

## Il caleidoscopio del bibliotecario

Shiyali Ramamrita Ranganathan è autore di un numero enorme di opere (cinquanta libri e oltre mille articoli)<sup>1</sup>, in quasi qualunque ambito della biblioteconomia. Ma le prime opere a essere tradotte in italiano sono state tradotte proprio *Il servizio di reference*<sup>2</sup> e *Le cinque leggi della biblioteconomia*:<sup>3</sup> per quale motivo?

Per la seconda opera citata non c'è quasi necessità di giustificazione: lo stesso Ranganathan considerava *Le cinque leggi della biblioteconomia* come l'opera capostipite di tutte le altre; se infatti le cinque leggi sono l'esplicazione dell'essenza della biblioteca, qualsiasi opera di biblioteconomia è contenuta in teoria, almeno nei suoi tratti essenziali, all'interno di esse. Dopo la formulazione delle cinque leggi, e per quasi vent'anni ininterrottamente, Ranganathan si dedica allo studio dei principali problemi della biblioteconomia e, come annota egli stesso, pubblica «approfonditi trattati che coprono ogni aspetto della biblioteconomia e del servizio bibliotecario», che «hanno avuto un profondo impatto sul pensiero biblioteconomico in India e all'estero»<sup>4</sup>.

Tra il 1931 e il 1948 in particolare, affronta temi cruciali per la nostra professione, dedicando a ciascuno specifiche opere e in una successione temporale bene scandita: 1931 le cinque leggi della biblioteconomia, 1933 la Classificazione Colon, 1934 il catalogo classificato, 1935 la gestione della biblioteca, 1940 il servizio di reference, 1942 le biblioteche scolastiche e di college, nel 1946 il sistema bibliotecario

---

\* Università di Pavia, Facoltà di Musicologia (Cremona). Questo testo riprende in parte l'introduzione (pubblicata col titolo *Dalla professione all'etica: il servizio di reference come esperienza esistenziale*, p. xix-xlvi) al volume: S.R. Ranganathan, *Il servizio di reference*, a cura di Carlo Bianchini; prefazione di Mauro Guerrini: Firenze, Le lettere, 2009.

<sup>1</sup> S.R. Ranganathan, *An autobiography of S.R. Ranganathan: a librarian looks back*, [a cura di] Prithvi Nath Kaula, New Delhi: ABC Publishing House, 1992, p. 441.

<sup>2</sup> Id., *Il servizio di reference*, a cura di Carlo Bianchini; prefazione di Mauro Guerrini, Firenze: Le lettere, 2009.

<sup>3</sup> Id., *Le cinque leggi della biblioteconomia*, traduzione e note a cura di Laura Toti; saggio introduttivo di Giovanni Solimine, Firenze: Le lettere, 2010.

<sup>4</sup> Id., *Library manual for library authorities, librarians and honorary library workers*. 2. ed., Bombay: Asia Publishing House, 1962, p. 10.

nazionale indiano e così via, senza citare le opere di teoria della classificazione e della catalogazione.

Tutti i lavori di Ranganathan si aprono con un richiamo alle cinque leggi, che costituiscono una sorta di rituale esergo. Le cinque leggi sono ripetute sistematicamente da Ranganathan per avvisare il lettore che esse sono l'unica chiave interpretativa corretta, l'unica via d'accesso alla piena comprensione di tutto ciò che è contenuto nell'opera che stanno per leggere.

È quindi possibile individuare un rapporto gerarchico tra le opere di Ranganathan; si tratta di una sorta di tradizione nella quale si può riconoscere al testo delle cinque leggi un rapporto di filiazione di tutti gli altri. Ma, per rispondere alla domanda di apertura, esiste almeno un'eccezione a questa struttura gerarchica riconoscibile nella produzione scientifica del nostro Autore, che deriva dalla duplicità di approccio conoscitivo che Ranganathan ha sempre avuto (rappresentata dalla spirale della conoscenza) e dalla duplicità insita nella biblioteca come istituzione, fatta di risorse bibliografiche e di persone. Se le cinque leggi consentono di spiegare nella loro totalità la *biblioteconomia*, solo *Il servizio di reference* riesce a chiarire quale sia il «vero lavoro del *bibliotecario*».

