

CARLO BIANCHINI

IL VERO LAVORO DEL BIBLIOTECARIO:
IL SERVIZIO DI REFERENCE VISTO DA S. R. RANGANATHAN

0. *Introduzione.* Può sembrare a prima vista del tutto plausibile chiedersi se, alla luce delle profonde trasformazioni che hanno interessato le biblioteche nell'ultimo secolo, l'opera *Reference service*, ormai scritta da Shiyali Ramamrita Ranganathan (d'ora in poi SRR) nel 1941, sia ancora di attualità o di qualche valore per i professionisti dell'informazione di oggi. In effetti, oggigiorno le nuove tecnologie informatiche sembrano avere coinvolto e trasformato tutti i servizi delle biblioteche, dalle acquisizioni di documenti – non più solo cartacei – alla catalogazione di risorse non tradizionali, dalla consultazione in sede alla disponibilità di testi completi in linea, dai servizi di consulenza e di prestito locale ai servizi di consulenza a distanza e di fornitura dei documenti agli utenti locali e remoti, in un paradigma di trasformazione caratterizzato dal passaggio dal possesso all'accesso, dalla conservazione alla fruizione; perciò un'opera che data alla prima metà del secolo scorso può sembrare davvero molto anacronistica. Tuttavia, chi conosce anche sommariamente l'imponente opera di SRR, sa che egli ha un approccio ai problemi dell'organizzazione della conoscenza solidamente fondato su principi generali di ampia valenza (le cinque leggi della bibliotecnologia); sa che ha una visione contraddistinta da un alto grado di generalizzazione e di onnicomprensività; sa infine che queste caratteristiche garantiscono viva attualità al suo pensiero. Nel caso specifico del servizio di *reference*, tuttavia, la modernità delle idee di SRR sul *reference* trova ragione anche nella centralità di questo tema nel suo pensiero: il servizio di *reference* rappresenta una questione dominante, fondamentale, decisiva nella visione di SRR, al punto da spingerlo ad affermare che, tra tutte le attività e le specializzazioni possibili in una biblioteca, è il servizio di *reference* il vero lavoro del bibliotecario¹.

Il servizio di *reference* trova la sua prima formulazione teorica nel pensiero di SRR proprio nel 1931, contestualmente all'enunciazione delle cinque leggi della bibliotecnologia. La genesi delle leggi è nota: l'osservazione delle molteplici e

¹ Cfr. SHIYALI RAMAMRITA RANGANATHAN, *Reference service*, Bangalore, Sarada Ranganathan Endowment for library science, 1961, § A24 (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.

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 quali ricondurre tutte le pratiche osservate. Le cinque leggi della biblioteconomia presero forma nei tre anni successivi. Come testimonia SRR 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. Esso sembrava a prima vista un'implicazione della prima legge: "I libri si devono usare" [R 24]. Poi, sembrava essere anche un'implicazione della seconda legge: "A ogni lettore il suo libro" [R 25]. Qui diventava evidente la sua componente rivolta ai lettori. Il servizio di *reference*, inoltre, si poteva considerare anche un'implicazione della quarta legge: "Risparmia il tempo del lettore" [R 27]. 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 delle *Cinque leggi della biblioteconomia* (1931). Fu quella la prima versione a stampa delle mie idee sul servizio di *reference* » (RS, A61).

1. *Reference service*. SRR 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 da lui fondata presso la Madras University Library nel 1929. L'analisi del servizio sviluppata nel famoso lavoro *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 SRR. 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 1941 era articolata in cinque parti: le parti 1-3 trattavano del servizio di *reference*; la parte 4 trattava della bibliografia e la parte 5 trattava di bibliografia dei libri di *reference* e di bibliografia. 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 prevede più la parte relativa alla bibliografia dei libri di

Il vero lavoro del bibliotecario: il servizio di reference visto da S. R. Ranganathan

reference e alla bibliografia. Infatti, nella prima edizione, questa parte si era potuta basare solo sui libri disponibili alla Madras University Library; quindi era fortemente lacunosa e, successivamente, 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*²;
3. *Enumerative bibliography*³.

