

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

sue leggi e alla sua organizzazione amministrativa, non sempre uguali a quelle italiane, vi sono diverse parti universalmente utili a chi si accinge a costituire la biblioteca di un piccolo centro.

Il primo capitolo *Une bibliothèque pour quoi faire?* presenta i diversi aspetti che l'amministrazione che si accinge a dotare il proprio comune di una biblioteca dovrebbe considerare, aspetti che, pur essendo ovvi, sono spesso disattesi. Particolarmente interessante è il paragrafo sulle condizioni indispensabili alla nascita e crescita di una biblioteca: troppo spesso un comune che si accinge a dotarsi di una biblioteca non considera il fatto che questa richiederà finanziamenti costanti nel tempo per il proprio sviluppo e mantenimento, e sottovaluta il contesto ambientale, che certo influisce sulle sue possibilità di successo.

Non mancano poi indicazioni sui requisiti minimi della biblioteca, sotto ai quali è proprio impossibile abbozzare un progetto di biblioteca.

L'opera si sviluppa su uno schema che, sebbene simile all'impostazione di tanti manuali di biblioteconomia, è arricchito da vari allegati utili ed efficaci costituiti, oltre che da riferimenti legislativi, da schemi per l'elaborazione di atti amministrativi e da illustrazioni, quali: riproduzioni di *dépliants*, foto di pannelli informativi e di spazi della biblioteca, da cui trarre utili spunti e a cui il bibliotecario neofita può ispirarsi, anche se purtroppo molti di questi allegati, ed in particolare le bozze di atti amministrativi, sono spesso strettamente legati al contesto francese, e quindi di scarsa utilità a un aspirante bibliotecario italiano. Lo stesso si può dire per le varie procedure amministrative, descritte in modo chiaro e dettagliato ma, anche in questo caso, non applicabili *tout court* al contesto italiano.

Molti sono anche i consigli su come organizzare e gestire una piccola biblioteca, sia che questa abbia un minimo di dotazione strumentale, sia che si tratti di una biblioteca non informatizzata, e pertanto venga gestita con strumenti tradizionali, sebbene questa forma di gestione sia, com'è ovvio, sconsigliata. Vi sono inoltre pagine dedicate al circuito del libro e alla gestione del prestito nella biblioteca non informatizzata.

Ampio spazio è dato anche alla gestione del personale, e in particolare dei volontari, e alla necessità di dare un riconoscimento anche formale all'opera da loro svolta, stabilendo anche delle regole. Se i suggerimenti pratici sono per lo più inscindibili dal contesto giuridico e amministrativo francese, resta comunque il fatto che è giusto gratificare quanti lavorano in biblioteca come volontari, riconoscendo l'utilità del loro lavoro, ed è pure necessario e utile alla loro motivazione prevedere momenti formativi anche per questi collaboratori.

Più volte si affronta il problema della cooperazione, cui è poi dedicato un capitolo finale: al di là della diversità tra la realtà italiana e quella francese, è comunque importante insistere su questo aspetto. Giustamente l'autore sottolinea l'opportunità che la cooperazione non sia limitata ad altre biblioteche, ma venga estesa anche a scuole e associazioni, con cui costruire una rete di rapporti dinamica ed efficace.

Interessante è anche capitolo sull'uso di Internet e delle risorse elettroniche in biblioteca dove, oltre a fornire indicazioni pratiche, necessariamente influenzate dalla legislazione francese, Bertrand Calende analizza ampiamente le motivazioni che rendono opportuna l'attivazione di questi servizi.

Nel complesso il libro, basato sullo schema di un manuale di base per la gestione di una piccola biblioteca, offre indicazioni anche per chi si trova a operare con scarse risorse tecniche, ed è quindi costretto a utilizzare procedure che, poiché obsolete, sono trascurate dai manuali di biblioteconomia pubblicati in epoca recente; le spiegazioni sono inoltre arricchite da consigli pratici, e allegati (bozze di atti amministrativi, di moduli ecc.) di considerevole utilità per il bibliotecario alle prime armi.

Maria Pia Tremolada

Biblioteca popolare comunale di Lonate Pozzolo (Va)