'informazione è una competenza importantissima per qualsiasi cittadino e a maggior ragione per un laureando, che necessita dell'informazione per costruire la sua professionalità e competenza e deve imparare a reperirla in modo autonomo, non potendo sempre contare sul docente come valutatore dell'informazione. Due sono le principali fonti informative per il laureando. La prima sono le *fonti giornalistiche*, che hanno come scopo principale quello di informare in modo tempestivo il grande pubblico sui fatti accaduti fornendo notizie, opinioni, recensioni e approfondimenti. Il loro target è il grande pubblico quindi il linguaggio utilizzato è generalmente semplice e non specialistico, in modo che sia comprensibile a tutti. Le fonti giornalistiche si basano sulla raccolta di informazioni mediante reportage e inchiesta, utilizzando fonti primarie (es. inviati che ottengono informazioni mediante ricerca di documentazione, osservazione diretta e intervista ai protagonisti) o secondarie (es. riprendere notizie rilanciate da altre agenzie stampa e curando in modo particolare la tempestività della diffusione: una notizia ha valore se viene pubblicata subito, non quando ormai è passato troppo tempo dal fatto che descrive. Il controllo dell'affidabilità delle informazioni prodotte dalle inchieste e dai reportage giornalistici a partire dalle informazioni di partenza avviene attraverso azioni di fact-checking, che ricorrono a forme di *triangolazione* (controllare se fonti informative indipendenti danno la stessa versione di quanto accaduto), anche mediante testimoni privilegiati, ossia testimoni conosciuti come affidabili che si trovavano nel luogo in cui il fatto è successo proprio quando il fatto è successo. Il limite del fact-checking giornalistico è proprio la tempestività con cui deve avvenire e questo fa sì che spesso una notizia venga prima pubblicata e poi rettificata, non appena nuove informazioni disponibili consentono di tracciare un quadro maggiormente affidabile di ciò che è successo. La seconda, e più importante, fonte informativa è data dalle *fonti scientifiche*, che hanno come scopo quello di far avanzare la conoscenza in un campo di studi specifico attraverso forme di ricerca teoretica ed empirica contraddistinte da sistematicità e rigore metodologico (studi teoretici, storici e comparativi, inchieste, esperimenti, studi di caso, simulazioni, ricerche operative) e pubblicazione di risultati che poi verranno verificati, eventualmente replicati e utilizzati da altri ricercatori come base di partenza per condurre ulteriori ricerche che produrranno nuova conoscenza scientifica. Questi studi sono rivolti a un pubblico di esperti (professionisti, ricercatori, accademici e studenti), quindi utilizzano un linguaggio tecnico e una terminologia specifica che presuppone una certa conoscenza dell'ambito disciplinare che li riguarda. Il controllo dell'affidabilità delle informazioni prodotte (in termini di risultati di ricerca) prevede una descrizione dettagliata dei metodi utilizzati per costruire gli impianti di rilevazione, ottenere i dati, analizzarli e giungere a delle conclusioni. Le fonti scientifiche vengono controllate attraverso un processo di revisione tra pari (*peer review*): un esperto in un dato dominio disciplinare legge e controlla in modo anonimo i rapporti di ricerca (in genere sotto forma di articoli scientifici) scritti dai colleghi, allo scopo di valutarne l'affidabilità.

Pur essendo differenti negli scopi, nel pubblico di riferimento, nelle tempistiche e nelle modalità di diffusione, sia l'informazione giornalistica sia quella scientifica devono sottostare a criteri di affidabilità, che fanno di quell'informazione una "buona" informazione. Vediamone alcuni.

Criterio 1. Accuratezza

Il criterio fa riferimento alla cura che il comunicante adotta nel confezionare il messaggio. Un'informazione presentata in modo inaccurato ha più probabilità di essere scarsamente affidabile. Questo non vuol dire ovviamente che le informazioni presentate in modo curato e ordinato siano automaticamente affidabili (potrebbe essere un messaggio manipolatorio costruito ad arte). Semplicemente un messaggio scarsamente curato (es. che contiene errori ortografici, sintattici o strutturali o che non cita le fonti informative primarie su cui si basa) può essere il prodotto di un'elaborazione frettolosa o approssimativa, che denota scarsa professionalità della fonte. Una scarsa accuratezza può portare a problemi di *completezza*, *controllabilità* e *trasparenza* dell'informazione stessa, come vedremo nel seguito. L'accuratezza, sia nell'informazione giornalistica sia nell'informazione scientifica, sta nel confezionare un prodotto informativo non raffazzonato e con un aspetto professionale.

