

Edizione cartacea:

Dalla professione all'etica: il servizio di reference come esperienza esistenziale / Carlo Bianchini. — p. [xix]-xlvii. — In: Il Servizio di reference / S.R. Ranganathan ; a cura di Carlo Bianchini ; prefazione di Mauro Guerrini. — Firenze : Le Lettere, 2009. — li, 408 p. : ill. — (Pinakes : bibliografia, biblioteconomia e catalogazione / direttore: Mauro Guerrini ; 5). — ISBN 88-6087-300-2.

DALLA PROFESSIONE ALL'ETICA:

IL SERVIZIO DI REFERENCE COME ESPERIENZA ESISTENZIALE¹

La suprema realizzazione dello scopo della biblioteca consiste nel garantire massima diffusione ai libri di qualità – libri seminali, li definisce Geoffrey West – che aprono orizzonti più ampi della materia che trattano apparentemente, stimolano l'immaginazione a meditare sul fine ultimo dell'esistenza, danno forma al profondo e inespresso bisogno della fede e lo trasformano nel flusso dell'esistenza stessa.

S.R. Ranganathan

0. Introduzione

Il servizio di reference è sicuramente un nodo fondamentale della professione bibliotecaria moderna e la sua importanza e il suo ruolo sono cresciuti costantemente da quando, nel 1876 – *annus mirabilis* della biblioteconomia statunitense – Samuel S. Green riconobbe la necessità che una forma di assistenza fosse fornita dalla biblioteca alla propria utenza non erudita – ovvero priva di quelle *information skills* che costituiscono il nucleo del servizio di reference – e individuò con estrema efficacia tutti gli aspetti essenziali – contenuti, utenza, modalità e tempi – di un servizio a cui oggi spetta un posto centrale nell'organizzazione della biblioteca.² Inizia a delinearsi, da allora in poi, un modello di biblioteca completamente diverso, nel quale alla funzione conservativa, cioè al ruolo di archivio della memoria culturale, si affianca e poi si sostituisce la funzione di fruizione, cioè di luogo di informazione e di educazione permanente dell'utenza. Come ha sintetizzato Mauro Guerrini:

¹ La presente introduzione si basa, con ampie modifiche ed aggiunte, sul saggio *Il vero lavoro del bibliotecario: il servizio di reference visto da S. R. Ranganathan*, in *Una mente colorata. Studi in onore di Attilio Mauro Caproni per i suoi 65 anni*, promossi, raccolti, ordinati da Piero Innocenti, curati da Cristina Cavallaro, Roma, Manziana, Vecchiarelli, 2007, 3 v. di p. 1289, p. 429-444.

² Cfr. SAMUEL SWETT GREEN, *Personal relations between librarians and readers*, in: «Library journal» vol. 1, no. 1, (1876), p. 74-81, anche in: <<http://polaris.gseis.ucla.edu/jrichardson/DIS220/personal.htm>>.

«Si formarono allora due atteggiamenti: da un lato quello conservatore, incentrato sul documento e sulla funzione conservativa delle biblioteche; dall'altro, quello liberale, ispirato alla filosofia del *reference service*, che considerava prioritarie le aspettative di conoscenza e di informazione del lettore e postulava la necessità di assistere personalmente l'utente e di instaurare con lui un rapporto di fiducia, rendendo protagonista di tale mediazione la figura del bibliotecario. L'approccio liberale fu nel Novecento definitivamente consolidato dalle cinque leggi della biblioteconomia di S.R. Ranganathan, con le quali prevalse l'idea che i documenti e le biblioteche sono finalizzati anzitutto all'uso».³

Ranganathan, forse per la sua esperienza giovanile di utente di un servizio bibliotecario quasi inesistente e totalmente inefficace,⁴ avverte in modo particolarmente sensibile l'importanza di questa "rivoluzione funzionale", e come conseguenza diretta della sua prima legge (che potremmo senz'altro tradurre anche con "i libri devono essere fruiti") assegna al servizio di reference una posizione centrale nella propria visione della biblioteca. Le tre innovazioni fondamentali del servizio bibliotecario immaginato da Ranganathan sono infatti lo scaffale aperto, la disposizione classificata dei documenti e il servizio di reference. Ma chiarisce subito che si tratta di tre soluzioni tecniche totalmente interdipendenti; l'esistenza di una delle tre presuppone e giustifica le altre due. Dopo tre anni di sperimentazione alla Madras University Library, Ranganathan osserva:

«la dimostrazione aveva svolto efficacemente la sua funzione. Come abbiamo detto in precedenza, il valore educativo della triade composta da disposizione classificata, scaffale aperto e servizio di reference iniziò a essere capito da molti. Era la classificazione che rendeva utile lo scaffale aperto. Era lo scaffale aperto che rendeva possibile il servizio di reference. Era il servizio di reference che forniva un supporto quasi universale alla classificazione e allo scaffale aperto».⁵

Se l'adozione dello scaffale aperto e della disposizione classificata facilitano l'accesso dell'utente ai libri e ne risparmiano il tempo, il servizio di reference garantisce che tale accesso facile e veloce avvenga anche in modo personalizzato, tagliato su misura per ogni utente e per ogni documento.

La centralità assegnata al reference si spiega con la sua specialissima funzione nel sistema educativo della società: nella concezione di Ranganathan, formazione scolastica e autoeducazione permanente sono due facce della stessa medaglia. Ciò è talmente vero che Ranganathan si spinge ad affermare che il suo primo servizio di reference l'ha svolto mentre era ancora insegnante e cercava di realizzare un metodo di insegnamento nuovo che si basava sul fornire a ciascuno studente i libri adatti alle sue capacità, alle sue conoscenze, al suo ritmo personale. Le inevitabili differenze nella capacità di apprendimento degli studenti erano superate grazie alla biblioteca di classe, nella quale ciascuno trovava il proprio libro di testo ideale:

«La biblioteca di classe diede ampia possibilità a ogni studente di trovare il libro perfetto – adeguato per livello e per approccio. Ciò mi permise di provare la gioia di camminare al fianco di ogni studente col suo passo. Ciascuno studente si ritrovò completamente impegnato nell'apprendimento. I più dotati non si annoiavano. I più lenti non si deprimevano. Era una gioia per l'insegnante, ma lo era anche per tutti gli studenti. L'insegnante-in-me mi aveva spinto verso questa specie di assistenza personale agli studenti nella scelta del libro giusto per lo studente giusto, nel modo giusto e al momento giusto» (RS, A24).

Più tardi, divenuto bibliotecario, si rende conto che, tra tutte le attività e le specializzazioni possibili in una biblioteca, il servizio di reference è il *vero lavoro del bibliotecario*. (RS, A24)

In realtà, lo stesso titolo scelto per quest'opera, *Il servizio di reference*, si offre come *summa* del pensiero biblioteconomico di Ranganathan; nel primo termine il servizio – servizio a ogni costo, servizio a qualunque rischio⁶ – fornisce la chiave logica per la corretta interpretazione della rivoluzione culturale sintetizzata nella prima legge (paradigma del passaggio dalla conservazione alla fruizione tramite il servizio, appunto); nel secondo termine il reference, come valore aggiunto e competenza specifica della professione, che studia e conosce (e quindi classifica e cataloga) l'universo documentario principalmente in un'ottica di servizio.

³ MAURO GUERRINI, *Relazione introduttiva* al 52. Congresso AIB, Roma, 23-25 novembre 2005, p. 4, disponibile in linea: < <http://www.aib.it/aib/congr/c52/guerrini.htm> >.

⁴ Ranganathan racconta la sua esperienza giovanile nella parte A di *Reference service*.

⁵ Cfr. SHIYALI RAMAMRITA RANGANATHAN, *Reference service*, Bangalore, Sarada Ranganathan Endowment for library science, 1961, § A531 (d'ora in poi citato come RS e seguito dal numero d'indice del paragrafo). Si veda anche la traduzione italiana del brano pubblicata proprio con questo titolo nel 1992, in occasione del centenario della nascita di Ranganathan, sul Bollettino dell'Associazione Italiana Biblioteche. Cfr. *Omaggio a Ranganathan*, a cura di Diego Maltese, in «Bollettino AIB», 32 (1992), 4, p. 369-383.

⁶ SHIYALI RAMAMRITA RANGANATHAN, *Classified catalogue code with additional rules for Dictionary catalogue code*, 5. ed., Bangalore, Sarada Ranganathan Endowment for Library Science, 1988, par. DA3 (d'ora in poi CCC).

Bibliografia e Biblioteconomia sono discipline fondate sulla necessità della mediazione efficace e di qualità tra universo documentario e utenza. Tutte le tecniche adottate da entrambe le discipline, e tutti i problemi epistemologici di fondo, hanno come fine ultimo risolvere la *vexata quaestio* dell'incontro tra libri e lettore, ovvero di trasformare tale incontro da potenziale, aleatorio e inadeguato a reale, sistematico ed efficace.

Eppure siamo consapevoli che, qualunque tecnica finora approntata è, in diversa misura, fallibile. Il bibliografo e il bibliotecario si impegnano quotidianamente per l'allestimento di indici, di mappe concettuali, di *loci communes* che costituiscano utili strumenti di orientamento dell'utenza, di ogni grado, nell'universo documentario. Ma malgrado gli enormi sforzi, la fragilità e l'inconsistenza di questi indici – nel momento stesso in cui aspirano a superare un orizzonte locale o specialistico – e il senso di frustrazione e delusione che nasce negli utenti sono esperienze che ogni professionista ha vissuto sulla propria pelle e che richiedono ulteriori riflessioni e ricerche. I nostri strumenti professionali, per quanto sofisticati e tecnologicamente avanzati, sono spesso inadeguati; talvolta sono addirittura fuorvianti e controproducenti. Per ovviare a questi problemi l'unica strada percorribile, secondo Ranganathan, è la mediazione umana, cioè il servizio di reference.

