

**Michael P. Sauers**  
**Using the Internet**  
**as a reference tool:**  
**a how to do it**  
**manual for librarians**  
 London, Library Association  
 Publishing, 2001, p. xi, 143

In forma chiara ed efficace Sauer affronta in questo agile manuale il tema delle risorse Internet come strumento di reference in biblioteca, raccogliendo il frutto di anni di esperienze maturate presso svariate biblioteche come insegnante in corsi di ricerca di informazioni su Internet. La scelta di fondo compiuta dall'autore relativamente alla definizione dei criteri di selezione delle risorse Internet influenza la trattazione nel suo complesso: Sauer definisce le risorse Internet affermando che "al giorno d'oggi una risorsa Internet può essere equiparata a un sito web". Esclude però di voler considerare risorse Internet quei servizi (cita ad esempio Lexis-Nexis) che, a motivo del loro prezzo, non sono a suo dire utilizzabili se non attraverso la mediazione della biblioteca, o che esistevano già precedentemente alla diffusione di Internet e che hanno solo adeguato le loro caratteristiche al nuovo medium. Lexis-Nexis non è dunque, ai fini della presente trattazione, risorsa Internet, mentre NetLibrary, che è nata come *Internet-based service* ed è accessibile direttamente dagli utenti, rientra nei criteri citati. Accolto, anche se non necessariamente condiviso, questo criterio, siamo introdotti in un'analisi dell'impatto di Internet sui servizi di reference, tra vantaggi, quali ad esempio la possibilità per l'utente di impiegare la posta elettronica per dialogare con il servizio di reference, e prospettive future tutte da verificare (si pensi all'eventuale decisione dell'utente di muoversi liberamen-

te per la rete soddisfacendo autonomamente il bisogno informativo).

Rispetto all'utilità dell'impiego di Internet nei servizi di reference emerge preponderante il problema della valutazione della qualità dei siti; di fronte al fatto che "la cosa migliore riguardo a Internet è che chiunque può pubblicare ciò che vuole, il problema è che l'aspetto peggiore di Internet è pure il fatto che chiunque può pubblicare ciò che vuole".

Per il bibliotecario di reference si sottolinea allora la necessità di saper valutare quali sono i siti maggiormente rilevanti rispetto alla sua utenza. L'esperienza maturata nel valutare le risorse cartacee è indubbiamente un buon punto di partenza, dato che alcuni criteri (comprensione dello scopo dell'opera, rispondenza alle esigenze dell'utenza, costi...) rimangono validi.

Ci sono ovviamente nuovi elementi di complessità da tener presenti: non è sempre facile ad esempio valutare l'autorevolezza di un sito, vista la relativa facilità nel pubblicare in Internet rispetto alla selezione assicurata dall'editore delle pubblicazioni tradizionali.

L'autore suggerisce che la frequente sensazione di smarrimento del bibliotecario rispetto al problema della ricerca di informazioni in Internet possa essere paragonata alla frustrazione del primo giorno trascorso ai servizi di consulenza. Con un'adeguata preparazione ed esperienza si potrà riuscire a ricorrere a Internet riportando risultati di successo.

Altri criteri contraddistinguono le buone risorse in Internet: i *top level domain* (.gov, .edu...), l'usabilità complessiva del sito, la scarsa presenza di pubblicità...

Per poter concretizzare il discorso, l'autore fornisce esercizi attraverso cui sviluppare le capacità di valutazione, ripercorrendo esempi di siti di qua-

lità e siti di basso profilo, in cui vengono puntualmente commentati quegli elementi che devono attirare la nostra attenzione, perché indicativi della qualità del sito.

Seguono alcuni suggerimenti strategici su come affrontare le domande di *ready reference*: l'indicazione è quella di costruire un elenco di siti preferiti da rendere disponibile in rete, il che ovviamente presupporrà tempo da impiegare in quello che l'autore definisce fare "shelf reading" di Internet, ossia navigare per scegliere le risorse migliori. Il volume è corredato da elenchi di motori di ricerca e siti selezionati che possono essere utili in tal senso.

Le caratteristiche e le finalità del servizio di reference attuato via posta elettronica sono affrontate attraverso l'esposizione di un'indagine condotta dall'autore sulla lista Web4Lib, che testimonierebbe lo scarso impiego da parte degli utenti di questo tipo di servizi.

Da ultimo un breve accenno viene riservato ai servizi "Ask-a", ossia a quei servizi in cui esperti della disciplina rispondono a quesiti vari. L'autore, molto rassicurante nell'affermare che i servizi di reference beneficiano e beneficeranno sempre più delle risorse presenti in rete, considera possibile che i servizi "Ask-a" costituiscano, anche se non a breve, una possibile minaccia per i tradizionali servizi di consulenza attivati dalla biblioteca, considerata la scarsa comprensione della maggior parte delle persone rispetto al problema della qualità dell'informazione, di solito pretesa, se veicolata dalla rete, gratuita.

Nel complesso la pubblicazione è indubbiamente interessante per un approccio di base all'argomento, non mirato a un'analisi puntuale delle singole risorse Internet disponibili per specifiche discipline quanto all'acquisizione di quelle conoscenze fondamentali che

consentano di rapportarsi con consapevolezza alle nuove possibilità di reperimento di informazioni gratuite in rete. Gli esempi forniti rimandano a siti con cui il bibliotecario italiano potrebbe avere una familiarità limitata, e in alcuni casi, quando si intraprendono gli esercizi proposti, verrebbe spontaneo chiedersi se mai saremmo arrivati a rispondere a quella domanda di reference con la risorsa che l'autore presenta come la più appropriata. La finalità del volume rimane ugualmente valida, perché, a prescindere dalla risorsa impiegata, le valutazioni espresse dall'autore sulla qualità dei siti esaminati ci serviranno da modello per le nostre analisi successive. D'altro canto non dimentichiamo che il consiglio di Sauer è quello di fare "shelf reading" in Internet, e quindi il suo scopo è quello di insegnare un metodo per stimolarci a cercare di individuare quali siti sapranno meglio integrare le risorse cartacee o elettroniche che già impieghiamo nel rispondere alle domande di reference dei nostri utenti.

Laura Ballestra