

5) Dare sempre un “valore aggiunto” all’informazione, curandone la presentazione sia orale sia scritta, ad esempio sottolineando o evidenziando i punti focali; rispettare le norme sul copyright e l’etica professionale.

Owen propone inoltre un *form*, strutturato in nove punti, che permette di gestire l’intero processo, dalla registrazione della richiesta alla risposta e alla valutazione finale: moduli come questo, che possono essere impiegati anche in forma di database, sono indispensabili nell’ottica di un servizio cooperativo-collaborativo.

In appendice è evidenziata una selezione di 25 risorse *on line* (*free* e a pagamento) fondamentali, da utilizzare al posto dei più comuni motori di ricerca, per avere risultati più efficienti e professionali; si tratta soprattutto di risorse britanniche, accanto alle quali sono citati gli equivalenti internazionali, classificate a seconda delle esigenze di ricerca: individuare fonti, cercare libri o articoli, statistiche, avvenimenti e date, ecc.

Con questo manuale l’autore presenta una traccia da seguire affinché il processo di ricerca risponda sempre a logica e coerenza, senza dimenticare che gli schemi vanno pure coniugati al buon senso e – spesso – alla capacità di improvvisazione: «So that’s! With a little care and common sense – plus a lively and imaginative approach – you can make enquiry answering one of the most satisfying and fulfilling work activities there is».

Mariagrazia Campello

Biblioteca del Dipartimento di storia, Università degli studi di Padova

The virtual reference desk: creating a reference future, edited by R. David Lankes, Eileen G. Abels, Marilyn Domas White, Saira N. Haque. London: Facet, 2006. XII, 226 p.: ill. ISBN-1-85604-566-8. £ 49.95.

L’espressione *virtual reference desk* è sovente utilizzata, in Italia, per indicare gli elenchi coordinati e raggruppati di indirizzi web in grado di condurre, in un modo o nell’altro, al reperimento di informazioni bibliografiche, catalografiche e fattuali: ha cioè il significato di “scaffale virtuale”, sostituito di scaffali reali, senza alcun legame diretto o indiretto con le biblioteche come istituzioni, anche se siti come quello della “Sapienza” di Roma impiegano l’espressione, in realtà ambigua, di “banco virtuale”.

Ci sono persino siti nei quali si menziona il dibattito sull’accesso “diretto” (ovvero attraverso motori di ricerca) oppure “mediato” (attraverso siti tematici o specialistici) all’informazione, come se tale mediazione passasse in ogni caso per Internet e non più per la biblioteca e il bibliotecario.

Tutto ciò ha poco a che vedere col *reference* come *servizio*, vale a dire con la nota funzione istituzionale – riveduta e corretta – delle “ricerche bibliografiche” che viene svolta, come ci racconta il presente libro, in maniera più o meno “virtuale” e tecnologicamente aggiornata. Tradurrei dunque il titolo come “banco informazioni virtuale”: virtuale ma organizzato e implementato dai bibliotecari in ambito strettamente istituzionale.

Il volume in esame propone, rielaborandoli, i contributi più notevoli presentati alla quinta “Virtual Reference Desk Conference” americana, e fin dal complemento del titolo chiarisce che il filo conduttore è il futuro del classico servizio di informazioni bibliografiche, aggiornato secondo modalità che forse risulteranno relativamente insolite anche a gran parte del pubblico italiano degli addetti ai lavori.

Ben sei capitoli su dieci trattano del servizio di *reference* effettuato attraverso il *chat*, vale a dire attraverso una peculiare categoria di software amata dai ragazzi, più o meno sopportata dagli adulti e non particolarmente in voga – a quanto mi risulta – tra le biblioteche e i bibliotecari italiani. La dinamica del servizio è presto descritta: un bibliotecario (appartenente per lo più a una rete o a un sistema bibliotecario) ha un incontro virtuale

con un utente che gli sottopone una o più questioni, esegue ricerche per suo conto in tempo reale e "spinge" le informazioni reperite (sotto forma di indirizzi e schermate web) direttamente sul computer del richiedente. Infine, l'interazione si conclude con la disconnessione dell'utente o, nei casi peggiori, del bibliotecario.

La riflessione che i colleghi americani conducono sul servizio, forti di anni di esperienza sul campo, è caratteristicamente pragmatica: tracciate e studiate le conversazioni che avvengono *on line*, si cerca di fissare i parametri per una valutazione della qualità della performance bibliotecaria e delle comunicazioni interpersonali su canali informatici, si progettano modalità per organizzare le ricerche effettuate in archivi riutilizzabili (una banca dati della "conoscenza"), si teorizza su come selezionare, formare e organizzare il personale, si individuano i pubblici di riferimento (che sono poi quelli tipici delle biblioteche pubbliche generaliste) presso i quali effettuare il marketing del servizio.

L'ultima frontiera della tecnologia, sembra quasi di poter dire, è il *chat*, ma la posta elettronica e i moduli in linea non vengono trascurati, anzi: uno dei contributi più interessanti presenti nel libro è proprio quello in cui si pongono le basi per un'archiviazione strutturata di tutte e tre le forme di *reference*, finalizzata alla costruzione di una base di dati ricercabile, naturalmente depurata dei dati personali, che da un lato mira a costituire un serbatoio di conoscenze riutilizzabili e dall'altro deve agevolare una valutazione complessiva e funzionale del servizio stesso. Un altro elemento tipicamente americano è infatti l'esigenza di calcolare i costi unitari per transazione, la produttività media per operatore, la durata media delle interazioni, al fine di correggere, ottimizzare, potenziare e dunque giustificare adeguatamente, al cospetto della pubblica opinione e degli amministratori locali, gli esborsi di pubblico denaro.

Due altri contributi meritano una particolare menzione: il primo documenta il consorzio nazionale per il servizio di *reference* che coinvolge tutte le biblioteche pubbliche e accademiche danesi, il *Biblioteksvagten*, ed è attivo sulle ventiquattr'ore, sette giorni su sette; il secondo illustra, con corredo di fotografie, un modello di servizio di *reference* mobile ideato nel sistema bibliotecario della contea di Orange, in Florida, che sfrutta le tecnologie di comunicazione senza fili, e strumenti come palmari e microfoni. L'obiettivo di quest'ultimo servizio, realizzato disseminando, per così dire, il banco d'informazioni, è portare il *reference* là dove si trova l'utente, consentendo lo svolgimento di ricerche bibliografiche e la prenotazione dei documenti da qualsiasi punto della biblioteca; si affiancano al servizio mobile apposite postazioni di videoconferenza uno-a-uno che mettono in connessione l'utente con il *call center* bibliotecario, la centrale informativa del sistema.

Giovanni Arganese
Biblioteca medica statale, Roma

Bertrand Calenge. *Les petites bibliothèques publiques*. Nouvelle édition. Paris: Cercle de la librairie, 2006 (Bibliothèques). 272 p.: ill. ISBN 978-2-7654-0916-8. € 32,00.

Terza edizione di un'opera pubblicata per la prima volta nel 1993, è un manuale per la costituzione e la gestione di biblioteche in comuni fino a 10.000 abitanti, indirizzato tanto ai bibliotecari chiamati ad operare nella biblioteca di un piccolo centro, quanto ai politici che vogliono dotare il loro piccolo comune di una biblioteca.

Il testo è focalizzato sulla realtà francese ma, anche se i riferimenti legislativi e i suggerimenti sulla gestione di alcuni servizi particolari, come il prestito degli audiovisivi, o sulla gestione della biblioteca sono, a volte, legati al contesto francese, alle