È difficile non essere d'accordo; solo la comunicazione diretta – in-mediata – tra persone è in grado di risolvere il maggior numero di ambiguità possibili – con efficienza ed economia – nella rappresentazione organizzata della conoscenza e dell'universo documentario, contrapponendo a un indice finito, e perciò in qualche misura anche statico e subito sclerotizzato, un sistema di mediazione complesso, elastico e in continua evoluzione, quale può essere considerato il bibliotecario professionista.

Questo approccio, tra l'altro, conferisce notevole attualità a *Reference service* e lo inserisce, *ante litteram* e con autorevolezza, nel dibattito che ha aperto la crisi della biblioteconomia contemporanea, che si interroga da tempo sul futuro della professione bibliotecaria davanti al diffondersi dei nuovi mezzi di informazione e comunicazione. Alla ricerca delle ragioni ultime del servizio di reference, Ranganathan lo definisce un servizio ad alto valore umano, e perciò insostituibile da qualunque strumento e da qualunque tecnologia. Una caratteristica fondamentale del servizio di reference, oggi come allora, è proprio la necessità di superare le idiosincrasie di tutti gli strumenti di mediazione dell'informazione predisposti dalla biblioteca per garantire che si possa realizzare una piena comunicazione tra i documenti e i lettori; è evidente quindi che il servizio di reference deve esistere a prescindere dalla – o malgrado la – tecnologia utilizzata dal servizio bibliotecario.

La capacità di sintetizzare in poche leggi l'essenza e la complessità della biblioteca, è alla base di un'altra caratteristica di pregio di questo volume: attraverso la riflessione sui fondamenti della biblioteconomia, Ranganathan offre una lettura nitida dei fenomeni delle biblioteche contemporanee, ma allarga anche lo sguardo sulle biblioteche del futuro, profetizzando per esempio lo sviluppo di sistemi bibliotecari nazionali, la dispersione dei microdocumenti su "supporti inimmaginabili" (RS, B15) e lo sviluppo di specifici servizi di document delivery a vantaggio dell'utente finale (RS, B151).

Ma *Reference service* ha almeno un'altra qualità che ne raccomanda la lettura. Ranganathan ha una penna felice e l'opera, per quanto corposa, è sempre piacevole. I numerosissimi esempi, quasi sempre autobiografici, non solo illustrano perfettamente il testo, ma contribuiscono a dare l'impressione di ascoltare direttamente la narrazione dalla voce dell'autore. L'ironia alla quale sa ricorrere con finezza, si unisce al tipico *humour* anglosassone e all'autoironia più franca. Ma la lettura è resa più facile anche dalla ricchezza dei toni che coesistono nel testo e che variano dalle forme colloquiali alla poesia più alta, da vere e proprie scenette ai classici della letteratura orientale ed europea,⁷ dal nudo elenco ai testi religiosi e mistici.

Se la biblioteca è un'istituzione sociale, come sosteneva Jesse H. Shera,⁸ amico fraterno di Ranganathan, per quest'ultimo il servizio di reference è prima di tutto un'esperienza umana, diretta e profonda. Di più: è un servizio reso alla persona, che raggiunge la sua forma più alta quando tra chi serve e chi riceve il servizio si costituisce una comunicazione vera, intima, empatica.

1. La genesi di *Reference service*

Il servizio di reference trova la sua prima formulazione teorica nel pensiero di Ranganathan proprio tra il 1928 e il 1931, contestualmente all'elaborazione e alla pubblicazione delle cinque leggi della biblioteconomia. La genesi delle leggi è nota: l'osservazione delle molteplici e complesse attività nelle biblioteche europee tra il 1924 e il 1925 indusse il bibliotecario indiano a riflettere e a maturare l'esigenza di individuare alcune leggi fondamentali alle

⁷ Per esempio Boezio, William Blake, Rudyard Kipling e Francis Bacon.

⁸ JESSE H. SHERA, *Introduction to library science. Basic elements of library service*, Littleton (Colorado), Libraries Unlimited, 1976, p. 42.

quali ricondurre tutte le pratiche osservate. Le cinque leggi della biblioteconomia presero forma nei tre anni successivi. Come testimonia Ranganathan stesso

«In un primo momento, le pratiche biblioteconomiche osservate dimostrarono di essere una parte di queste deduzioni. [...] Un'altra parte delle conseguenze deducibili dalle cinque leggi invece si dimostrò nuova. Tra queste rientrava il servizio di reference, in particolare quello ad ampio raggio. Sembrava a prima vista un'implicazione della prima legge "I libri esistono per essere usati" [R24]. Poi, sembrava anche un'implicazione della seconda legge "A ogni lettore il suo libro" [R25]. Qui diventava evidente la sua componente rivolta ai lettori. Successivamente emergeva come un'implicazione della terza legge: "A ogni libro il suo lettore" [R26]. Qui si evidenziava la sua faccia rivolta verso i libri. Inoltre si poteva considerare anche un'implicazione della quarta legge "Risparmia il tempo del lettore" [R27]. Qui diventava evidente l'aspetto connesso al tempo. I risultati di questa analisi *a priori* del servizio di reference furono verificati mentre svolgevo il lavoro di base in biblioteca e furono pubblicati nella prima edizione di *Le cinque leggi della biblioteconomia* (1931). Fu quella la prima versione a stampa delle mie idee sul servizio di reference» (RS, A61).

Ranganathan ebbe l'idea di elaborare una riflessione più approfondita sul reference quando, nel 1938, iniziò a tenere un corso, con esercitazioni pratiche, sul servizio di reference alla Scuola di Biblioteconomia che aveva fondato presso la Madras University Library nel 1929. L'analisi sviluppata nel famoso lavoro *Le cinque leggi della biblioteconomia* non era più sufficiente per le esigenze di un corso dedicato esclusivamente al reference: gli studenti avevano bisogno di un libro più esauriente per lo studio e per il ripasso. Inoltre, la frequente vacanza di due dei cinque posti di bibliotecari addetti al reference nella Madras University Library provocava un continuo ricambio nel personale, e ciò faceva ricadere il peso della formazione dei nuovi arrivati interamente sulle spalle dei tre bibliotecari in servizio – tra i quali lo stesso Ranganathan. Questi problemi pratici, ma anche il desiderio di dare forma scritta alla profonda esperienza maturata nel servizio di reference, lo indussero a scrivere la prima edizione di *Reference Service*.

L'edizione del 1940 (*Reference service and bibliography*) era articolata in cinque parti: le parti 1-3 trattavano del servizio di reference; la parte 4 trattava di Bibliografia e la parte 5 conteneva una bibliografia dei libri di reference e di repertori bibliografici. Le prime quattro parti e la quinta vennero effettivamente pubblicate in due volumi, rispettivamente del 1940 e del 1941. La 2. – e ultima – ed. del volume sul reference pubblicata nel 1961 è leggermente diversa e non include più la parte relativa alla bibliografia dei libri di reference e alla bibliografia. Infatti, nella prima edizione, questa parte si era potuta basare solo sui libri disponibili alla Madras University Library e per la seconda edizione non era stato più possibile trovare i finanziamenti necessari a completarla e ad aggiornarla. Le prime quattro parti, inoltre, furono smembrate per costituire tre libri distinti ma collegati:

1. *Reference service*;
2. *Documentation and its facets*;⁹
3. *Enumerative bibliography*.¹⁰

Il libro sul servizio di reference è il nucleo centrale della progettata trilogia e comprende gli argomenti trattati dalle parti 1-3 della 1. ed., cioè quelle relative al servizio di reference in senso stretto.

Nella parte B di *Reference Service* si affronta l'analisi del servizio di reference nei suoi fondamenti teorici; secondo Ranganathan il servizio di reference si può definire come «il processo che stabilisce il contatto tra il lettore e i suoi documenti in modo personalizzato» (RS, B10). Per chiarire meglio la definizione, l'Autore precisa:

« "I suoi documenti" significa ogni singolo documento rilevante del quale il lettore necessita in quel momento. Significa anche tutti i documenti che verosimilmente gli possono essere utili in quel momento. Significa inoltre stabilire il rapporto senza che il lettore perda tempo. Non è possibile rendere tutti questi servizi al lettore senza una profonda comprensione del suo preciso interesse in quel momento. Per raggiungere questa comprensione, deve esserci un'intensa empatia tra il bibliotecario e il lettore. Dal primo istante in cui il lettore chiede aiuto all'ultimo istante in cui ottiene tutti i suoi documenti, il bibliotecario sarà tenuto a provvedere personalmente alle necessità del lettore: è per questo che il servizio di reference è essenzialmente un servizio personale» (RS, B10).

⁹ *Documentation and its facets : Being a symposium of 70 papers by 32 authors*, a cura di Shiyali Ramamrita Ranganathan, London, Asia Publishing House, 1963, p. 639; sul tema della documentazione si veda anche SHIYALI RAMAMRITA RANGANATHAN, *Documentation: genesis and development*, Delhi, Vikas, 1973, p. 310.

¹⁰ Dalla bibliografia delle opere inserita da P. N. Kaula al termine dell'autobiografia di Ranganathan stesso non risulta pubblicata alcuna opera con questo titolo. Cfr. SHIYALI RAMAMRITA RANGANATHAN, *An autobiography of S. R. Ranganathan. A librarian looks back*, appended with an evaluation of his life and work by P. N. Kaula, New Delhi, ABC Publishing House, 1992, p. 485.

Ciò che è insostituibile nella visione del servizio di reference di Ranganathan è la personalizzazione. Regalare a qualsiasi lettore una copia dello stesso libro – come, per esempio, la copia della Costituzione data agli studenti a scuola – non è un servizio personalizzato. Lo è invece fornire a ciascun lettore uno specifico libro in base alle sue particolari ed esclusive esigenze. In questo senso la definizione di reference può essere modificata come segue:

«il servizio di reference è un servizio personalizzato a ciascun lettore per aiutarlo a trovare i documenti che rispondono ai suoi interessi in quel momento, con precisione, esaustività e rapidità» (RS, B101).