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 il servizio di *reference* in senso stretto. È stato però risistemato e riscritto e ora risulta organizzato in dieci parti numerate dalla lettera A alla lettera K (ignorando la lettera I):

Parte A: contiene l'introduzione generale, basata essenzialmente su ricordi personali di SRR;

Parte B: tratta della nascita del servizio di *reference* all'interno della biblioteca e lo collega alle cinque leggi della biblioteconomia;

Parte C: discute l'*istruzione dell'utente principiante*, con particolare riguardo all'istruzione rivolta agli adulti;

Parte D: tratta dell'*aiuto generale al lettore generale*, cioè esamina una categoria residuale del servizio di *reference* che comprende tutti gli aspetti del servizio di *reference* che non si rivolgono a una particolare tipologia di utenti o non utilizzano una particolare tipologia di libri;

Parte E: contiene un *ritratto mistico del servizio di reference*, nel quale SRR mostra come il lavoro quotidiano del bibliotecario addetto al *reference* possa trarre giovamento dalla lettura delle opere religiose indù, in particolare dai *Veda*, dal *Ramayana*, dalla *Madre* di Sri Aurobindo e dai termini del linguaggio sanscrito;

Parte F: esamina il servizio di *reference* immediato;

² *Documentation and its facets : Being a symposium of 70 papers by 32 authors*, a cura di S. R. Ranganathan, London, Asia Publishing House, 1963, p. 639; sul tema della documentazione si veda anche RANGANATHAN, *Documentation: genesis and development*, Delhi, Vikas, 1973, p. 310.

³ 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. 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 Dehli, ABC Publishing House, 1992, p. 485.

Parte G: si intitola *Trovami* e riporta le domande e le risposte a 54 richieste di *reference* presentate e evase nell'arco di un mese presso la Madras University Library, nonché 108 esercizi per gli studenti;

Parte H: presenta i libri di *reference*, tracciandone l'evoluzione ed esaminandone le caratteristiche fondamentali come copertura disciplinare, scopo, aggiornamento e organizzazione;

Parte J: tratta del servizio di *reference* ad ampio raggio;

Parte K: è intitolata *Casi illustrativi* e contiene l'esame dettagliato di sei problemi di *reference* ad ampio raggio risolti nella Madras University Library.

È utile aprire una parentesi sulla particolare organizzazione interna dei libri di SRR. La struttura generale delle sue opere prevede di norma un sistema di riferimento ai vari passi basato non sulla numerazione a pagina (che è tuttavia presente) ma sul rinvio al paragrafo. Ciò significa che la strutturazione in parti, in questo caso identificate con le lettere dalla A alla K, e l'ulteriore suddivisione in capitoli, paragrafi e sottoparagrafi⁴ ha lo scopo principale di consentire l'identificazione di parti di testo che, nella quasi totalità dei casi, sono di dimensioni inferiori alla pagina a stampa. Tale sistema puntuale di rinvio, che nelle intenzioni dell'autore ha funzione mnemonica, è adottato sia nei rinvii interni da testo a testo, sia nell'indice generale, sia nella maggioranza delle altre opere pubblicate dall'autore indiano (fanno eccezione le prime opere). Anche il sistema dei rinvii bibliografici ha un'impronta spiccatamente personale: la bibliografia è posta alla fine del testo e a ciascun riferimento citazionale è assegnato un numero seriale costituito di una lettera maiuscola (in genere l'iniziale dell'autore) e di un numero arabo⁵. Nel corpo del testo perciò il riferimento bibliografico è sotto forma di richiamo, tra parentesi quadre, del relativo numero seriale.

Nella parte B di *Reference Service* si affronta l'analisi del servizio di *reference* nei suoi fondamenti teorici; secondo SRR 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 propria definizione, SSR precisa:

⁴ Come avviene nella *Colon Classification*, il valore numerico dei paragrafi è espresso in frazioni decimali, cioè per ottenere l'ordinamento corretto si dovrebbe leggere una virgola all'inizio di ogni numero, sicché la sequenza diventa, ad esempio: 4, 41, 42, 421, 422, 5 ecc.; la ragione è la stessa che nella *Colon classification*, ovvero in questo caso garantire la massima ospitalità alla sequenza testuale. Cfr. RS.0.

⁵ Le lettere maiuscole I e O sono scartate dalla sequenza delle parti per evitare confusione, nella resa a stampa, rispettivamente con i numeri arabi 1 e 0.

Il vero lavoro del bibliotecario: il servizio di reference visto da S. R. Ranganathan

«"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 contatto 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 tale comprensione, deve esserci un'intensa empatia tra il bibliotecario e il lettore. Dal primo momento in cui il lettore chiede aiuto all'ultimo momento 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).

Ciò che è insostituibile nella visione del servizio di *reference* di SRR 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 a 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*. L'attività di *reference* è quella che può garantire al bibliotecario professionista le massime gratificazioni. 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 SRR «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 nel momento in cui sul viso del lettore si manifesta la gioia che nasce dalla soddisfazione ottenuta grazie al servizio ricevuto» (RS, B102).