Il titolo stesso titolo dell'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 rischio», dice altrove<sup>5</sup> – Ranganathan 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 e l'universo dei lettori principalmente in un'ottica di servizio.

Bibliografia e Biblioteconomia sono discipline fondate sulla necessità della mediazione efficace e di qualità tra universo documentario e lettori. 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 lettori, ovvero trasformare tale incontro da potenziale, aleatorio e inadeguato a reale, sistematico ed efficace. Con la sua particolarissima sensibilità, Ranganathan aggiunge anche che questo incontro deve essere *umano*.

---

<sup>5</sup> Id., *Classified catalogue code with additional rules for Dictionary catalogue code*. 5. ed., Bangalore: Sarada Ranganathan Endowment for Library Science, 1988, DA3.

La difficoltà principale nel parlare di *Reference service* di Ranganathan è forse proprio quella di scegliere uno – o alcuni – tra i numerosi e fondamentali percorsi di riflessione proposti.

Perciò è utile chiarire anzitutto il concetto di reference secondo Ranganathan, dapprima riflettendo su come siano maturate la *necessità* e il *progetto* di un servizio di reference nell'uomo Ranganathan e poi mettendolo in relazione sia al *lavoro* in biblioteca e che al suo alto valore sociale. Il modo più efficace è forse lasciare il più possibile la parola a Ranganathan stesso, e fargli raccontare direttamente come il reference si possa trasformare da esperienza *professionale* a esperienza *umana* e spirituale.

La maturazione del concetto e del valore sociale del reference in Ranganathan è un processo che potremmo definire “di lunga durata”. Come racconta diffusamente, il primo incontro con il servizio di reference avviene in termini di necessità personale. Da giovane studente, Ranganathan ha vissuto in prima persona la necessità del reference e ne ha sofferto profondamente la mancanza. Ecco ciò che annota a proposito:

Di tanto in tanto prendevo in prestito libri dalla biblioteca generale. Solitamente, sceglievo a caso. Talvolta capitava un libro da buttare, talvolta un libro che andava oltre le mie capacità. Anche quando non andavano bene, dovevo aspettare fino al giorno e all'ora prestabiliti per restituirli. A volte capitava un libro piacevole. In quei giorni provavo uno strano sentimento, che non potevo esprimere esattamente. Adesso posso esprimerlo in questi termini: ‘Vorrei avere un servizio di reference da un bibliotecario addetto al reference per scegliere libri adatti alla lettura e per trovare le informazioni necessarie a soddisfare la mia curiosità su tante cose’<sup>6</sup>.

Il desiderio allora inespresso inizia a prendere forma durante il viaggio di formazione in Inghilterra (1924-1925), in particolare durante la visita alle biblioteche inglesi. Assistere direttamente allo svolgimento del servizio di reference in molte delle biblioteche visitate diventa un'esperienza fondamentale nella formazione del futuro bibliotecario.

Al bancone [del reference] c'era sempre qualcuno in servizio, che aveva costantemente a portata di mano una pila di elenchi commerciali, rapporti finanziari, orari ferroviari e altri materiali adatti alla consultazione veloce e che era continuamente interpellato da un lettore dopo l'altro per questa o quella richiesta. Passava un libro a un primo lettore, cercava personalmente l'informazione in un altro per un secondo lettore, rispondeva a memoria

---

<sup>6</sup> Id., *Il servizio di reference* cit., A17.

al terzo. La memoria fece un salto indietro nel tempo e mi chiesi: ‘Non è questo il tipo di organizzazione della quale ho sentito io stesso la necessità?’. Pensai all’India e mi chiesi: ‘Quando avremo anche noi a disposizione un servizio di informazioni come questo?’<sup>7</sup>

Al rientro dal viaggio di studio, Ranganathan abbandona definitivamente la carriera di matematico e abbraccia la professione bibliotecaria, perché – scrive –

Ritornai convinto che il lavoro del bibliotecario costituisse una sfida addirittura maggiore del lavoro dell’insegnante. Ero altrettanto certo dell’enorme potenziale del servizio bibliotecario per il miglioramento sociale della comunità<sup>8</sup>.