Il semplice svolgimento di attività di reference costituisce titolo sufficiente per essere definito bibliotecario addetto al reference; questo servizio è in grado di assicurare le più grandi soddisfazioni al bibliotecario professionista. In effetti, tutte le attività che si svolgono in biblioteca sono orientate al soddisfacimento del bisogno informativo del lettore: ma è solo il bibliotecario addetto al reference che gode del privilegio di osservare direttamente, sul volto dell'utente, la manifestazione di gioia che deriva dalla soddisfazione dei suoi bisogni informativi. In questo senso non si può non riconoscere che, come afferma Ranganathan

«Il momento più felice di un bibliotecario è quello nel quale svolge il servizio di reference. La soddisfazione più grande per un bibliotecario addetto al reference giunge nell'istante in cui sul viso del lettore si manifesta la gioia che nasce dalla soddisfazione raggiunta grazie al servizio ricevuto» (RS, B102).

2. *Un approccio teorico al servizio di reference: le cinque leggi della biblioteconomia.*

Nel quadro teorico delineato da Ranganathan, le cinque leggi sono i principi che consentono di spiegare tutte le prassi, attuali e future, che la tradizione biblioteconomica ha elaborato ed elaborerà per la professione bibliotecaria; perciò anche nello studio del servizio di reference, Ranganathan applica il metodo deduttivo.

Secondo la prima legge «I libri si devono usare». Naturalmente usare un libro significa usare il suo contenuto intellettuale, usarne l'opera, che Ranganathan definisce come il «pensiero espresso manifestato nel libro» (RS, B11). In base alla prima legge, il compito dell'intera professione bibliotecaria consiste nel creare una relazione tra il giusto lettore e il giusto libro. Si tratta di un compito da perseguire anche insistendo con i lettori, moderatamente e con tenacia, e soprattutto da realizzare in forma personalizzata. Lo spirito della prima legge richiede che l'incontro tra lettori e libri sia promosso dal bibliotecario e richiesto dal lettore:

«se i libri devono davvero essere raccolti e conservati per essere usati, il compito del bibliotecario non si esaurisce semplicemente facendo pubblicità alla biblioteca e ai suoi libri e neppure obbligando i lettori ad accettare i libri che lui sceglie per loro. D'altro canto, deve sapere quali sono i libri che i lettori useranno volentieri e con profitto. Per trovarli, deve collaborare con i lettori, ovvero aiutarli a esprimere i propri progetti e desideri – aiutarli ad aiutarsi» (RS, B11).

La seconda legge – «A ogni lettore il suo libro» – permette di interpretare gli effetti delle leggi e delle prassi biblioteconomiche dal punto di vista dei lettori. In base alla seconda legge, il compito del bibliotecario consiste nel trovare esattamente i libri di cui ogni singolo lettore ha bisogno. Naturalmente, come precisa lo stesso Ranganathan, il termine «libro» indica qualsiasi supporto documentario, cioè le tradizionali monografie ma anche titoli analitici di monografie e periodici e qualsiasi altra risorsa che oggi chiameremmo multimediale, ovvero immagini, disegni, diagrammi, audioregistrazioni, letteratura minore, letteratura grigia, ecc.¹¹

La seconda legge si realizza attraverso un percorso di ricerca, tipicamente personale ed esclusivo, seguito dal lettore nell'universo bibliografico; il bibliotecario addetto al reference diventa compagno di viaggio del lettore. Ranganathan è assolutamente categorico riguardo al ruolo del bibliotecario:

¹¹ A proposito del termine documento, deve essere sottolineata la distinzione adottata da Ranganathan: documento indica qualcuno o tutti i materiali che costituiscono un supporto per la registrazione di informazioni o di conoscenze. In base alla capacità informativa si può allora distinguere tra *macrodocumenti*, ovvero i libri tradizionali, e *microdocumenti*, ovvero tutti i libri di piccole dimensioni e gli articoli, ecc. I macrodocumenti hanno contenuti relativi ad aree della conoscenza ragguardevoli, e sono perciò espressione di un macropensiero. I microdocumenti, per contro, contengono un micropensiero, ovvero quello che si manifesta in una piccola parte di un libro, in un opuscolo, in un articolo di periodico, in un'immagine, in un disegno, ecc. Alla luce dell'equazione stabilita tra libro e documento, il dettato della seconda legge può essere riformulato così: «A ogni lettore il suo documento».

«Il suo ruolo non è quello dell'insegnante o dell'istruttore. Se ne guardi bene. Non sarà neppure quello del consulente. È troppo presuntuoso da parte del bibliotecario addetto al reference attribuirsi uno di questi ruoli. È anche offensivo della dignità del lettore. Un lettore potrebbe sentirsi umiliato da un termine del genere. Per questo motivo, sono contrario all'espressione "servizio di consulenza ai lettori" usata dai colleghi britannici al posto di servizio di reference. Il bibliotecario addetto al reference è solo un compagno di viaggio del lettore nel suo viaggio documentario. Forse è un compagno più avvezzo, per pratica, alle autostrade e ai viottoli del mondo dei documenti. [...] Con questa conoscenza, potrà aiutare ciascun lettore con i libri o i documenti che rispondono esattamente ai suoi bisogni e al suo livello. È questo il tipo di servizio personalizzato che la seconda legge richiede al bibliotecario addetto al reference» (RS, B122).

Il ruolo del bibliotecario addetto al reference è ulteriormente chiarito nella prospettiva della terza legge – «A ogni documento il suo lettore» – che analizza il servizio di reference dal punto di vista dei documenti. I documenti sono oggetti inerti, privi di anima e di vita: anche per Ranganathan, il supporto informativo è tale solo se esiste un interprete che lo sappia leggere e comprendere. Qui come altrove, Ranganathan sottolinea la necessità che l'inanità dei libri venga vivificata dall'intervento umano; in questo caso dall'intervento del bibliotecario addetto al reference. Se i libri devono incontrare i propri lettori, devono intraprendere a loro volta un viaggio che li porti dall'universo documentario all'universo umano. Ma non sono in grado di farlo per due ragioni fondamentali: sono oggetti inerti e, soprattutto, non conoscono il mondo dei lettori, il mondo degli utenti. Perciò è necessario che il bibliotecario diventi l'interprete ideale dei libri nell'universo umano. La terza legge, nelle parole di Ranganathan, assume questa forma:

«I libri sono muti. Inerti. Non possono viaggiare nel mondo dei lettori alla ricerca dei propri lettori. L'intero viaggio dovrà essere svolto per conto loro dal bibliotecario addetto al reference in persona. In effetti, la terza legge prevede che il bibliotecario addetto al reference si comporti come un piazzista per ogni libro e per ogni documento della biblioteca. Essa esige che si faccia interprete di ogni libro presso il suo potenziale lettore, in modo tale da trasformarlo in un lettore effettivo. Dovrebbe muoversi con disinvoltura nel mondo dei lettori, quasi fosse un agente di commercio che reclamizza un prodotto nel mondo dei consumatori. Deve conoscere bene le qualità dei libri e dei documenti, quasi come l'agente di commercio conosce bene le qualità delle merci. Deve essere sempre pronto in qualsiasi momento a trovare i lettori adatti per i libri e i documenti della biblioteca» (RS, B13).

Per esprimere la varietà e la complessità dei compiti riservati al bibliotecario del reference, Ranganathan ricorre a un'immagine molto efficace: «La biblioteca dovrebbe essere un caleidoscopio nelle mani del bibliotecario addetto al reference, che dovrebbe farne girare continuamente le faccette, per conquistare i lettori adatti a ciascuna faccetta. Questo è lo spirito della terza legge» (RS, B13).

Se possibile, la complessità del ruolo del bibliotecario aumenta sotto la forza della quarta legge, che impone di «risparmiare il tempo del lettore». Introducendo il fattore «tempo», la quarta legge richiede che la conoscenza dei libri e la familiarità con i lettori siano tali da ridurre al minimo il tempo necessario a creare la relazione tra il giusto lettore e il giusto documento. Essa esige massima velocità nell'individuazione del documento adatto all'interno dell'universo documentario messo a disposizione dalle raccolte bibliografiche della biblioteca; ma prima ancora nella formulazione corretta del bisogno informativo del lettore. Non sempre infatti il lettore è capace di – o semplicemente vuole – formulare chiaramente il proprio quesito. Il bibliotecario del reference, invece, deve sollecitare il lettore a renderlo esplicito e, contemporaneamente, analizzare la richiesta in termini di analisi per faccette e in base alle cinque categorie fondamentali (Personalità, Materia, Energia, Spazio e Tempo). L'analisi per faccette dovrebbe permettergli di individuare con maggiore facilità e nel minor tempo i documenti corrispondenti (RS, B14).¹²

Ranganathan percepisce il risparmio di tempo come una necessità inderogabile che deriva dall'inflessibile legge economica che il tempo è denaro, e che il tempo dell'utente che si reca in biblioteca per una ricerca deve essere risparmiato perché, specialmente nelle biblioteche degli enti di ricerca e delle aziende, deve essere dedicato ad altro (RS, B141).

