

All'analisi dell'opera delle tre figure di conservatori, seguono nell'introduzione alcune parti dedicate alla storiografia del movimento anarchico, alla sorte delle "carte anarchiche" nel dopoguerra, alla situazione italiana degli archivi negli anni Sessanta e Settanta. Il primo capitolo analizza invece il ruolo svolto negli anni Trenta dall'Internationaal Instituut voor Sociale Geschiedenis (Istituto internazionale di storia sociale) di Amsterdam nell'accogliere i lasciti di privati e organizzazioni, salvando da probabile distruzione o dispersione importanti fondi documentari, ad esempio quelli delle organizzazioni anarchiche italiane e spagnole, o la collezione Nettlau comprendente i manoscritti di Bakunin.

La storia, a volte rocambolesca, di queste acquisizioni è stata descritta in un volume di Maria Hunink, bibliotecaria dell'IISG dal 1956 al 1973: *Le carte della rivoluzione: l'Istituto internazionale di storia sociale di Amsterdam: nascita e sviluppo dal 1935 al 1947* (Pantarei, 1998).

Balsamini dedica i capitoli seguenti all'analisi dei principali istituti di conservazione e promozione culturale: il Centre International de Recherches sur l'Anarchisme (CIRA), nato a Ginevra nei primi anni Cinquanta, grazie anche all'opera di Pietro Ferrua; la Fédération Internationale des Centres d'Etudes et de Documentation Libertaires (FICEDL) di Marsiglia e la sua rete; l'archivio della famiglia Bernari-Aurelio Chessa oggi presso la Biblioteca Antonio Panizzi di Reggio Emilia; la Biblioteca libertaria Armando Borghi di Castel Bolognese, il Centro studi libertari-Archivio Giuseppe Pinelli di Milano; il Centro di documentazione anarchica (CDA) di Torino, oggi a Roma; la Biblioteca Franco Serantini di Prato; l'archivio storico della Federazione anarchica italiana (FAI) a Imola, l'Archivio-Biblioteca Tamasu Serra di Guasila (Cagliari), l'Archivio-Biblioteca Enrico Travaglini di Fano e altri istituti presenti sul territorio italiano. Conclude l'opera una bibliografia esaustiva e un prezioso indice dei nomi a cura di Piero Innocenti.

Stefano Gambari

Biblioteca della Casa della memoria e della storia, Roma

Jean-Philippe Accart. *Les services de référence: du présentiel au virtuel*; préface de Patrick Bazin. Paris: Cercle de la librairie, 2008. 283 p. ISBN 978-2-7654-0969-4. € 35,00.

La funzione del reference è considerata la nuova frontiera delle biblioteche ed è un'attività centrale nel lavoro del bibliotecario, che deve avere competenza intellettuale e mantenere una buona relazione con l'utente. Il libro di Jean-Philippe Accart non è solo una riflessione teorica sul soggetto, bensì un'analisi concreta. Secondo l'autore il reference è un'attività di ascolto e di accompagnamento dell'utente singolo: questo rapporto di empatia tra il bibliotecario e il suo interlocutore crea una relazione di coproduzione di un'informazione «originale».

Il verbo *référer* o *se référer* (dal latino *refere*), appare per la prima volta nel 1559: invece il termine *reference* derivato dall'inglese e usato dal 1820 definisce l'azione di rinviare il lettore a un testo. Attualmente la parola ha un significato più ampio, comprende varie attività e competenze, ma in genere si riferisce a una risposta a una questione posta. Si può oggi dire che già nel 1934 abbia avuto inizio il reference virtuale, col rispondere al telefono alle richieste degli utenti. Intorno al 1980 viene importato in Francia il reference americano costituito da *Virtual Reference Desks Networks*.