Inizia così la fase progettuale, e forse più geniale, del lavoro del giovane bibliotecario indiano, che vuole realizzare un servizio come quello che ha desiderato da utente e ha potuto vedere direttamente da studente.

Al rientro in India, ha già iniziato a lavorare alla Classificazione Colon; anzi, le prime tavole sono state redatte proprio durante il soggiorno inglese, sotto la guida di William Charles Berwick Sayer, l’insegnante che riconoscerà sempre come il proprio maestro. Le prime sperimentazioni avvengono a bordo della Dumana, la nave su cui è imbarcato per il viaggio di ritorno e sulla quale Ranganathan e il capitano sono gli unici due indiani.

Il reference, come concetto e come servizio, è ancora tutto da elaborare e da progettare. Ranganathan ne percepisce l’enorme portata sulla qualità del servizio di biblioteca; è anche perfettamente conscio della forte interdipendenza tra il servizio di reference e le altre modalità di organizzazione della biblioteca. Non nutre dubbi, naturalmente, riguardo all’importanza dell’ordinamento classificato dei libri; a questo proposito scrive:

i libri di una biblioteca possono essere usati al massimo livello possibile soltanto se sono ordinati sugli scaffali in una sequenza classificata in base al loro soggetto. Questo perché nella maggioranza dei casi si verifica un approccio ai libri per soggetto<sup>9</sup>.

---

<sup>7</sup> Ivi, A43.

<sup>8</sup> Ivi, A51.

<sup>9</sup> S.R. Ranganathan, *The organization of libraries*. 3. ed., London: Oxford University Press, 1963, par. 210. Il concetto si ritrova diffusamente nelle opere di Ranganathan: cfr Id., *Colon classification: basic classification*. 6. ed., Banga-

Né nutre dubbi sulla disposizione a scaffale aperto, perché era sostanzialmente imposta dalla quarta legge, ma ampiamente sostenuta anche dalle prime tre.

Nella sua visione, comunque, è solo l'insieme delle tre tecniche (disposizione classificata, scaffale aperto e servizio di reference) a costituire il punto di forza del lavoro in biblioteca. Come osserva Ranganathan:

Dopo circa tre anni [dall'avvio del servizio], la dimostrazione aveva svolto efficacemente la sua funzione [...] 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<sup>10</sup>.

Giunge quindi a una definizione compiuta del concetto di reference, che definisce come «il processo che stabilisce il contatto tra il lettore e i suoi documenti in modo personalizzato»<sup>11</sup>. Per chiarire meglio la definizione, 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 raggiungerla deve esserci un'intensa empatia tra il bibliotecario e il lettore. Dal primo all'ultimo istante ... il bibliotecario sarà tenuto a provvedere personalmente alle necessità del lettore: è per questo che il servizio di reference è essenzialmente un servizio personale<sup>12</sup>.

Ciò che è insostituibile nella visione del servizio di reference di Ranganathan è la personalizzazione. Regalare a qualsiasi lettore un 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

---

lore: Sarada Ranganathan Endowment for Library Science, 1960 (rist. 1996), par. 01, p. 1-3.

<sup>10</sup> Id., *Il servizio di reference* cit., A531.

<sup>11</sup> Ivi, B10.

<sup>12</sup> Ivi, B10.

in base alle sue particolari ed esclusive esigenze. In questo senso la definizione di reference può essere modificata così:

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<sup>13</sup>.