La quinta legge contribuisce a dare estrema importanza alla necessità dell'istituzione del servizio di reference non solo in ciascuna singola biblioteca, ma sotto forma di servizio in rete a livello nazionale. Se è vero che «la biblioteca è un organismo che cresce», ciò è dovuto soprattutto alla continua e crescente produzione editoriale su scala mondiale e al corrispondente aumento delle aspettative e delle richieste degli utenti. Per fare fronte a questa

¹² Ai numerosissimi possibili impieghi delle classificazioni in biblioteca ben documentati nel recente volume di Claudio Gnoli si può aggiungere quindi quello dell'analisi e della codifica del bisogno informativo dell'utente da parte del bibliotecario durante l'intervista di reference. Cfr. CLAUDIO GNOLI, *La biblioteca semantica*, Milano, Editrice Bibliografica, 2007, in particolare p. 95-97.

crescente produzione, la biblioteca acquisisce quanti più materiali documentari può, coerentemente con la propria *mission*. Tuttavia ciò crea un rilevante problema di controllo bibliografico: a livello mondiale e a livello nazionale, ma anche a livello di ogni singola biblioteca e per ogni singolo studioso. Il problema si può affrontare su un duplice piano: quello della singola biblioteca, dove il servizio di reference diventa una necessità economica, perché garantisce che la stessa ricerca non sia ripetuta ogni volta dal principio; quello del sistema bibliotecario nazionale, perché sono diventate insostenibili per qualsiasi singola biblioteca l'acquisizione e la conservazione di tutto ciò che necessita a qualsiasi potenziale lettore.

Ranganathan aveva realizzato diversi progetti per l'organizzazione di sistemi bibliotecari in India;¹³ perciò aveva una conoscenza diretta dei problemi connessi con la creazione e il funzionamento di un servizio bibliotecario nazionale:

«È difficile per il singolo lettore capire da solo quale sia, nel sistema, la biblioteca particolare che probabilmente possiede lo specifico documento di cui ha bisogno. È antieconomico, in un'ottica nazionale, costringere tutti i lettori a farlo. In base alla quinta legge, dovrebbe esserci una specializzazione di funzioni anche sul versante delle risorse umane. Alcune persone dovrebbero specializzarsi nelle tecniche di individuazione, mediante interviste dirette basate sull'analisi per faccette, della tipologia di documenti che necessitano al lettore, nel loro reperimento nelle biblioteche del sistema bibliotecario nazionale e nel garantire il servizio di fornitura all'utente finale» (RS, B151).

L'approccio al servizio di reference fin qui presentato è di tipo deduttivo *a priori*, perché procede mediante l'analisi delle conclusioni che si possono trarre a partire dalle cinque leggi della biblioteconomia. Naturalmente non è l'unico possibile e non è l'unico adottato da Ranganathan, che analizza il servizio di reference anche mediante un approccio storico, mettendolo in relazione con l'evoluzione della biblioteca tanto come concetto che come istituzione sociale. Finché la biblioteca è stata considerata rispettivamente come un luogo dove vengono custoditi i libri, come una «collezione di libri» o come uno *status symbol*, non c'è stato spazio né necessità di un servizio di reference. È soltanto quando la biblioteca diventa pubblica, ovvero quando diventa un'istituzione di valore sociale con il duplice compito di «curare una collezione di libri» e di «renderla accessibile a chi desidera servirsene» che inizia a profilarsi la necessità di fornire un servizio di reference.

La seconda funzione, che garantisce l'accesso dei lettori al patrimonio documentario, naturalmente sembra essere in conflitto con la prima, che ha lo scopo di conservare i libri da ogni possibile minaccia (uomo compreso!). Inoltre, per lungo tempo è stata intesa passivamente, ovvero nel senso di consentire al lettore che ponga correttamente la domanda di ottenere il documento richiesto, grazie a un servizio da custodi, di tipo meccanico, privo di qualsiasi personalità e personalizzazione. Proprio allo scopo di evidenziare questa possibile cattiva interpretazione della seconda funzione, Ranganathan sottolinea la nuova funzione assegnata alle biblioteche nel periodo successivo alle due guerre mondiali, ovvero trasformare «ogni abitante del proprio territorio in un frequentatore della biblioteca e in un lettore di libri» (RS, B33). Per garantire l'assolvimento della terza funzione delle biblioteche non c'è in effetti altro mezzo che il servizio di reference, svolto da bibliotecari adeguatamente preparati «che agiscano come agenti di commercio per i libri. Il loro compito dovrebbe essere farsi portavoce dei libri presso i lettori».¹⁴

Ranganathan insiste particolarmente sull'analogia del venditore; naturalmente non si tratta del venditore porta a porta, né del commesso dei grandi magazzini di oggi che spesso è addetto al reparto che gli è meno congeniale. Il bibliotecario del reference deve essere un esperto dell'arte del vendere intesa come «l'arte di generare la capacità di stimare il valore o la desiderabilità di un servizio, un'idea o un ideale, in modo che sia apprezzato e che la soddisfazione derivi da tale apprezzamento» (RS, B38). La necessità di attivare il servizio di reference nasce tuttavia anche da ragioni di carattere pratico; secondo Ranganathan infatti, le numerose tecniche e tecnologie applicate al funzionamento e alla gestione della biblioteca sono infatti utili ad attrarre i lettori, ma non sufficienti a renderli assidui frequentatori della biblioteca. Nel percorso di evoluzione della biblioteca come istituzione sociale hanno avuto un ruolo determinante le diverse tecniche adottate, come lo scaffale aperto, il sistema del prestito, la disposizione classificata delle raccolte, la creazione di voci analitiche nei cataloghi, la promozione delle attività della biblioteca, la segnaletica e le guide sugli scaffali e, più recentemente, l'impiego sempre più massiccio dell'elaboratore e delle reti telematiche. Ma tutte le tecniche sopra ricordate sono essenzialmente basate su operazioni meccaniche: una volta messe in esercizio danno luogo alla creazione di oggetti «fissi», «inanimati», oggetti che per essere usati correttamente hanno bisogno di essere vivificati da un essere umano. Questo intervento umano non può essere fornito che sotto forma di servizio di reference. Oltre a questa ragione

¹³ Si veda l'elenco in RANGANATHAN, *An autobiography* cit., p. 467-468.

¹⁴ SHIYALI RAMAMRITA RANGANATHAN, *Library administration*, 2. ed., Bombay, Asia Publishing House, 1959, § 2713.

generale, esistono almeno altre tre giustificazioni particolari per un intervento umano nell'uso degli strumenti tecnologici allestiti dalla biblioteca:

«Primo, i libri sono entità artificiali, in fin dei conti. L'apprezzamento del loro valore non nasce spontaneamente. Deve essere espressamente stimolato e ciò non è possibile se non con metodi personalizzati. [...] Secondo, in un catalogo che elenca entità artificiali chiamate libri, siamo di fronte a un ulteriore livello di complessità, che chiamiamo con il roboante nome di "convenzioni". Le convenzioni del catalogo sono a prima vista l'esatto contrario di ciò che è familiare al signor Rossi, che ha quindi bisogno di un'iniziazione personalizzata. [...] Terzo, il ritmo psicologico del signor Rossi è tale che non è possibile conservarlo come cliente se non gli si offre un servizio immediato e corretto in forma personalizzata. Il signor Rossi è un essere umano e solo la sensibilità umana può mantenerlo di buon umore, può arricchirlo con la capacità di apprezzare il valore dei libri e può trasformarlo in un aspirante utilizzatore della biblioteca» (RS, B55-B57).

3. *Il reference per immagini.*

In una delle sue ultime opere, *New education and school library*,¹⁵ Ranganathan presenta due immagini che evidenziano il ruolo e l'importanza del reference per la biblioteca come sistema, ovvero come "organizzazione funzionale"; il primo schema illustra il reference all'interno dell'organizzazione della biblioteca; il secondo schema illustra invece il reference come fine ultimo della biblioteca nel senso di istituto culturale della società.

Uno dei problemi centrali del pensiero biblioteconomico di Ranganathan è quello della ricerca costante dei fondamenti teorici della biblioteconomia, ovvero la ricerca di leggi fondamentali, universali, unificanti e la consapevolezza dell'unità e dell'unitarietà della biblioteca e delle attività che in essa si svolgono.

Dopo l'elaborazione delle cinque leggi era rimasto comunque un problema aperto: spiegare come le singole attività, pur rispondendo alle richieste delle cinque leggi, si connettessero intimamente tra loro fino a costituire la biblioteca come un'organizzazione funzionale, che egli definisce un'entità olistica.

Durante i corsi di biblioteconomia che teneva, Ranganathan si era reso conto che

«malgrado ogni attività della biblioteca fosse fatta derivare dalle cinque leggi, gli studenti non coglievano il senso olistico che caratterizzava tutte quelle attività [...] L'avrebbero percepito solo se tutte le attività avessero potuto essere connesse a un tutto unico. L'immaginazione mi indusse a pensare a una ruota, con i raggi collegati al perno centrale, e quindi collegati tra loro. Quale poteva essere il perno?»¹⁶

Dopo avere esaminato le attività della biblioteca, Ranganathan giunge alla conclusione che il perno di tutto il lavoro deve essere il servizio di reference [Fig. 1].

È il reference che dà impulso a qualunque tipo di lavoro in biblioteca. È di impulso alle acquisizioni, perché se un documento rilevante non è presente nelle raccolte della biblioteca, è il bibliotecario addetto al reference che si accorge della mancanza. Quando ciò accade, il bibliotecario fa richiesta di acquisto alla Sezione Monografie, che viene stimolata a lavorare per soddisfare un bisogno espresso esplicitamente.

Il reference è di impulso anche per il lavoro della Sezione Catalogazione. Durante il servizio di reference si può scoprire che in poche pagine di una monografia (o di un periodico) si tratti un argomento altrimenti non rappresentato nel catalogo. Oppure che il bibliotecario addetto al reference si accorga che lo stesso libro è stato pubblicato con due titoli diversi (RS, D62) Queste informazioni vengono passate alla Sezione Catalogazione e Classificazione, che provvede a preparare i necessari rinvii. La catalogazione analitica estensiva avrebbe costi estremamente elevati e non sarebbe sempre utile; invece, le indicazioni del servizio di reference rendono sicuramente conveniente ed efficace il poco lavoro supplementare che ne deriva.