Le prerogative di una buona biblioteca sono: accesso facile, informazione chiara e pertinente, servizio efficace e attenzione ai lettori. Il servizio di reference rappresenta conseguentemente l'immagine dell'istituto, è il primo punto di accoglienza dell'utente e deve perciò essere collocato in una posizione strategica, ben visibile e accessibile, dotato di segnalazioni chiare e precise. Il personale, dotato di solide competenze, lavora in *équipe* ed è attivo nella valorizzazione delle collezioni. Il gruppo di lavoro deve essere orga-

nizzato secondo poli tematici, per realizzare un'accoglienza personalizzata, con la possibilità di accontentare più utenti allo stesso momento. Il progetto di reference mira infatti ad identificare i bisogni degli utenti, che possono essere conosciuti attraverso l'osservazione diretta, il colloquio e il questionario, e analizzati per individuare dei gruppi omogenei, divisi per età, interessi, professione.

Il professionista del reference deve sapere utilizzare i mezzi di comunicazione moderni, deve avere un'esperienza acquisita durante il lavoro, una formazione solida, una cultura generale, una maestria dei metodi e dei mezzi, una competenza sociale, la curiosità, la capacità di empatia, un'apertura verso gli altri, una certa flessibilità mentale e sociale.

Il controllo finale dell'attività mette in evidenza la qualità del servizio, il rispetto dei tempi, gli errori, per arrivare alla valutazione dei risultati del personale ed aggiornare periodicamente la sua formazione.

Anche le statistiche del prestito sono uno strumento importante di analisi qualitativa dell'attività. Il bibliotecario accompagna l'approccio alla ricerca, dona gli elementi per raccogliere le informazioni pertinenti, fornisce risposte individualizzate, professionali, neutre, chiare, cortesi. Nel distribuire il suo sapere, il bibliotecario accresce la sua credibilità presso l'utente; inoltre contribuisce ad aumentare il livello del sapere, che è un processo d'interiorizzazione di informazioni che permettono la messa in opera della conoscenza teorica e del saper fare.

D'altro lato gli utenti, nell'accesso ai servizi forniti dalla biblioteca, devono rispettare il regolamento interno, che ha valore giuridico, e definisce gli orari, l'offerta delle prestazioni, la modalità d'ammissione, la necessaria cura dei documenti e le sanzioni per eventuali danni, le regole per utilizzare internet, la possibilità di ottenere i documenti sia attraverso ricerche elettroniche che attraverso il prestito interbibliotecario, il rispetto del silenzio in sala consultazione.

Il reference virtuale permette un contatto facilitato con l'utente e si realizza con mezzi tecnologici, quali chat, blog, forum di discussione, telefono, SMS ecc.

Dal 1998 la sezione di reference and Information Services (RISS) dell'IFLA, reale tribuna d'informazione sulla natura del lavoro nelle diverse parti del mondo, promuove il reference virtuale attraverso una guida pratica.

Il reference virtuale infatti modifica il territorio stesso delle biblioteche: l'informazione non è più legata ad uno spazio geografico o istituzionale, ma diventa una rete collaborativa che si rivolge a diversi esperti, veri e propri professionisti che selezionano e trattano le domande.

Il coordinatore di rete ha il diritto di completare la risposta o sollecitare l'aiuto di un altro partner. Il gruppo partecipante si deve riunire periodicamente, per stabilire la politica di *reference* della rete.

Con l'introduzione del marketing nel mondo documentario, si è imposta la nozione di cliente, piuttosto che utente. Le tecniche di mercato assicurano la promozione, la pubblicità e un adattamento costante alle istanze. Lo studio di mercato mette in luce il contesto socio-culturale in cui si opera, i comportamenti verso l'informazione.

Il libro si conclude con la definizione che l'avvenire è virtuale; infatti la direzione presa dai servizi di reference tradizionali verso il reference virtuale è un'evoluzione irreversibile. In vista dei servizi virtuali già creati e di quelli in corso di sviluppo, l'obiettivo è trovare un posto in mezzo agli altri strumenti sul Net, perciò la funzione del *reference* è moltiplicata e raggiunge un più alto numero di persone.

«L'avvenire è virtuale», la frase s'inscrive nella realtà attuale e futura dei servizi di *reference*.

Anna Massimi
Biblioteca universitaria di Sassari