La personalizzazione in Ranganathan è quel processo mediante il quale il bibliotecario “classifica”, ovvero analizza per faccette il lettore che ha davanti e cerca di fare corrispondere al risultato di quell’analisi i documenti che meglio si adattano alla situazione. Come gli specchi del caleidoscopio si corrispondono e si rimandano le immagini, così il bibliotecario usa la sua capacità di analisi per creare corrispondenze e rinvii tra quello specifico lettore e quella specifica risorsa bibliografica.

La mente del bibliotecario si deve dividere in due e seguire le faccette dei libri e dei lettori contemporaneamente. Infatti:

per stabilire un rapporto tra il lettore e il libro in modo personale, dobbiamo conoscerli profondamente entrambi. I bibliotecari addetti al reference non devono conoscere i libri in base al proprio interesse [...] né devono conoscere i libri per utilizzare a fini personali e immediati la conoscenza acquisita nel capirli: questo lo fanno i lettori. Devono conoscerli in relazione ai loro lettori – presenti e futuri. In effetti, quando gli occhi di un bibliotecario addetto al reference scorrono le pagine di un libro, la sua mente deve dividersi in due parti: la prima deve impegnarsi a captare e assimilare ciò che gli occhi leggono nel libro, la seconda deve idealmente viaggiare di continuo nel mondo dei lettori per individuare le persone o le tipologie di persone con le quali è opportuno creare un rapporto con quel libro<sup>14</sup>.

In uno dei suoi ultimi libri, *New education and school library*<sup>15</sup>, uscito postumo, Ranganathan presenta due immagini che evidenziano il ruolo e l’importanza del reference per la biblioteca come sistema, ovvero come “organizzazione funzionale”; la prima immagine illustra la relazione del reference con le altre attività della biblioteca; la seconda illustra invece il reference in relazione alle finalità ultime della biblioteca.

Uno dei problemi fondamentali nell’approccio biblioteconomico di Ranganathan è quello della ricerca continua dei fondamenti teorici del-

---

<sup>13</sup> Ivi, B101.

<sup>14</sup> Ivi, D862.

<sup>15</sup> Id., *New education and school library: experience of half a century*, Delhi: Vikas, 1973, p. 320.

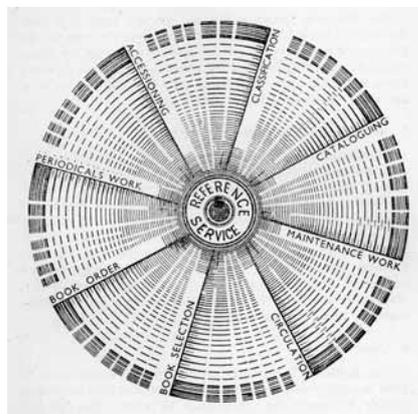
la biblioteconomia, ovvero la ricerca di leggi fondamentali, universali, unificanti e la consapevolezza dell'unità e dell'unitarietà della biblioteca e delle attività che in essa si svolgono. Ranganathan si riferisce a quest'ultimo concetto quando parla di visione olistica.

Un problema rimasto aperto dopo l'elaborazione delle cinque leggi era 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 che teneva, Ranganathan si era reso conto che

malgrado tutte le attività della biblioteca fossero fatte 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?<sup>16</sup>

Dopo avere esaminato le attività della biblioteca, Ranganathan giunge alla conclusione che il perno di tutto non può che essere il servizio di reference.



**Fig. 1. Il servizio di reference**

(da: Shiyali Ramamrita Ranganathan, *New education and school library: experience of half a century*, Delhi: Vikas, 1973, p. 323)

<sup>16</sup> Id., *Documentation. Genesis and development*, Bangalore, Sarada Ranganathan Endowment for Library Science, 1973, p. 74.



