

---

S.R. Ranganathan

### *Il servizio di reference*

a cura di Carlo Bianchini,  
prefazione di Mauro Guerrini,  
Firenze, Le Lettere (Pinakes, 5),  
2010, p. LI, 408, € 38,00

La collana “Pinakes” è dedicata alle scienze del documento e raccoglie oltre a opere moderne e contemporanee anche opere classiche, che seppur famose risultano mal conosciute. È questo il caso de *Il servizio di reference*, felice traduzione di Carlo Bianchini della seconda edizione (1961) di *Reference Service* di Ranganathan.

A Ranganathan spetta il pieno riconoscimento di avere sancito attraverso le note *Cinque leggi della biblioteconomia* l’affermazione della biblioteca intesa essenzialmente come servizio, da cui deriva come diretta conseguenza la centralità dell’utente. Questi principi trovano ampio approfondimento nel presente volume: il *reference* si configura come un modello per la biblioteca, considerata essa stessa nel suo insieme strumento del *reference*; è il perno su cui ruotano tutti gli aspetti del lavoro di biblioteca, che viene reso efficacemente con l’immagine dell’alveare.

La trattazione degli argomenti è condotta secondo un approccio autobiografico e si inquadra in una fase storica della biblioteconomia in cui il *reference* doveva ancora essere riconosciuto come il cuore e il fine ultimo dell’attività del bibliotecario. L’autore dichiara che la spinta ad organizzare in maniera sistematica e in forma di libro le proprie idee su questo tema muove sia da una necessità pratica dettata dall’esterno (la nascita della scuola di biblioteconomia presso la Madras Univer-

sity dove Ranganathan ha diretto la biblioteca dal 1925 al 1944), sia da una necessità intellettuale intima, mettere a nudo il più possibile tutte le implicazioni delle *Cinque leggi* nell’ambito del servizio di *reference*: “il servizio di reference è conseguenza necessaria delle cinque leggi della biblioteconomia, che costituiscono i principi normativi che regolano qualsiasi aspetto del servizio bibliotecario e che sono il punto di partenza per lo sviluppo della biblioteconomia. Da questi principi normativi è stato dedotto il servizio di reference” (p. 51).

Attraverso la lettura di Ranganathan l’immagine che prende corpo è quella di un servizio ad alto valore umano, pertanto insostituibile da qualunque strumento o tecnologia, e che raggiunge la sua forma più elevata quando riesce a stabilire una comunicazione empatica tra utente e bibliotecario: “il servizio di reference è il processo che stabilisce il rapporto tra il lettore e i suoi documenti in modo personalizzato” (p. 45). E ancora: “una biblioteca è una triade costituita di libri, lettori e personale, in particolare il personale del reference. Si ha una bi-



Shiyali Ramamrita Ranganathan

biblioteca soltanto nel momento in cui tutti e tre i fattori si integrano. Il personale del reference è la forza che crea la mediazione tra il lettore e il libro e che promuove l'integrazione. [...] L'unico scopo è il raggiungimento della creazione di un rapporto tra libri e lettori" (p. 171).

Lo sviluppo di questi concetti ha il suo approdo nella biblioteca intesa come istituzione sociale: "nella misura in cui la conoscenza è intuitiva o ereditaria, non si vedrà alcuna necessità del servizio di reference. Ma con la nostra attuale insistenza sull'uguaglianza delle opportunità di informazione, di conoscenza e di ispirazione che derivano dai pensieri più alti degli uomini di genio, il servizio di reference diventa essenziale per il progresso e per la crescita della nazione in modo democratico: senza il servizio di reference non ci può essere vera democrazia" (p. 68). Le parole di Ranganathan risultano valide e purtroppo ancora urgenti se riferite al contesto italiano: "ci vorrà almeno una generazione prima che i membri di una società ricevano a scuola un'istruzione completa all'uso di una biblioteca - e questo solo a condizione che la biblioteca venga immediatamente posta al centro dell'istruzione scolastica" (p. 83). Se si sostituisce al termine libri quello più appropriato per i nostri tempi di risorse informative, ancora una volta le sue riflessioni colpiscono per la loro lucida attualità: "l'obiettivo dell'istruzione dovrebbe essere rendere lo studente in grado di imparare per proprio conto nella vita futura. In molti casi questa possibilità sarà garantita più dai libri che dalle persone. La formazione del college dovrebbe quindi possedere: 1) un'ovvia base di conoscenze fattuali e di informazioni professionali; 2) la formazione al meto-

do scientifico e 3) qualche esplicita formazione all'uso dei libri. Inoltre l'auto-istruzione dovrebbe derivare in larga parte dai libri. Perciò la fase di istruzione al servizio di reference dovrebbe costituire parte integrante dell'insegnamento universitario per tutti gli studenti" (p. 103).

Nelle parti centrali del libro sono analizzati in sequenza i due fattori che entrano in gioco nel servizio di *reference*: i lettori e i libri; sono individuate quattro categorie di lettori, da cui derivano quattro forme diverse di servizio: l'istruzione al principiante, l'aiuto generico al lettore generico, il servizio di *reference* immediato al ricercatore ordinario e quello ad ampio raggio per lo specialista.

La parte finale raccoglie casi esemplari tratti dall'esperienza diretta di Ranganathan negli anni della sua attività presso la Madras University, attraverso i quali emerge sia la pratica che l'etica del bibliotecario.

Da sottolineare la grande varietà di toni che caratterizza la prosa dell'autore - ispirata ai Sutra, ricca di ironia, *humour* e poesia sapientemente mescolati assieme - che rende piacevole e coinvolgente la lettura del libro grazie anche al trasporto e all'entusiasmo che traspaiono.

L'opera ha l'indubbio merito di continuare a mantenere modernità e attualità di principi e valori che sono a fondamento teorico della biblioteconomia. Il maggior pregio, che ne ha resa necessaria prima ancora che opportuna la traduzione italiana, è la sapiente onnicomprensività nell'affrontare il tema e quindi la capacità di trasmettere principi di alto valore attraverso una visione olistica dei fenomeni che riguardano la biblioteca.

**GIADA COSTA**

Università degli studi di Parma  
Settore biblioteche  
giada.costa@unipr.it