

Elena Boretti. *I servizi di informazione nella biblioteca pubblica*. Milano: Editrice Bibliografica, 2009. 319 p. (Bibliografia e biblioteconomia; 90). ISBN 8870756858; ISBN 13 9788870756852. € 25,00.

Ultimamente il reference catalizza grande attenzione, per la sua naturale capacità di attivare conversazioni con gli utenti e per la duttilità con la quale si adatta a contesti bibliotecari e tecnologie differenti. In questo libro Elena Boretti propone un'interessante indagine sui servizi di informazione, in equilibrio tra riflessioni teoriche e concrete pratiche di servizio.

L'autrice ripercorre, attraverso una ricerca puntuale nella letteratura professionale testimoniata da un nutrito apparato bibliografico, le tappe fondamentali del dibattito sul *reference*, sino a ricostruirne la storia che include anche l'avvento del digitale (da intendersi come naturale evoluzione del servizio). Il divario tra i contributi stranieri sul tema e quelli italiani è evidente e trova ragione nelle differenti tradizioni bibliotecarie che hanno espresso nel tempo pratiche e obiettivi peculiari. Nonostante questa frammentarietà di vedute ed esperienze, si segnalano documenti che offrono stimoli per sviluppare il *reference* nella biblioteca pubblica. Tra questi *Il servizio bibliotecario pubblico: linee guida Ifla/Unesco per lo sviluppo* (2001), il quale contempla la prospettiva del cambiamento tecnologico da utilizzarsi in relazione alle trasformazioni sociali e *Il servizio di consultazione* di Rino Pensato (in *Lineamenti di biblioteconomia* a cura di Paola Geretto, 1991) in cui la caratteristica delle biblioteche pubbliche emergente è di essere funzionali alla comunità locale, e pertanto di rispondere attraverso un apparato di consultazione adeguato a esigenze diverse. Capacità di evolversi e coerenza alla propria finalità istituzionale sono i pilastri del contesto di riferimento che, come esplicitato nel titolo del testo, è la biblioteca pubblica, ma non mancano riflessioni e analisi su biblioteche di altra natura.

Lo studio dell'autrice concerne tutte le tematiche di cui il reference è innervato, fornendo materiale di approfondimento, casistiche di studio, suggerimenti pratici che affiorano dall'analisi del contesto nazionale e internazionale. Trovano spazio nella trattazione gli aspetti relazionali della transazione tra bibliotecario e utente, le competenze e conoscenze del *reference librarian*, l'etica professionale, la selezione delle fonti, la comunicazione e condivisione tra i bibliotecari partecipanti al servizio, l'implementazione tecnica e l'organizzazione interna, la promozione, la valutazione, la legislazione legata all'uso dell'informazione.

Il reference è un processo complesso, che Boretti ricostruisce senza erigere ulteriori divisioni tra ambiente tradizionale e digitale, piuttosto osservando il tema con un'ottica unificatrice e fornendo ricchissimi spunti di riflessione. Nella sua modulazione informatica, inoltre, esso si configura come il primo nucleo operativo della biblioteca digitale futuribile vera e propria. Il servizio in digitale garantisce massima accessibilità alla biblioteca, ingrediente base della qualità, estendendone gli orari, velocizzando il raggiungimento delle raccolte, facilitando l'accesso per i disabili.

Nella biblioteca pubblica, vicina alla realtà sociale con tutte le sue sfaccettature, il servizio acquisisce una complessità ancora maggiore e la dimensione remota può addirittura complicare il panorama poiché l'utente non è più identificato con la comunità locale. Definire il bacino di utenti di un servizio digitale rimane pertanto un nodo critico, ma imprescindibile, che può implicare anche un ripensamento della *mission* stessa della biblioteca.