La torre 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 tutte tendono alla realizzazione del servizio di reference. Nella parte bassa della figura, le cinque leggi sono rappresentate come le colonne portanti della teoria e delle tecniche biblioteconomiche, poggiando sulla roccia più resistente. Il servizio di reference (che Ranganathan definirà sul finire della sua vita come «servizio di documentazione») si trova proprio in cima. 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 ottenuto fisicamente 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<sup>17</sup>.

Per apprezzare pienamente il valore de *Il servizio di reference*, sarebbe necessario soffermarsi estesamente su molti dei temi trattati. Prima di tutto, la scelta di analizzare il reference studiandone i due oggetti principali: i lettori e i libri. Ciò richiederebbe di illustrare in dettaglio la classificazione dei lettori (il principiante, il lettore generico, il ricercatore e lo specialista) e la classificazione dei diversi servizi necessari a ciascuna tipologia di lettore: la formazione 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.

Porterebbe poi a trattare dei libri di reference, della possibile definizione di libro di reference, che «quanto ad ambiguità [...] non è seconda a nessun altro termine del vocabolario biblioteconomico»<sup>18</sup>, dell'analisi e dello studio dei libri di reference – oggi si preferisce parlare di *risorse* – come attività fondamentali del bibliotecario addetto al reference, che deve conoscerne a fondo le caratteristiche come l'ambito disciplinare o scientifico, le modalità di aggiornamento, l'ordinamento alfabetico, classificato o misto e, infine, la struttura generale e i contenuti specifici.

Sarebbe anche necessario distinguere tra il servizio di reference immediato, che per definizione è quello «che si conclude in un lasso di tempo molto breve – se possibile in un istante»<sup>19</sup> e il servizio di reference ad ampio raggio, che è quello che richiede approfondimenti che costringono a differire la risposta nel tempo.

---

<sup>17</sup> Id., *Documentation. Genesis and Development*, p. 70-72.

<sup>18</sup> Id., *Il servizio di reference* cit., H01.

<sup>19</sup> Ivi, F11.

Non è possibile sviluppare tutti questi temi, ma è doveroso almeno un approfondimento sulla figura del bibliotecario addetto al reference, perché è il vero protagonista di questo capolavoro della biblioteconomia. Ranganathan considera il reference ad ampio raggio come il servizio più esigente e impegnativo per un bibliotecario. Infatti le sole capacità professionali – pur se di altissimo profilo – non sono sufficienti alla realizzazione di un servizio adeguato: diventa indispensabile la componente umana, in termini di qualità e 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; proprio per questo però le doti personali rimangono un fattore decisivo.

Sono numerosi, ne *Il servizio di reference*, 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 e doti eccezionali, ma l'uomo, con una umanità altrettanto profonda e vibrante. Ranganathan non vuole soltanto fornire indicazioni professionali precise, esaurienti e innovative al proprio lettore; si impegna anche in un obiettivo molto più ambizioso, ovvero proporre una traccia per la realizzazione personale, umana e spirituale di chi si vuole dedicare alla professione del reference.

La parte finale de *Il servizio di reference* 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 tanto 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.

A tale proposito, Douglas 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<sup>20</sup>.

Nella visione di Ranganathan tutto si tiene e la prospettiva di analisi non è mai unilaterale. Nel caleidoscopio con il quale osserva la realtà, esistono – e non possono essere ignorate – le faccette dell'impegno etico e della spiritualità.

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 verso l'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». 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 finale de *Il servizio di reference* 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 anche 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?

---

<sup>20</sup> Douglas J. Foskett, *Ranganathan and "User-Friendliness"*, «Libri», 42 (1992), n. 3, p. 227-234, in particolare p. 228.

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<sup>21</sup>.

Il racconto, che chiude il libro, continua così:

Quella sera rientrai in albergo. Il portiere mi consegnò una cesta regalo; 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. Ne ero certo, 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 succedere perfino che non ti ricordi nemmeno di avere fatto 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<sup>22</sup>.

---

<sup>21</sup> S.R. Ranganathan, *Il servizio di reference* cit., K84.

<sup>22</sup> Ivi, K84.