2. *Un approccio teorico al servizio di reference: le cinque leggi della biblioteconomia.* Nel quadro teorico tracciato da SRR, le leggi hanno per definizione la capacità di spiegare tutti i fenomeni attinenti al sistema biblioteca, sia quelli già noti che quelli ancora sconosciuti; perciò anche nello studio del servizio di *reference*, SRR 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 SRR definisce come il «pensiero espresso manifestato nel libro». 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 SRR, 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.

A proposito del termine documento, deve essere sottolineata la distinzione adottata da SRR: 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». La seconda legge si realizza attraverso un percorso di ricerca, tipicamente personale ed esclusivo, seguito dal lettore nell'universo bibliografico. Il compito del bibliotecario addetto al *reference* è quello di diventare compagno del lettore nel suo viaggio attraverso l'universo bibliografico. SRR è assolutamente categorico riguardo al ruolo del bibliotecario:

Il vero lavoro del bibliotecario: il servizio di reference visto da S. R. Ranganathan

«Il ruolo [del bibliotecario] 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 strade maestre e ai vicoli del mondo dei documenti. In particolare, conoscerà ogni singolo libro di *reference* che offre informazioni in forma rapidamente assimilabile; conoscerà anche la struttura e le modalità di distribuzione dell'informazione in ciascuno di essi; con questa conoscenza, potrà aiutare il lettore a trovare l'informazione. Analogamente, sarà avvezzo ai più importanti elenchi di libri, compreso il catalogo della biblioteca. Questi si chiamano bibliografie. Conoscerà le strade principali e i vicoli delle bibliografie sui vari soggetti. Conoscerà anche il livello dei libri. Con questa conoscenza, potrà aiutare ciascun lettore con i libri o con i documenti che rispondono esattamente ai suoi bisogni e al suo livello. Questo è 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 consente di analizzare il servizio di *reference* dal punto di vista dei documenti. I documenti sono oggetti inerti, privi di anima e di vita: anche per SRR, il supporto informativo è tale solo se esiste un interprete che lo sappia leggere e comprendere. Qui come altrove, SRR sottolinea la necessità che l'inerzia 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 il sostituto ideale dei libri nell'universo umano. La terza legge, nelle parole di SRR, assume questa forma:

«I libri sono muti. Sono 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 rappresentante per ogni

libro e per ogni documento della biblioteca. Richiede 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 preparato a ogni occasione per trovare lettori adatti per i libri e i documenti della biblioteca» (RS, B13).

La lettura contestuale del significato delle prime tre leggi fin qui esaminate delinea con estrema esattezza ruolo e compiti del bibliotecario: garantire che le relazioni tra lettori e documenti si instaurino nel modo migliore, sia dal punto di vista della biblioteca (prima legge) sia dal punto di vista dei lettori (seconda legge) sia dal punto di vista dei documenti (terza legge). Per visualizzare la varietà e la complessità del compito riservato al bibliotecario del *reference*, SRR ricorre a un'immagine molto efficace: «La biblioteca dovrebbe essere un caleidoscopio nelle mani del bibliotecario addetto al *reference*. Egli dovrebbe farne ruotare 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. Ecco come SRR chiarisce gli effetti della quarta legge sul lavoro di *reference*:

«Dovrebbe essere molto esperto anche del contenuto di tutti i libri di *reference* e della raccolta delle bibliografie disponibili compreso il catalogo della stessa biblioteca. Dovrebbe acquisire velocità nel loro impiego. Dovrebbe essere esperto

Il vero lavoro del bibliotecario: il servizio di reference visto da S. R. Ranganathan

di classificazione libraria. Dovrebbe avere una speciale preparazione nell'analisi per faccette sulla base delle cinque categorie fondamentali di tempo, spazio, energia, materia e personalità. Dovrebbe sviluppare la capacità di analizzare per faccette le richieste del lettore. Nel corso di questa analisi per faccette, dovrebbe essere in grado di integrare tutti gli elementi non espressi nella richiesta fatta dal lettore. Inoltre dovrebbe essere in grado di confrontare la griglia ottenuta con l'analisi per faccette al mondo dei documenti, al catalogo e alle bibliografie ed estrarre i documenti giusti senza alcuna perdita di tempo» (RS, B14).

SRR 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.