Un capitolo, tra i dieci proposti, è dedicato alla progettazione del servizio. Oltre a suggerire documenti fondamentali per le nuove implementazioni, le linee guida internazionali Rusa e Ifla, s'identificano i passi necessari per i nuovi progetti. Le fasi sono: analisi del contesto (utenti e relativi bisogni); relazioni con altri servizi della biblioteca e con servizi informativi territoriali; definizione di obiettivi (soggetti proponenti, finalità di servizio, beneficiari e benefici attesi); formulazione progetto (licenze e contratti d'uso, sinergie con altri enti ed eventuale forma giuridica di cooperazione, risorse

se umane e finanziarie, formazione, coordinamento, promozione, metodi di valutazione, tempi di realizzazione ...).

L'indagine condotta sui servizi a distanza distingue tra metodologia di erogazione asincrona e sincrona e rileva un forte ritardo dell'Italia sulla seconda. Le motivazioni supposte riguardano: asperità tecnologiche (difficoltà di connessione e timore di funzionamento non costante della rete e della strumentazione relativa), costi della tecnologia, difficoltà a rivedere le tradizionali pratiche di lavoro, carenze professionali, limiti linguistici. In generale poi, grava sul reference digitale la scarsa diffusione di Internet nella società italiana, dimostrata da dati Istat e Censis.

Questa analisi del panorama italiano conferma all'autrice la convinzione che seppure il servizio remoto asincrono in Italia sia una realtà in sviluppo, si collochi ancora in uno stato sperimentale.

L'*excursus* sulla varietà tipologica dei servizi di reference possibili in digitale, supportata da esempi autorevoli, è occasione per rilanciare il valore della cooperazione quale modo per salvaguardare il diritto dell'utente alla soddisfazione delle proprie richieste, ma anche opportunità di apertura internazionale per i sistemi territoriali locali. Sull'onda delle suggestioni estere, prende vita un'interessante ipotesi di servizio cooperativo nazionale. Realizzando un simile progetto si preserverebbe l'identità culturale nazionale garantendo un servizio di effettiva qualità che supererebbe le problematiche linguistiche e si presterebbe a partecipare al *global network*.

L'autrice riconosce alla biblioteca pubblica italiana la possibilità di avere un ruolo importante nel *reference*. La capacità dei bibliotecari di organizzarsi anche cooperativamente per interagire con la comunità globale, proporre e recepire nuovi stimoli interdisciplinari (dalle scienze sociali e della comunicazione) può costituire un elemento di rigenerazione per la biblioteca pubblica nel contesto informativo attuale, di partecipazione sempre più attiva alla conversazione con la propria comunità e di affermazione del proprio ruolo nei servizi di informazione.

Francesca Papi  
Cesena

Francesca Vannucchi. *Libro e Internet: editori, librerie, lettori online*. Milano: Editrice Bibliografica, c. 2008. 184 p. (I mestieri del libro; 24). ISBN 9788870756760. € 20,00.

Il volume di Francesca Vannucchi, docente di Sociologia della comunicazione culturale presso l'Università di Roma Tor Vergata, presenta le principali trasformazioni nel mondo dell'editoria e del libro determinate dalle nuove tecnologie e dalle numerose possibilità d'impiego della rete.

Il lavoro si compone di tre capitoli principali (*Editori di libri ed internet, La distribuzione del libro in rete, Le fonti per un'informazione libraria online*) accompagnati da una corposa bibliografia e da due appendici d'approfondimento riguardanti i dati statistici forniti dall'autrice.

Nel primo capitolo vengono descritti gli approcci, da parte delle case editrici, alle attività d'informazione e comunicazione attraverso Internet. Dalla fine degli anni Novanta le principali modalità di presenza delle aziende in rete sono l'*home page*, la vetrina, il negozio virtuale, ed infine il portale, sito che oltre a offrire prodotti e servizi si presenta come punto di riferimento all'interno di un gruppo di siti affini.

La vetrina e il negozio virtuale appaiono sin dall'inizio gli strumenti più utilizzati, tanto che nel 2007 solo il 6,4% delle case editrici è presente nel web con un'*home page*. Vengono poi illustrati le tipologie di prodotti e i servizi offerti nonché i formati più ricorrenti per i documenti digitali. A proposito della diffusione dell'*e-book* e delle novità nella