

# Il Reference in biblioteca: dal catalogo alla ricerca bibliografica

Mercoledì 15 maggio 2024, Milano

## Lettura n. 1 - Definizione di reference<sup>1</sup>

### B10 Definizione di servizio di reference

Il servizio di reference è il processo che crea un rapporto tra il lettore e i suoi documenti in modo personalizzato. “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.

### B101 Esempificazione per contrasto

L’esempio per contrasto si può fare così: al momento della convocazione dell’assemblea universitaria, a ciascun nuovo laureato viene donata una copia del *Bhagavad Gita*.<sup>2</sup> In questo dono non c’è niente di personalizzato, dato che tutte le copie sono uguali. A ogni laureato può essere donata una copia qualsiasi. Altro esempio: in occasione di una festa di matrimonio, a ciascun ospite viene portata una noce di cocco. Anche in questo caso tutte le noci di cocco sono idealmente uguali. Sono, in un certo senso, una copia l’una dell’altra. Quindi non c’è niente di personalizzato nel dono. Ma i libri di una biblioteca non sono tutti uguali, non sono copie l’uno dell’altro. Ciascun libro è un individuo e, allo stesso modo, ciascun lettore è un individuo. Quindi ciascun libro deve corrispondere a ciascun lettore secondo le rispettive “peculiarità individuali”.

Questa corrispondenza necessita della cura personale del bibliotecario. In altre parole, è necessario un servizio personalizzato. Quindi, il servizio di reference è un servizio personalizzato. La sua definizione può essere chiarita 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>1</sup> Shiyali Ramamrita Ranganathan, *Il servizio di reference*, a c. di Carlo Bianchini (Firenze: Le Lettere, 2009), 45–46.

<sup>2</sup> Il *Bhagavad Gita* – letteralmente il *Canto del Beato* – è uno dei libri che compongono il *Mahabharata*, ed è considerato il più importante testo sacro della religione hindu. Il *Mahabharata* (in sanscrito, “Grande [poema dei] Bharata”) è il più vasto poema epico della letteratura indiana (e mondiale). Ha avuto una lunga tradizione orale prima di essere scritto, durante il IV secolo a.C., e narra di avvenimenti databili intorno al XV secolo a.C.