Talvolta anche la semplice gestione fisica del materiale può trarre stimolo dal servizio di reference; può capitare, per esempio, che il bibliotecario addetto al reference segnali i periodici più usati (e quindi più bisognosi di rilegatura) o che uno specialista necessiti di un volume di un periodico in corso di rilegatura. In questo caso, la Sezione Conservazione si dovrebbe attivare per recuperare rapidamente il volume o per facilitare la consultazione del lettore presso la Legatoria.

In sintesi, quando il servizio di reference attiva l'intervento delle altre Sezioni della biblioteca, è in grado di rendere più stretto e più evidente il rapporto tra il trattamento dei documenti e le concrete e reali esigenze dell'utenza. Perciò, tutti gli aspetti del lavoro della biblioteca sono connessi al servizio di reference e ruotano intorno al servizio di reference come su un perno.

¹⁵ SHIYALI RAMAMRITA RANGANATHAN, *New education and school library: experience of half a century*, Delhi, Vikas, 1973, p. 320.

¹⁶ RANGANATHAN, *Documentation. Genesis and development*, cit., p. 74.

La seconda immagine proposta da Ranganathan in *New education and school library* – e ripresa e commentata in *Documentation. Genesis and Development* – è il disegno di una torre [Fig. 2], che è la rappresentazione simbolica di come tutte le attività della biblioteca – compreso il servizio di reference – sono fondate sulle cinque leggi della biblioteconomia, che ne costituiscono la base e insieme tendono alla realizzazione del servizio di reference. Nella parte inferiore della figura, le cinque leggi sono rappresentate come se fossero le colonne portanti della teoria e delle tecniche biblioteconomiche, poggiando sulla roccia più resistente. Le cinque leggi reggono prima di tutto l'acquisizione delle risorse, il più bibliografico dei compiti del bibliotecario.¹⁷ Al livello successivo, ci sono i lavori periodici e routinari, e le procedure per la conservazione del materiale. Alla fine della gestione materiale dei documenti, salendo lungo la torre, si trovano la classificazione e la catalogazione. In cima alla torre si colloca proprio il servizio di reference, che Ranganathan sul finire della sua vita giungerà a definire come "servizio di documentazione". È raffigurato in simbiosi con la circolazione, che è il servizio che permette che il documento scelto da un lettore nel corso del servizio di reference sia materialmente ottenuto per essere utilizzato. È evidente comunque che il servizio di reference è il *Sommo Bene* di tutte le attività della biblioteca, che sono rappresentate nell'ordine più corretto, a partire dalle cinque leggi per arrivare al servizio di reference.¹⁸

4. Un approccio analitico al servizio di reference: lettori e libri.

Lo sforzo epistemologico di Ranganathan è fondato su un approccio olistico,¹⁹ secondo il quale la lettura di ogni singolo aspetto del lavoro del bibliotecario deve essere integrata in una visione ampia, totale, generale della biblioteca e di ciò che la circonda (RS, B7). Come avviene nella teoria dei sistemi, per la quale l'operazione che si può applicare alla somma delle unità che interagiscono nel sistema dà un valore che è maggiore del valore che si ottiene applicando quella operazione alla somma delle unità prese singolarmente,²⁰ il quadro sintetico finale dell'oggetto studiato da Ranganathan si delinea solo attraverso la sintesi delle osservazioni che derivano da tutte le possibili prospettive. Dopo avere analizzato il servizio di reference con il metodo deduttivo, Ranganathan completa l'esame con un approccio analitico: se il servizio di reference consiste essenzialmente nel creare un contatto tra lettori e libri mediante un servizio personalizzato, è possibile analizzarlo anche studiandone i due fattori fondamentali: i lettori e i libri.

I lettori. Si possono raggruppare in quattro categorie: il principiante, il lettore generico, il ricercatore e lo specialista. Se si osserva il servizio di reference dal punto di vista di queste quattro categorie, si ottengono quattro diverse modalità di svolgimento del servizio: l'istruzione del principiante, l'aiuto generico al lettore generico, il servizio di reference immediato al ricercatore e il servizio di reference ad ampio raggio per lo studioso.

Nelle prime due modalità – l'istruzione al principiante e l'aiuto generico al lettore generico – gli aspetti psicologici del rapporto tra il bibliotecario e il lettore sono fondamentali. A prescindere, o comunque a monte dell'indispensabile preparazione tecnico-scientifica, il bibliotecario addetto al reference deve essere un esperto di psicologia del lettore.

Nelle ultime due modalità invece – il reference immediato e il reference ad ampio raggio – sono necessarie profonde competenze tecniche, sia riguardo alla conoscenza dei libri di reference disponibili in biblioteca, sia riguardo all'universo bibliografico e all'universo della conoscenza.

Nella visione biblioteconomica di Ranganathan, l'istruzione del principiante non è un aspetto secondario, né ancor meno un'attività facoltativa. È un compito fondamentale che deve essere svolto con gradualità – ovvero con un'oculatissima scelta dei tempi in relazione alle capacità di apprendimento del lettore – e riguardare tutti gli aspetti della biblioteca: l'organizzazione generale della biblioteca, lo schema di classificazione adottato, l'esistenza di diverse collezioni (RS, C13) (tutte ugualmente utili al soddisfacimento dei bisogni informativo degli utenti),

¹⁷ Cfr. ALFREDO SERRAI, *Guida alla biblioteconomia*, Firenze, Sansoni, 1997, p. 46.

¹⁸ RANGANATHAN, *Documentation. Genesis and Development*, p. 70-72.

¹⁹ Sulle categorie filosofiche indiane ricorrenti nell'opera di Ranganathan, si veda tra le pubblicazioni italiane: FAUSTO FRESCHI, *The Vedic origins of Ranganathan's concept of Personality*, in "Quaderni Utinensi", VII (13/14) 1989, p. 101-102; MARIA CRISTINA LAVAZZA, *La Colon Classification. Struttura, radici filosofiche e diffusione*, in AIB-Web Contributi, disponibile in linea: <http://www.aib.it/aib/contr/lavazza1.htm>; FULVIO MAZZOCCHI, CLAUDIO GNOLI, *Il Vaisesika e le categorie di Ranganathan*, in "AIDAinformazioni", 24 (2006), 3/4 (luglio/dicembre), p. 17-28.

²⁰ J. G. MILLER, *La teoria generale dei sistemi viventi*, Milano, Franco Angeli, 1986, p. 48. Secondo L. von Bertalanffy, fondatore della teoria dei sistemi, questa scienza generale si occupa "di quella totalità che sino a oggi è stata considerata alla stregua di un concetto vago, confuso, semimetafisico.". Cfr. L. VON BERTALANFFY, *Teoria generale dei sistemi*, Milano, Mondadori, 1983, p. 55. Per un approfondimento dell'applicazione della teoria generale dei sistemi alle biblioteche si rinvia, tra l'altro, a P. TRANIELLO, *Biblioteche e società*, Bologna, Il Mulino, 2005, p. 93-117.

l'uso del catalogo e infine le norme della biblioteca. Inoltre, l'istruzione del principiante deve essere svolta in modo personale e diretto:

«Certo alcuni ritengono che le spiegazioni necessarie possano essere date da una guida alla biblioteca scritta accuratamente, che spieghi in breve, tra altre cose, anche lo schema di classificazione. Però, per quanto chiara possa essere la guida, rimane il dubbio se una persona normale possa trarne beneficio semplicemente leggendola. Per esperienza sappiamo che un'istruzione personalizzata fatta nell'ambiente concreto della sala a scaffale aperto e attentamente bilanciata sul livello e sulla previa conoscenza del principiante è molto più efficace ed economica» (RS, C24).

Non si può non essere d'accordo, se si pensa alle innumerevoli regole – per lo più non scritte – che governano, ancora oggi, l'universo particolare di ciascuna biblioteca pubblica italiana.

Particolarmente pregnanti le osservazioni di Ranganathan sul catalogo:

«Il catalogo della biblioteca è un intrico di convenzioni. È perfino sleale. Perché sembra essere in un linguaggio familiare, naturale. Ma, in realtà, la lingua del catalogo è artificiale. La slealtà è dovuta all'uso di parole ordinarie. Le parole non sono morfologicamente o radicalmente artificiali, ma la sintassi lo è. Anche la semantica è artificiale. L'uso dei segni di punteggiatura non è del tutto ortodosso. Gli elementi del nome di una persona sono invertiti. Tutto ciò disorienta il principiante» (RS, C25).

Se pensiamo ai nostri opac, risulta chiaro che ai problemi irrisolti di ieri se ne aggiungono di nuovi; il principiante può essere fuorviato infatti dall'apparente semplicità della maschera di ricerca del catalogo, che gli può far pensare al funzionamento dei motori di ricerca, con i quali di solito ha molta più familiarità. Se non interviene direttamente il bibliotecario, è difficile che il principiante si renda conto delle profonde differenze tra i due sistemi di recupero delle informazioni.

I libri. L'intera parte H di *Reference Service* è dedicata all'analisi approfondita dei libri di reference, che costituiscono l'altro termine della relazione di mediazione che il bibliotecario deve istituire. Tra le prime difficoltà da affrontare, la definizione di libro di reference che «quanto ad ambiguità [...] non è seconda a nessun altro termine del vocabolario biblioteconomico» (RS, H01). Ranganathan tenta una duplice definizione del termine; la prima è in positivo: «un libro di reference è un libro progettato per essere consultato per informazioni specifiche»; la seconda è in negativo, «un libro di reference può essere definito come un libro che non si presta a una lettura sequenziale». Nel complesso, la definizione ha valore orientativo in quanto è possibile consultare per informazioni specifiche anche ponderosi manuali e perché la valutazione della possibilità di lettura sequenziale di un testo è del tutto soggettiva. Anche il riferimento all'individuazione dei libri di reference mediante il ricorso ai sistemi di classificazione bibliografica non sembra essere sufficientemente affidabile, per l'incertezza e la sovrapposizione che esiste tra le suddivisioni per forma e le suddivisioni comuni. Perciò il modo più diretto e semplice per individuare i libri di reference è analizzarne la struttura interna, che si differenzia nettamente da quella del libro non di reference; se in questo è possibile distinguere «un'esposizione sequenziale, nel seguire lo sviluppo di una singola idea, semplice o complessa», il libro di reference invece

«è caratterizzato internamente da un insieme di voci disgiunte di lunghezza breve, anche se variabile. La sequenza delle voci non è direttamente determinata dallo sviluppo di un pensiero sequenziale: è determinata dal sistema di ordinamento prescelto» (RS, H07).