Criterio 2. Tempestività

L'informazione, non solo quella giornalistica, è tanto più utile quanto più è tempestiva, dato che spesso la realtà da descrivere cambia rapidamente. Si pensi ad esempio alla pubblicazione di evidenze scientifiche relative a pandemie o a sperimentazione di farmaci. Il livello di aggiornamento dell'informazione è quindi un elemento importante per la sua qualità. Un'informazione giornalistica affidabile è un'informazione che riporta con chiarezza i tempi esatti in cui i fatti sono successi e correda tale descrizione con ciò che è successo *prima* e *dopo* quei fatti, in modo da dare loro una corretta contestualizzazione temporale. Un'informazione scientifica affidabile dice con esattezza quando sono stati raccolti i dati e quando sono stati elaborati, per poter valutare opportunamente il livello di aggiornamento delle informazioni.

Criterio 3. Chiarezza

Una buona informazione è un'informazione comprensibile per il target a cui è rivolta. Questo però richiede che il target sia esplicitato e che venga prodotta una comunicazione adeguata a quel target. Quindi un articolo giornalistico deve dire con chiarezza che si rivolge al grande pubblico con intento divulgativo. Un articolo scientifico deve dire con chiarezza che quelle informazioni sono rivolte a un piccolo insieme di esperti specificando anche quale. In entrambi i casi, il piano dei fatti e quello delle opinioni devono essere esplicitati con chiarezza: il lettore deve capire bene quali sono i fatti accaduti (o i dati raccolti) e quali sono le opinioni del giornalista (o dello studioso) su quei fatti, distinguendo con chiarezza fatti accaduti (piano *oggettivo*, se i fatti sono certi e dimostrati, *quasi-oggettivo* se i fatti sono stati inferiti e ricostruiti sulla base di indizi) e opinioni sui fatti accaduti (piano *soggettivo*). In una buona informazione, i tre piani (oggettivo, quasi-oggettivo e soggettivo) sono distinti ed esplicitati in modo opportuno.

Criterio 4. Coerenza esterna

Se una fonte di informazione fornisce una rappresentazione affidabile di una data realtà, questa rappresentazione deve essere compatibile con quella fornita da una fonte di informazione indipendente da essa. Se le due rappresentazioni confliggono, o si contraddicono, esiste un problema di affidabilità di (almeno) una delle due fonti. Il controllo può essere fatto attraverso la *triangolazione* delle fonti informative, ossia il controllo della loro coerenza in quei casi in cui ci si aspetta che questa sussista, ossia quando descrivono la stessa realtà (es. l'informazione "La città di ... stamane ha subito un bombardamento" deve trovare conferma da più fonti informative indipendenti, ciascuna con propri inviati in loco). Questo controllo ovviamente non è possibile quando il messaggio manca di *accuratezza*, ad esempio per dimenticanza di particolari di contesto, o *trasparenza*, ad esempio quando l'omissione è consapevole. A maggior ragione questa azione di controllo deve essere svolta con l'informazione scientifica reperita in Rete: se la fonte cita una teoria o un'affermazione di un dato autore, è necessario utilizzare i motori di ricerca per controllare che quella teoria o affermazione sia proprio di quell'autore e se l'interpretazione di quelle informazioni data da chi ha scritto l'articolo scientifico è compatibile con quella data dall'autore del testo citato oppure no.

Criterio 5. Coerenza interna

Una buona informazione ha degli scopi dichiarati. L'informazione giornalistica ha determinati scopi, l'informazione scientifica altri, quella pubblicitaria altri ancora. I messaggi che vengono dati nell'articolo devono essere coerenti con tali scopi: un messaggio dichiarato come "informativo" non deve essere "persuasivo", altrimenti non è più informazione, ma sconfina nella propaganda. In aggiunta, un'informazione internamente coerente non deve contenere contraddizioni, inferenze errate o ragionamenti non logicamente sostenibili (es. "Tutti pensano che il funzionario X abbia preso tangenti, quindi il funzionario X ha preso tangenti" è un ragionamento logicamente insostenibile).