«Secondo la quarta legge, il tempo speso nel servizio di *reference* e dai bibliotecari addetti al *reference* garantisce un ritorno alla comunità – sia essa un'intera nazione o una semplice azienda – in misura sempre maggiore, sotto forma di risparmio del tempo delle menti migliori – siano essi top-manager o ricercatori o addetti ai lavori» (RS, B141).

La quinta legge sembra dare il contributo più importante al riconoscimento della 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 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, a livello nazionale ma anche a livello di ogni singola biblioteca e di 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, nel quale è diventato insostenibile per qualsiasi biblioteca l'acquisizione e la conservazione di tutto ciò che necessita a qualsiasi potenziale lettore.

SRR aveva realizzato diversi progetti per l'organizzazione di sistemi bibliotecari in India⁶; perciò conosceva direttamente i 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 particolare biblioteca 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 della tipologia di documenti che necessitano al lettore mediante interviste dirette basate sull'analisi per faccette, 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 SRR, 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, SRR 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 bibliote-

⁶ Si veda l'elenco in RANGANATHAN, *An autobiography* cit., p. 467-468.

Il vero lavoro del bibliotecario: il servizio di reference visto da S. R. Ranganathan

ca 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 lettori⁷».

SRR 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, di un'idea, o di un'ideale, in modo che sia apprezzato e che la soddisfazione sia proporzionale all'apprezzamento» (RS, B38). La necessità di attivare il servizio di *reference* nasce tuttavia anche da ragioni di carattere pratico; secondo SRR 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 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 deliberatamente indotto e ciò non è possibile se non con metodi personalizzati. [...] Secondo, in un catalogo che elenca entità artificiali chiamate libri, siamo di fronte ad 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'istruzione personalizzata. [...] Terzo, il ritmo psicologico del signor Rossi è tale che non è possibile conservarselo

⁷ RANGANATHAN, *Library administration*, 2. ed., Bombay, Asia Publishing House, 1959, § 2713.

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 beneficiario della biblioteca» (RS, B55-B57).

3. *Un approccio analitico al servizio di reference: lettori e libri.* Dato che 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.

Per quanto riguarda 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 della 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 SRR, 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 la più oculata 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), 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 la necessaria spiegazione possa essere assicurata 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 sempli-

Il vero lavoro del bibliotecario: il servizio di reference visto da S. R. Ranganathan

cemente 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 SRR 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 questo 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.

L'intera parte H di *Reference Service* è dedicata all'approfondimento 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). Proprio questa ambiguità terminologica è la causa della confusione e dell'incoerenza dell'ambito coperto dalle opere sui libri di *reference*. SRR 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 ri-

corso 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.

4. *Il servizio di reference immediato e ad ampio raggio.* Come si è visto, 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, dove l'utente si rivolge per una domanda 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, ad 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

Il vero lavoro del bibliotecario: il servizio di reference visto da S. R. Ranganathan

soprattutto per gli studenti, mentre sarebbe assurdo assumere questo atteggiamento nei confronti del personale amministrativo, ad 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 (ad esempio l'orario di partenza di un treno a un viaggiatore o le tariffe postali a un richiedente generico); in altri casi, soprattutto per i giovani, è meglio invece assisterli nella ricerca del dato, sia perché si rendano autonomi 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 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 tipico soprattutto delle biblioteche di ricerca. I due tipi di servizio si distinguono per il tempo, per gli strumenti utilizzati e per la natura dell'informazione cercata. Anche se, secondo SRR, non è possibile fornire un limite di tempo esatto per il passaggio da servizio immediato a quello ad ampio raggio, tale limite si potrebbe comunque collocare intorno alla mezzora, 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 tipica 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. 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 estende ad altri documenti: monografie, periodici e articoli di periodico, ma anche le risorse umane e istituzionali esterne alla biblioteca. Vale la pena di soffermarsi sulla portata di questo assunto: in questa prospettiva infatti, il servizio di *document delivery* oggi fornito da molte biblioteche pubbliche si integra perfettamente nel servizio di *reference* ad ampio raggio. Per quanto riguarda la tipologia delle informazioni che appartengono ad una categoria o all'altra, la definizione proposta da SRR 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).