L'analisi e lo studio dei libri di reference, che dovrebbero costituire attività fondamentali del bibliotecario addetto al reference, risultano complesse perché ciascun libro costituisce un unicum, un caso particolare rispetto alle diverse caratteristiche che lo contraddistinguono: l'ambito disciplinare o scientifico, le modalità di aggiornamento, l'ordinamento alfabetico, classificato o misto e, infine, la struttura generale e i contenuti specifici. L'aiuto reale che il bibliotecario può fornire al lettore è guidarlo e orientarlo mediante la presentazione di ciascun libro di reference in relazione a queste peculiarità e, su questa base, attraverso l'individuazione del libro di reference potenzialmente più adatto a soddisfare il bisogno informativo del lettore.

5. *Il servizio di reference immediato e ad ampio raggio.*

Il servizio di reference immediato è per definizione quello «che si conclude in un lasso di tempo molto breve – se possibile in un istante» (RS, F11). È proprio il fattore tempo che caratterizza il servizio di reference immediato, che di norma si svolge presso il bancone delle informazioni, al quale il lettore si rivolge per chiedere

un'informazione e il personale gliela fornisce all'istante. Naturalmente le modalità di erogazione del reference immediato variano in funzione della biblioteca, ovvero dell'utenza della biblioteca nella quale viene effettuato. Nelle biblioteche aziendali, per esempio, il servizio di reference immediato dovrebbe, se possibile, essere fornito in anticipo rispetto al manifestarsi del bisogno informativo. Come sappiamo il tempo è denaro, e ciò vale soprattutto per le biblioteche d'azienda (RS, F14).

Nelle biblioteche accademiche, il servizio di reference immediato si svolge in modo leggermente diverso e ciò dipende proprio dalla tipologia della biblioteca. Tra i compiti di queste biblioteche infatti, c'è anche quello di «educare gli studenti all'uso dei materiali per il reference immediato» (RS, F15). Perciò non solo il bibliotecario non deve fornire il dato finale al richiedente, ma deve aiutare l'utente a fare da sé, stimolandone l'iniziativa personale e, con una serie di giusti suggerimenti, conducendolo al libro che fa per lui. Naturalmente ciò vale soprattutto per gli studenti, mentre questo atteggiamento sarebbe assurdo nei confronti del personale amministrativo, per esempio del direttore amministrativo di un'università, che in effetti si trova in condizioni non molto diverse da quelle di un dipendente d'azienda (RS, F154).

Nelle biblioteche di pubblica lettura la questione si complica; molto spesso è opportuno e sufficiente fornire direttamente il dato richiesto (per esempio l'orario di partenza di un treno a un viaggiatore o le tariffe postali a un richiedente generico); in altri casi invece, soprattutto con i giovani, è meglio assisterli nella ricerca del dato, sia perché si rendano autonomi nella ricerca sia perché apprezzino la funzione della biblioteca come luogo nel quale soddisfare i propri bisogni informativi. In ogni caso, saranno necessari molto tatto e molta discrezione:

«Non c'è nulla di male, nel caso dei principianti, a fare il primo passo e aiutarli a capire ambito, ordinamento e struttura dei libri di reference da usare, ma l'individuazione finale dei dati dovrebbe essere lasciata interamente al richiedente. Anche con gli adulti, in alcune circostanze, può essere necessario questo trattamento. Di certo, se desiderano fare da sé, il bibliotecario addetto al reference immediato non dovrebbe esplicitamente imporre i propri servizi. D'altra parte, la sua politica dovrebbe essere di evitare di offrire alle persone adulte, che hanno tempo ma sono troppo pigre per cimentarsi, l'occasione per sfruttare oltre modo la sua disponibilità a trovare i dati cercati. In effetti, è necessario che la persona al bancone delle informazioni di una biblioteca ricorra a una notevole quantità di tatto e di discrezione nel decidere la forma di servizio di reference immediato più adatta a ogni richiedente» (RS, F164).

Se il servizio di reference immediato si ritrova sostanzialmente in tutti i tipi di biblioteca, il servizio di reference ad ampio raggio è caratteristico soprattutto delle biblioteche di ricerca. I due tipi di servizio si distinguono per il tempo richiesto, per gli strumenti utilizzati e per la natura dell'informazione cercata. Anche se, secondo Ranganathan, non è possibile fornire un limite di tempo esatto per il passaggio dal servizio immediato a quello ad ampio raggio, tale limite si potrebbe comunque collocare intorno alla mezz'ora, come tempo massimo per il primo e minimo per il secondo. In realtà il servizio di reference ad ampio raggio può richiedere intere giornate, e talvolta anche mesi, per ottenere risposta. Forse, più che con il lasso di tempo necessario, si può cogliere meglio la differenza tra reference immediato e reference ad ampio raggio se si osserva che la richiesta di reference ad ampio raggio si presenta come un problema che diventa permanente nella mente del bibliotecario di reference anche in assenza del richiedente (RS, J34). Il servizio ad ampio raggio inoltre, ricorre tipicamente a documenti diversi dai tradizionali libri di reference (come dizionari, elenchi, enciclopedie, annuari, calendari, *who's who* e simili); questi repertori infatti sono punti di partenza, ma poi la ricerca si allarga ad altri documenti: monografie, periodici e articoli di periodico, fino ad avvalersi di risorse umane e istituzionali esterne alla biblioteca.²¹ Per quanto riguarda la tipologia delle informazioni che appartengono a una categoria o all'altra, la definizione proposta da Ranganathan è quasi tautologica: le informazioni contenute nei libri di reference sono tipiche del reference immediato; quelle che non vi si trovano, sono tipiche del servizio di reference ad ampio raggio, proprio perché si rende necessaria una ricerca più lunga. Un esempio chiarisce bene come questa definizione pragmatica sia in effetti molto efficace: «L'India è molto povera di libri di reference. Perciò, molti tipi di domande che altrove sembrerebbero richieste di reference immediato devono essere trattate come richieste di reference ad ampio raggio» (RS, J131).

6. Il bibliotecario addetto al reference: professione ed etica.

²¹ Vale la pena di soffermarsi sulla portata di questo assunto: in questa prospettiva infatti, i servizi di *document delivery* e di prestito interbibliotecario oggi forniti da molte biblioteche pubbliche si integrano perfettamente nel servizio di reference ad ampio raggio.

Per l'approfondimento dei molti aspetti tecnici più strettamente connessi all'operatività del servizio di reference non si può che rinviare il lettore direttamente al lavoro di Ranganathan; qui vale la pena soffermarsi maggiormente sui requisiti professionali e umani richiesti al bibliotecario addetto al reference. Non c'è dubbio che Ranganathan consideri il reference ad ampio raggio come il servizio più esigente ed impegnativo per un bibliotecario. Dal quadro dei requisiti emerge inoltre che le sole capacità professionali – pur se di altissimo profilo – non sono sufficienti alla realizzazione di un servizio adeguato: diventa indispensabile la componente umana, sia in termini di qualità che di impegno personale.

Nel reference inoltre, la motivazione personale del bibliotecario nasce e si alimenta dall'esercizio stesso del servizio di reference a contatto con il ricercatore qualificato che lo richiede. Lo stimolo più forte alla sua crescita professionale consiste davvero nell'affrontare e risolvere – fianco a fianco con lo studioso – problemi di ricerca di alta complessità. Per realizzare tale servizio, è necessario che il bibliotecario possa dedicarsi intensamente alla propria preparazione e al proprio aggiornamento, grazie a una conoscenza essenziale dell'oggetto della ricerca, delle risorse bibliografiche specialistiche, generali e speciali, degli indici dei periodici di settore, delle fonti inedite, delle fonti istituzionali e degli eventuali altri esperti e specialisti (RS, J45). Di pari passo, inoltre dovrà procedere nella raccolta e nell'assimilazione delle informazioni che troverà scandagliando sistematicamente tre tipologie di risorse bibliografiche: il materiale a scaffale (che sarà organizzato in modo classificato), le nuove acquisizioni e i fascicoli dei periodici.

Non è possibile creare e mantenere un servizio bibliotecario che corrisponda a questo modello senza che la biblioteca stessa sia strutturata e gestita con lungimiranza e senza il sostegno e l'intervento diretto dei responsabili della biblioteca:

«Tutto ciò richiede che si segua un principio nel reclutamento dei bibliotecari addetti al reference in una grande biblioteca. Le posizioni di reference dovrebbero essere distribuite tra numerosi campi disciplinari in modo da coprire l'intero universo della conoscenza. Questa distribuzione dovrebbe assomigliare a quella delle diverse discipline nei posti di insegnamento in un istituto di istruzione. Lo studio a scaffale del materiale consolidato e la lettura attenta dei nuovi libri, dei periodici e dei giornali allora verrebbe svolta in modo più sistematico, intensivo ed efficace che in qualsiasi altra situazione» (RS, J441).