Criterio 6. Completezza

Una buona informazione descrive in modo esauriente l'evento o l'argomento sotto esame, senza omettere elementi importanti per la comprensione o che, se assenti, stravolgerebbero il senso di quanto presentato. Presentare un evento senza contestualizzarlo (es. uno scontro in un conflitto, senza citare il conflitto più ampio) ne pregiudica la comprensione. Presentare i risultati di uno studio scientifico, senza citare per completezza altri studi importanti su quel tema che magari giungono a conclusioni differenti, non è un buon modo per fare informazione scientifica, dato che diffonde una visione parziale della realtà.

Rispettare il requisito di completezza significa citare l'opinione della controparte, la voce opposta, il dato contraddittorio, le fonti informative alternative in grado di darci una visione multi prospettica dell'argomento e un quadro il più possibile ampio della situazione. Una descrizione della realtà che si limita alla superficie su temi che invece richiederebbero profondità è necessariamente incompleta.

Criterio 7. Controllabilità

Una buona informazione deve essere esposta in modo tale da essere controllabile, ossia deve essere possibile trovare altre fonti che la confermino o la smentiscano. Devono

essere quindi presenti i riferimenti alle proprie fonti informative (inviati, agenzie stampa, testate estere, ...) nel caso di informazione giornalistica, oppure gli studi che costituiscono i riferimenti di partenza nel caso di informazione scientifica.

Criterio 8. Reputazione dell'autore e della fonte

Una buona informazione ha sempre un autore e una fonte di pubblicazione. Se l'autore è titolato a trattare quegli argomenti (perché ha un curriculum pubblico che ne dimostra la competenza in materia), è più probabile che l'informazione sia maggiormente affidabile. Questo è particolarmente vero nel caso di informazione scientifica. La reputazione di un autore è anche funzione del ruolo che ricopre, dei suoi possibili interessi nel diffondere l'informazione sotto esame e delle sue possibili affiliazioni - manifeste o occulte -, che possono configurare eventuali conflitti di interesse. Dove non sia possibile reperire informazioni specifiche sull'autore, la reputazione è data dalla fonte dell'informazione, ossia dalla testata giornalistica, dalla rivista scientifica o dal sito web in cui l'informazione è ospitata e diffusa.

Criterio 9. Trasparenza

Il controllo della reputazione dell'autore non è ovviamente possibile se l'autore non viene specificato o se questi non dichiara le sue affiliazioni. In questi casi si configura un problema di *trasparenza* dell'informazione contenuta nel messaggio. Allo stesso modo, laddove in un sito web o in una pagina su social network manca un preciso responsabile dell'informazione ci si dovrebbe seriamente interrogare sulla qualità di quell'informazione. Il requisito di trasparenza richiede poi che l'autore (o l'organizzazione di riferimento) debba dichiarare esplicitamente i propri scopi comunicativi: informazione, pubblicità, dibattito scientifico o politico, ecc. L'assenza di questa dichiarazione rende impossibile controllare la *coerenza interna* del materiale. Gli intenti commerciali, se presenti, e le possibili sponsorizzazioni devono essere palesi, così come i rapporti tra l'autore e le fonti di informazione che cita. Nell'informazione scientifica, trasparenza significa anche rendere disponibili strumenti e protocolli di ricerca, in modo che altri ricercatori possano controllare il processo che ha portato a determinate conclusioni e se è il caso replicarlo.

Criterio 10. Valore aggiunto

Questo criterio fa riferimento alla *pertinenza esterna* del messaggio, ossia alla pertinenza del messaggio stesso con il filone informativo, il dibattito o l'argomento a cui si riferisce e alla sua originalità in relazione ad altri messaggi del filone. Un messaggio pertinente è un messaggio che riguarda quell'argomento e che aggiunge al dibattito qualcosa di nuovo – sul piano oggettivo, quasi-oggettivo o soggettivo – di cui i fruitori non erano in possesso prima. Un messaggio non pertinente devia invece il dibattito dal suo focus principale, quindi ha scarso valore per quel dibattito. Ad esempio, un articolo giornalistico che intende fornire un contributo informativo sul cambiamento climatico ma che riporta informazioni poco pertinenti col tema o pertinenti ma già ampiamente note ha uno scarso valore aggiunto. Un articolo scientifico che riporta informazioni note sul tema senza aggiungere nuovo sapere a quanto già ampiamente noto alla comunità scientifica ha un basso valore aggiunto. Questo controllo può essere svolto cercando con motori di ricerca (tradizionali o basati sull'Intelligenza Artificiale) informazioni che consentano di valutare il valore aggiunto associato alle informazioni presenti nell'articolo.