5. *Il bibliotecario addetto al reference: professionista e uomo.* 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 SRR; qui vale la pena soffermarsi di più sulla figura delineata da SRR in termini di requisiti professionali e umani richiesti al bibliotecario addetto al *reference*. Non c'è dubbio che SRR consideri il *reference* ad ampio raggio come il servizio più esigente ed impegnativo per un bibliotecario. Dal quadro dei requisiti emerge tuttavia che le sole capacità professionali – pur se di altissimo profilo – non sono da sole sufficienti alla realizzazione di un servizio adeguato: diventa indispensabile la componente umana, in termini di qualità umane, di capacità intellettuali e di impegno personale del bibliotecario:

«il servizio di *reference* ad ampio raggio necessita di personale altamente qualificato – di persone non solo competenti in biblioteconomia ma anche con esperienza di lavoro di ricerca. Perfino queste persone così altamente qualificate dovrebbero affrontare una dura formazione per soddisfare le richieste del servizio di *reference* ad ampio raggio in modo efficiente. Dovrebbero avere un alto senso del dovere. La loro coscienza dovrebbe spingerli a fare del loro meglio» (RS, J31).

Nel *reference* ad ampio raggio dunque, la motivazione personale del bibliotecario nasce e si alimenta dall'esercizio stesso del servizio di *reference* a contatto con

Il vero lavoro del bibliotecario: il servizio di reference visto da S. R. Ranganathan

il ricercatore qualificato che lo richiede. Lo stimolo più forte per la 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, attraverso lo studio che gli permetta 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 esperti e specialisti (RS, J45). Inoltre dovrà procedere di pari passo 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 di un istituto d'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 SRR denuncia senza veli l'arretratezza della mentalità di molti responsabili delle strutture bibliotecarie indiane del secolo scorso, che tuttavia sembra essere ancora di grande attualità:

«Le autorità della biblioteca dovrebbero rendersi conto che la biblioteca può garantire alla comunità 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 significherebbe, 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 profondo, molti uomini di potere sono totalmente sordi alla necessità dello studio a

CARLO BIANCHINI

scaffale. Influenzati dalla tradizione del diciannovesimo secolo – l'unica che conoscono – credono che il lavoro in 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 "Un 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; invece, almeno in parte, può risultare nuova l'introduzione di spunti di riflessione sulla dimensione umana, e spirituale, del lavoro del bibliotecario. In certi punti di *Reference Service*, 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. SRR non vuole soltanto fornire indicazioni professionali precise, esaurienti e innovative al lettore, ma si impegna a tracciare anche il sentiero per la realizzazione personale e umana di chi si vuole dedicare alla professione del *reference*. Il capitolo conclusivo è orientato proprio in questa direzione e il suo scopo fondamentale sembra proprio quello di "dare senso" non tanto alla professione bibliotecaria, ma all'essere bibliotecario, mettendo in evidenza la ricchezza e la pienezza di vita che lo spirito di servizio può donare all'uomo 'che cerca'. Non si tratta di una forzatura, come qualche studioso europeo ha sostenuto. Nella visione biblioteconomica di SRR tutto si tiene e la prospettiva di analisi non è mai unilaterale. Nel caleidoscopio con il quale osserva la realtà, esiste e non può essere ignorata la faccetta della spiritualità. Nelle parti introduttive al *reference* mette in guardia il lettore da questo possibile errore:

«Come già detto altrove [R64], 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 si può illudere di essere, da sola, soddisfacente per l'uomo della strada. Ciascuno di esse deve essere pronta a condividere la propria funzione con gli altri fattori della biblioteca. Così la sua efficienza e la reale giustificazione della sua individualità dipende dalla cooperazione flessibile con le altre, fondata su una visione olistica dell'organizzazione bibliotecaria: il messaggio olistico è questo» (RS, B7).

Il vero lavoro del bibliotecario: il servizio di reference visto da S. R. Ranganathan

Ma se la biblioteca è un'istituzione sociale, il servizio di *reference* è prima di tutto un'esperienza umana, di incontro tra il lettore, il bibliotecario e l'universo degli autori dei documenti. Perciò non è possibile, nella sua visione olistica, prescindere dall'umanità del bibliotecario nell'analisi del servizio di *reference*. L'uomo che lavora in biblioteca può realizzare appieno la propria umanità se riesce a trasformare la propria professione in servizio all'altro uomo, svolgendola con dignità profonda e con sincero distacco, senza fare calcolo dei propri interessi né sperare in riconoscimenti particolari, proprio come suggeriscono le parole del Bhagavad-Gita, il 'Canto del Beato', più volte citato da SRR.

Si capisce perciò perché SRR concluda il suo lavoro con un riferimento esplicito al raggiungimento della gioia piena, tramite la gioia altrui e, al bibliotecario 'che cerca' la perfezione, dice: «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 reso quel servizio. Avrai la gioia di venirlo a sapere senza alcun coinvolgimento. Raggiungere questo livello di autocontrollo non è facile, ma con il servizio di *reference* diventa possibile» (RS, K84).