Ma Ranganathan denuncia apertamente l'arretratezza della mentalità di molti responsabili delle strutture bibliotecarie indiane del secolo scorso (ma la denuncia sorprende per l'attualità!):

«Le autorità della biblioteca dovrebbero rendersi conto che la biblioteca può offrire alla società il servizio migliore soltanto se, nell'orario di servizio del personale, garantisce al bibliotecario addetto al reference tempo libero sufficiente per lo studio a scaffale. Dovrebbero anche rendersi conto che ciò significa, in ultima istanza, un aumento del personale del reference. Del tutto ignari dei benefici garantiti da un corretto servizio di reference ad ampio raggio e forse, essendosi per caso trovati nel corso della loro vita in posizioni tali da avere vissuto decorosamente senza essersi dovuti avvalere di questo servizio così accurato, molti uomini di potere sono totalmente sordi alla necessità dello studio a scaffale. Influenzati dalla tradizione del diciannovesimo secolo – l'unica che conoscono – credono che il lavoro di biblioteca sia in realtà meccanico ed elementare. Sorridono all'osservazione che il bibliotecario addetto al reference deve leggere la maggior parte dei libri e anche rileggerli di tanto in tanto. Si mettono perfino a citare un detto vittoriano, decontestualizzato, e si sforzano di segnare un punto contro il bibliotecario, tra le risate di un ammirato ma ignorante gruppuscolo di astanti, con l'epigramma "Il bibliotecario che legge è perduto"!» (RS, J4311).

Delle difficoltà di fare comprendere, accettare e condividere gli obiettivi di un servizio bibliotecario di alto profilo agli amministratori, abbiamo tutti una certa esperienza; ma queste difficoltà costituiscono parte integrante della professione e della vita e, come nella vita, anche nella professione ciascuno di noi ha bisogno di doti intellettuali e morali per affrontarle e superarle.

A questo proposito, sono numerosi in *Reference Service* gli spunti di riflessione sulla dimensione umana e spirituale del lavoro del bibliotecario. In certi passaggi anzi, il lettore percepisce chiaramente che a parlare non è più il bibliotecario di profonda maturità ed enormi capacità, ma l'uomo, con una umanità altrettanto profonda e vibrante. Ranganathan non vuole soltanto fornire indicazioni professionali precise, esaurienti e innovative al lettore, ma si impegna a proporre una traccia per la realizzazione personale e umana di chi si vuole dedicare alla professione del reference.

Una parte intera di quest'opera è dedicata a ciò che Ranganathan chiama "visione mistica" del servizio di reference. Contrariamente a ciò che si potrebbe pensare da una scorsa a prima vista, la visione "mistica" non è il risultato di un rapimento estatico e di un atteggiamento religioso integralista.

L'osservazione della biblioteca sotto forma di meditazione mistica non è proposta per un atteggiamento rinunciatario di fronte alle possibilità della ragione di comprendere la complessità dei fenomeni che interessano la

biblioteca (come anche tutte le istituzioni sociali e umane); una proposta fondata sulla rinuncia alla ragione sarebbe del tutto stonata e inconcepibile in una personalità caratterizzata da profonda razionalità e stretto rigore scientifico come quella del bibliotecario – e matematico – indiano.²² Al contrario, la via della contemplazione si rende necessaria proprio perché

«il numero di variabili che creano problemi e anche il numero degli ostacoli che si frappongono sulla strada del massimo beneficio che dalla biblioteca conduce a ciascun singolo lettore sono davvero troppe. La ragione può analizzarle. Può individuare gli strumenti per superare diversamente ciascuna di queste difficoltà. Ma una combinazione di diverse difficoltà non può essere superata dalla semplice somma dei rispettivi mezzi per superare le singole difficoltà componenti. È esperienza comune nella nostra vita. Un esempio è il problema dei tre corpi celesti in astronomia. Questo vale in qualsiasi situazione. E la biblioteca non fa eccezione» (RS, E16).

La constatazione che le difficoltà da affrontare sono enormi porta a riconoscere che l'ordine delle variabili raggiunge complessità insostenibili con la sola ragione. Le innumerevoli questioni – di natura semiotica e indicale certamente, ma anche di natura storica, umana e sociale – che si devono affrontare nel lavoro di reference quotidiano per garantire che le cinque leggi siano soddisfatte, ci obbligano a riconoscere che

«In realtà il servizio di reference è ineffabile; i suoi dettagli sono inesauribili; il suo profumo è indescrivibile, è intangibile; è la totalità del lavoro di reference che fa il lavoro, ma la sua immagine va oltre la ragione; anzi, ancora di più, va al di là dei sensi che danno inizio e rendono possibile il lavoro della ragione» (RS, E18).

L'approccio razionale caratterizza e rende pregnanti e apprezzabili al lettore moderno molte parti di *Reference service*, ma la comprensione profonda del servizio di reference oltrepassa le possibilità della ragione e richiede la capacità di vedere anche con gli occhi del mistico.

Come avviene nel problema della misurazione della fisica quantistica, l'intervento della ragione modifica necessariamente l'oggetto osservato: la ragione divide, scinde, analizza ciò che è intero, è totale, è sintesi; perciò applica categorie razionali per comprendere la realtà nel modo proprio della ragione. Per definire questo tipo di osservazione fenomenologica, nella quale l'osservatore applica le proprie categorie alla realtà, i mistici vedici parlano di una osservazione "ricercatore-dipendente", proprio perché il risultato dell'osservazione dipende anche dall'osservatore.²³

L'approccio diametralmente opposto è la comprensione della realtà tipica dei poeti e dei mistici: la loro comprensione

«è diretta, non è mediata dai sensi o dalla ragione. I mistici vedici dell'India usavano il termine "entità-dipendente" per denotare questa comprensione diretta dell'entità come un tutto; in sanscrito si dice *Vastu-Tantra*. La comprensione entità-dipendente è quella dell'entità nella sua pura totalità. Il mistico si chiama veggente proprio per la sua capacità di comprensione immediata dell'entità totale. Veggente significa "colui che è in grado di vedere veramente e completamente e non parzialmente." Un vero poeta è un veggente o un quasi-veggente» (RS, E181).

Ranganathan non dubita affatto dell'efficacia e della validità della comprensione "entità-dipendente", ovvero dell'intuizione, tipica dei mistici; il problema semmai, sta nella (im)possibilità di comunicare tale esperienza,

²² Particolarmente illuminante sulla visione di Ranganathan del rapporto tra ragione e misticismo, il chiarimento di Ranganathan nella classe principale "Δ Esperienza spirituale e misticismo" della Colon Classification: "Per qualunque classe della conoscenza è possibile un approccio dal punto di vista occulto o mistico. Definire 'irrazionale' questo approccio sarebbe una violazione del *canone della reticenza*. I termini 'razionale' e 'irrazionale' si riferiscono al piano della ragione; mentre le esperienze mistiche, occulte e spirituali non appartengono affatto alla sfera dell'apprendimento razionale. Si dice che riguardano direttamente l'intuizione (trans-razionali). Senza dubbio, si sa poco sulla natura o le modalità di tale apprendimento mistico; e la sua validità o perfino la sua esistenza sono spesso messe in dubbio [...] In India questa distinzione è tradizionalmente riconosciuta. L'esposizione basata sulla ragione si chiama *Kartrtantra* (studio sperimentale, analitico delle cose nelle loro modalità fenomeniche); e *Vastutantra* (studio globale, olistico della cosa-in-sé) un'esposizione basata sull'illuminazione". Cfr. SHIYALI R. RANGANATHAN, *Colon classification. Basic classification*, 6. ed., Bangalore, Sarada Ranganathan Endowment for Library Science, 1960 (rist. 1996), parte 1, p. 92. Per il canone della reticenza si veda la nota n. 52.

²³ Il procedimento attraverso il quale si sviluppa la conoscenza scientifica è ben noto a Ranganathan, che descrive dettagliatamente la spirale del metodo scientifico che coinvolge tutte le facoltà umane – sensi, ragione e intuizione – in SHIYALI R. RANGANATHAN, *A descriptive account of Colon classification*, Bangalore, Sarada Ranganathan Endowment for Library Science, [1965], par. D0.

perché la comunicazione si dovrebbe avvalere di un linguaggio significativo per uno spirito razionale, ovvero un linguaggio che ha lo stesso limite di comprensione della ragione e quindi incapace di descrivere e comunicare una realtà che lo trascende. Ranganathan ricorda Goethe quando afferma che “per comunicare l’esperienza mistica e totale di un poeta è necessario un linguaggio divino. Linguaggio divino significa un linguaggio diverso e trascendente il normale linguaggio del costruito intellettuale” (RS, E184). Nel linguaggio divino, nel linguaggio mistico e nel linguaggio poetico le parole sono sempre pregnanti e sovraccariche di significati, e creano immagini linguistiche di intensità profonda, a più livelli di significato, ciascuno dei quali incapace singolarmente di esaurire la comprensione della realtà.

Dalla lettura dei testi mistici, ogni lettore è in grado di oltrepassare la comprensione del livello fenomenico grazie a una comunicazione che utilizza immagini sovraccariche di significato. Analogamente carico di significati e di sfaccettature è il servizio di reference, e perciò ha senso meditare su di esso ricorrendo ai testi sacri, come i *Veda*,²⁴ il *Ramayana*²⁵ e la testimonianza del grande mistico Sri Aurobindo.²⁶

Il profilo umano del bibliotecario addetto al reference che ne emerge, delinea una persona che tiene costantemente sotto controllo il proprio ego, svolge il proprio servizio senza attendersi una ricompensa, affronta il lavoro con pazienza, silenzio e perseveranza e si relaziona con cordialità, fascino, accessibilità, attenzione, modestia, competenza, equilibrio e impassibilità.

Nella triade che costituisce la biblioteca – libri, lettori e personale, in particolare del reference – il personale è la forza, l’energia vitale che crea la mediazione tra libri e lettori. La tradizione hindu tramanda un’immagine potente per suggerire come l’energia vitale deve consentire la mediazione, l’incontro tra gli altri due elementi della triade: il bibliotecario dovrebbe svolgere il suo compito con saggezza (*Maheswari*), forza (*Mahakali*), armonia (*Mahalakshmi*) e perfezione (*Mahasaraswati*).

