

blica francese, a Simon Nora, ispettore generale delle Finanze: le applicazioni del computer si sono sviluppate ad un grado tale che l'organizzazione economica e sociale della nostra società e il nostro modo di vivere ne risultano trasformati. La nostra società dovrà, quindi, essere pronta a favorire questo sviluppo e a controllarlo affinché possa essere utile alla causa della democrazia e alla crescita del genere umano.

Vilma Alberani  
Roma

Tim Buckley Owen. *Success at the enquiry desk: successful enquiry answering every time*. 5<sup>th</sup> ed. London: Facet publishing, 2006. ISBN 13: 978-1-85604-600-8.

«There's never been a better time to be in the library and information profession»: si apre con tale entusiasmo l'introduzione all'ultima edizione del libro di Tim Buckley Owen, *Success at the enquiry desk: successful enquiry answering every time*.

Il testo, un vero e proprio manuale rivolto a bibliotecari e documentalisti che lavorano al *front-office*, è giunto alla quinta edizione in dieci anni, e rispetto alle precedenti è arricchita da un capitolo in più, dedicato a chi si trova ad avviare da zero un servizio di *reference*. L'aggiornamento riguarda anche gli sviluppi nel campo dell'informazione in rete: liste di discussione, blogs, RSS feeds, Wikis; nel corso degli anni inoltre l'autore ha potuto raccogliere la *feedback* e le esperienze dei partecipanti ai suoi corsi dedicati principalmente all'attività di "*enquiry answering*".

Riprendendo le parole dell'introduzione, quindi, non c'è mai stato un periodo migliore di questo che stiamo vivendo per lavorare in biblioteca o nelle professioni dell'informazione: l'avvento di Internet ha rivoluzionato il mondo delle biblioteche, ha portato grandi opportunità ma rappresenta al tempo stesso una sfida, per cui è sempre più importante dimostrare l'impegno e la competenza che il pubblico si aspetta da professionisti. Il paragone proposto da Owen fra utenti "generici" di Internet e professionisti dell'informazione riporta al mondo del teatro: i dilettanti provano per assicurarsi che tutto vada bene; i professionisti, al contrario, provano per assicurarsi che niente vada storto.

Il contesto che si presuppone, senza tuttavia menzionarlo, è quello del servizio informativo nelle grandi *public libraries* del mondo anglosassone, con tipologie di richieste molto varie da parte degli utenti e ampia disponibilità di risorse per il *reference* – sia cartacee sia elettroniche – nelle mani dei bibliotecari.

Il libro si articola in dieci capitoli; all'inizio e alla fine di ciascun capitolo uno schema sintetizza efficacemente i punti principali. Il testo, sicuramente piacevole per la chiarezza e la presenza di esempi pratici, riprende in maniera dettagliata i cinque "*fundamentals*" che Owen propone fin dalle pagine introduttive:

1) Non rispondere subito, d'impulso, ad una richiesta, ma accertarsi di aver capito bene: problemi di omofonia o di pronuncia possono traviarci, e anche dietro le domande più semplici ("Dov'è il catalogo?") si possono nascondere le richieste più complesse e delicate.

2) Cercare di visualizzare la forma che potrebbe assumere la risposta finale, ad esempio un testo piuttosto che un'immagine o un grafico, per orientarsi verso le fonti appropriate: repertori, enciclopedie, statistiche, banche dati, ecc.

3) Individuare i termini di ricerca da utilizzare, disponendoli non in lista casuale ma in una gerarchia strutturata, costruendo così una specie di mini-thesaurus che permetterà di effettuare la ricerca più efficacemente e velocemente.

4) In caso di difficoltà o impossibilità nel trovare la risposta valutare se valga realmente la pena di rivolgersi a servizi esterni a pagamento.

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