Riferimenti Bibliografici

- Hilligoss B., Rieh S. Y. (2008), *Developing a unifying framework of credibility assessment: Construct, heuristics, and interaction in context*, Information Processing and Management 44 (2008), pp. 1467–1484.
- Knight S. A., Burn J. (2005), *Developing a Framework for Assessing Information Quality on the World Wide Web*, Informing Science Journal Volume 8.
- Metzger M. J., Flanagin A. J. , Eyal K. (2003), Credibility for the 21st century: integrating perspectives on source, message, and media credibility in the contemporary media environment, *Annals of the International Communication Association* 27(1): 293–335.

Traccia per l'attività in aula

1. Proponete agli allievi un articolo di quotidiano su un tema che in quel momento è “in agenda” e che riporta eventi e pareri sugli eventi. Chiedete agli allievi di leggerlo attentamente e poi: a) sottolineare con una matita blu gli elementi informativi che si possono collocare su un piano *oggettivo*, ossia che possono essere verificati con l'esperienza diretta e/o indiretta (es. se l'articolo riporta dati del tipo “gli occupati in Italia sono circa 23,3 milioni”, questa informazione si colloca su un piano oggettivo, dato che la sua correttezza può essere verificata mediante dati ufficiali rintracciabili in rete); b) sottolineare con una matita verde gli elementi informativi che si possono collocare su un piano *quasi-oggettivo*, ossia per i quali non è possibile una verifica tramite esperienza diretta e/o indiretta ma per i quali è possibile reperire indizi che ci portino a stabilire che l'informazione ha un'ampia probabilità di essere corretta (es. “Gli incentivi alle assunzioni riservati alle imprese porteranno ad un aumento degli occupati”); c) sottolineare con una matita rossa, gli elementi informativi che si possono collocare su un piano *sogettivo*, ossia per i quali non è possibile una verifica tramite esperienza diretta e/o indiretta e non è possibile raccogliere indizi a supporto (es. “Il presidente dell'Inps si muove così perché pensa di far fronte al deficit chiedendo un aumento dell'età pensionabile”, ovviamente del tutto inverificabile, a meno che vi siano dichiarazioni specifiche del presidente dell'Inps in tal senso).
2. Chiedete agli studenti cercare in Rete un articolo giornalistico su un tema dato (o fornirlo loro, scegliendolo in modo che rispetti alcuni criteri e altri no) e di valutare la qualità informativa, sulla base della tabella seguente:

Articolo:		
Autore:		Data:
<i>Criterio</i>	<i>Punteggio</i>	<i>Perché è stato assegnato quel punteggio</i>
Accuratezza		
Aggiornamento		
Chiarezza		
Coerenza esterna		
Coerenza interna		
Completezza		
Controllabilità		

Reputazione dell'autore e della fonte		
Trasparenza		
Valore aggiunto		

Il punteggio può essere 0 (requisito non rispettato), 1 (requisito solo parzialmente rispettato), 2 (requisito pienamente rispettato). Accanto al punteggio gli allievi devono scrivere, in modo circostanziato, perché all'articolo è stato assegnato quel punteggio. Quest'attività è maggiormente efficace se viene svolta da coppie di allievi moderatamente eterogenee (un allievo con esiti scolastici migliori che lavora con uno con esiti scolastici leggermente peggiori). Al termine dell'attività, le coppie devono presentare sinteticamente il loro lavoro alla classe per confrontare i giudizi dati. L'insegnante orchestra il processo e trae conclusioni.

3. Chiedete agli studenti, sempre in coppia, di applicare i criteri visti e la tabella del punto precedente per valutare la qualità di un articolo scientifico inerente la disciplina che stanno studiando, da voi fornito. Chiedete di scrivere poi al termine un breve resoconto che evidenzi le differenze tra un articolo giornalistico e un articolo scientifico.

4. Ripetete l'attività del punto 3 chiedendo agli studenti, sempre in coppia, di reperire loro stessi, mediante ricerca in Rete, un articolo scientifico inerente la disciplina che stanno studiando e di valutarne la qualità con i criteri dati.