«Sono quindi questi gli attributi dei quattro volti di Sakti che dovrebbero ispirare il bibliotecario addetto al reference nel suo servizio. Quest’ispirazione dovrebbe guidare le sue azioni esteriori e il suo equilibrio interiore. L’equilibrio interiore dovrebbe essere l’auto-disciplina e l’auto-perfezione: lo dovrebbe aiutare nel farsi illuminare dalla conoscenza, nel perdersi nell’amore e nella gioia universale, e nel fortificarsi nel controllo di sé e nel controllo totale delle cose. La perfezione giungerà con il sopraggiungere della consapevolezza di essere un pezzo eterno della coscienza e della forza di Sakti, essere del suo Essere, forza della sua Forza e *ananda* del suo *Ananda*.²⁷ Quando questo stato è perfetto, conoscenza, volontà e azione diventano sicure, semplici, luminose, spontanee e infaticabili, un’emanazione del Supremo» (RS, E47).

La parte finale di *Reference service* riporta una descrizione dettagliata di alcuni casi di servizio di reference svolti personalmente da Ranganathan. Si tratta di veri casi esemplari, nei quali emerge la figura di un bibliotecario che aspira – se non arriva – alla perfezione. Il racconto è orientato proprio in questa direzione e lo scopo fondamentale sembra proprio quello di “dare senso” non alla professione bibliotecaria, ma all’*essere* bibliotecario, all’identificazione personale con lo spirito di servizio che sostanzia la professione, mettendo in evidenza la ricchezza e la pienezza di vita che lo spirito di servizio può donare all’uomo “che è in ricerca”.

Non si tratta di una forzatura, come ha sostenuto qualche studioso europeo:²⁸ nella visione biblioteconomica di Ranganathan tutto si tiene e la prospettiva di analisi non è mai unilaterale. Nel caleidoscopio con il quale osserva

²⁴ I Veda, scritti tra la seconda metà del II millennio a.C. e la prima metà del I millennio a.C., sono un insieme di testi che costituiscono la base della tradizione culturale indiana, nettamente distinta dalla precedente civiltà dell’Indo (ca III millennio a.C.). Il sanscrito post-vedico è la lingua utilizzata nell’ambito della cultura induista, a partire dal III o IV sec. a. C.

²⁵ Il *Ramayana* (Le gesta di Rama) di Valmiki Muni, è il primo poema epico indiano, databile presumibilmente tra il 750 e il 500 a.C., e costituisce uno dei più importanti libri del canone hindu.

²⁶ Sri Aurobindo (1872-1950) fu una famosa guida spirituale indiana. La Madre, o Mère, al secolo Mirra Alfassa (1878-1973), fu guida spirituale a fianco di Sri Aurobindo e sua portavoce nel periodo in cui Sri Aurobindo si ritirò a vita contemplativa. Cfr. <http://www.sriurobindo.it/biografia-Maestri.pdf> (ultimo accesso: 11 gennaio 2009).

²⁷ Il termine *ananda* indica lo stato di beatitudine spirituale e trascendente che deriva dal Samadhi.

²⁸ A tale proposito, D. J. Foskett afferma: “La storia ci mostra che ogni epoca produce grandi pensatori che sono costantemente alla ricerca di un solo tipo particolare di conoscenza: una teoria unica sul modo in cui le cose accadono, che spieghi come la Natura opera sull’ambiente. Questa teoria può essere basata su un credo religioso o materialistico; in un certo senso, la questione non cambia. Ciò accade perché il credo, o la filosofia, dà forma al modo nel quale le persone di ogni epoca pensano al proprio modo di vivere e ciò li porta a prendere coscienza del proprio “bisogno informativo”. In realtà, una delle più infondate accuse rivolte in Occidente alle teorie sulla classificazione di Ranganathan era che esse derivavano dalla sua attenzione per ciò che tali critici chiamano “misticismo indiano”, come se ciò potesse in qualche modo sminuire la validità delle sue teorie e delle sue conclusioni.” DOUGLAS J. FOSKETT, *Ranganathan and “User-Friendliness”*, in «Libri», 42 (1992), 3, p. 227-234, in particolare p. 228.

la realtà, esistono, e non possono essere ignorate, le faccette dell'impegno etico e della spiritualità. Nelle parti introduttive al reference mette in guardia il lettore da questo possibile errore:

«Come già detto altrove, oggigiorno c'è una divisione di funzioni tra classificazione, catalogo, servizio di reference, guide alla consultazione, sistemi di prestito e accesso libero. Nessuna di queste tecniche, da sola, può illudersi di essere soddisfacente per l'uomo della strada. Ciascuna di esse deve essere predisposta per distribuire i propri servizi agli altri fattori della biblioteca. Così la sua efficacia e la vera ragione della sua individualità si basano sulla pronta cooperazione con le altre e si fondano su una visione olistica dell'organizzazione bibliotecaria: il messaggio olistico è questo» (RS, B7).

Ma se la biblioteca è un'istituzione sociale, il servizio di reference è prima di tutto un'esperienza umana di incontro. Secondo Ranganathan, l'uomo che lavora in biblioteca può realizzare appieno la propria umanità se riesce a trasformare la propria professione in servizio autentico e disinteressato all'altro, svolgendolo con dignità profonda e con sincero distacco, senza sperare in riconoscimenti particolari, proprio come suggeriscono le parole del *Bhagavad Gita*, il "Canto del Beato", più volte citato da Ranganathan: Bisogna svolgere il proprio compito con il massimo impegno e con un coinvolgimento personale totale, ma senza secondi fini e senza crearsi alcuna aspettativa.

Il racconto conclusivo di *Reference service* fornisce una precisa immagine di come il reference possa diventare una via di realizzazione personale.

Ranganathan, nel 1950, si trova ad Albany, negli Stati Uniti per un ciclo di conferenze. Viene contattato per lettera da un perfetto sconosciuto, che gli scrive che sono anni che cerca di incontrarlo. Ranganathan il giorno dopo si deve recare a New York, perciò cerca di rinviare l'incontro, ma lo sconosciuto lo raggiunge a New York. Gli telefona mentre Ranganathan è chiuso dentro alla biblioteca per potere studiare anche durante una assemblea del personale; Ranganathan cerca di dissuadere lo sconosciuto, ma alla fine se lo ritrova davanti

Ma se la biblioteca è un'istituzione sociale, il servizio di reference è prima di tutto un'esperienza umana, di incontro. Secondo Ranganathan, l'uomo che sceglie di lavorare in biblioteca può realizzare appieno la propria umanità se riesce a trasformare la propria professione in servizio autentico e disinteressato all'altro, svolgendolo con dignità profonda e con sincero distacco, senza sperare in riconoscimenti particolari, proprio come suggeriscono le parole del *Bhagavad Gita*, il 'Canto del Beato', più volte citato da Ranganathan: "È stato un bene per te esserti gettato anima e corpo in questa impresa. Ma è stato un male per te avere maturato un attaccamento per essa" (RS, K83).

Il racconto conclusivo di *Reference service* fornisce una precisa immagine di come il reference possa diventare una via di realizzazione personale.

Ranganathan, nel 1950, si trova ad Albany, negli Stati Uniti per un ciclo di conferenze. Viene contattato per lettera da un perfetto sconosciuto, che gli scrive che sono anni che cerca di incontrarlo. Ranganathan il giorno dopo si deve recare a New York, perciò cerca di rinviare l'incontro, ma lo sconosciuto lo raggiunge a New York. Gli telefona mentre Ranganathan è chiuso dentro alla biblioteca per potere studiare anche durante una assemblea del personale; Ranganathan cerca di dissuadere lo sconosciuto, ma alla fine se lo ritrova davanti:

«R. Come ha fatto a sapere che ero qui? Come ha fatto ad avere il mio numero di telefono?

S. Sono un uomo d'affari, signore. La necessità è madre dell'invenzione, come si dice. Per me, si trattava di ora o mai più. Il Direttore della Albany School mi ha fornito il suo indirizzo a New York; e al resto ho pensato io.

R. Lei sembra davvero pieno di risorse. Mi dica cosa posso fare per lei.

S. Niente di particolare, signore. Sono anni che aspetto di incontrarla: devo a lei tutto quello che sono oggi.

R. A me! Com'è possibile? Non la conosco nemmeno.

S. Può darsi che lei non mi conosca, signore. Ma io non posso dimenticare l'aiuto che mi ha dato.

R. Che cosa ho fatto? Non mi ricordo di avere mai fatto niente per lei. Ho paura che stia sbagliando persona.

S. No, signore. Non sto facendo nessuno sbaglio. Lasci che le spieghi. Ventiquattro anni fa, ero un giovane in cerca di lavoro. Mi convinsi che avrei potuto trovare lavoro in Florida.

Volevo coltivare le mangrovie. Non riuscii a trovare molto sull'argomento nelle biblioteche locali. Ma il bibliotecario ottenne da lei alcuni libri sul mango indiano. Per me segnò l'inizio. Ora gli affari vanno bene. Mi sono sempre ricordato di lei. Sono felice di quest'occasione per vederla. Nella mia azienda ho delle piante che derivano dalla vostra varietà malgoa. Sono deliziose» (RS, K84).

Il racconto, che chiude il libro, continua con Ranganathan che rientra in albergo alla sera e riceve una cesta regalo dal portiere; c'era anche un bigliettino, che diceva:

«La accetti, la prego; non la rifiuti. Non ho osato dirglielo quando ci siamo visti perché temevo che avrebbe rifiutato di prenderla. Lo sentivo mentre ero da lei. È soltanto il segno della mia gratitudine per l'aiuto che ha fornito a uno sconosciuto.

È così. Essere un bibliotecario addetto al reference spiana la strada al vivere le parole del *Gita*. Anni più tardi, ti può capitare di vedere che i vantaggi del servizio hanno fatto del bene ad altri. Può perfino succedere che non ti ricordi nemmeno di avere fatto quel servizio. Avrai la gioia di vederlo a sapere senza alcun coinvolgimento. Raggiungere questo livello di autocontrollo non è facile, ma con il servizio di reference diventa possibile» (RS, K84).