

Il Reference in biblioteca: dal catalogo alla ricerca bibliografica

Mercoledì 15 maggio 2024, Milano

Lettura n. 3 – Personalizzazione del reference in Ranganathan¹

B52 Un apporto di energia vitale

In ogni caso gli oggetti meccanici [come i libri] non sono oggetti autonomi. Esistono per essere fatti funzionare; e la loro bellezza dipende dal loro funzionamento. Una turbina in funzione è un oggetto che desta meraviglia e bellezza; ma se è a riposo, è più morta di quanto non fossero i suoi componenti prima di essere estratti dalla terra. [...]

B54 L'azione di riscatto dell'uomo

Di qui la necessità di introdurre un'attività umana per riscattare tutte le cose rendendole effettivamente funzionanti. [...]

B55 Artificiosità dei libri

Oltre alla ragione generale appena evidenziata, ci sono altre tre ragioni specifiche per garantire che ci sia quel "qualcuno". 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.

B56 Artificiosità del catalogo

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.

B57 Bisogni psicologici

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.

B58 Convertitore umano

Se non si mette a disposizione la sensibilità umana, l'enorme potenziale delle collezioni librerie di oggi non sarà altro che una beffa. In realtà, il problema delle biblioteche non è più quello della scarsità, se non nel senso di scarsità di convertitori umani dell'energia potenziale dei libri, che ammuffiscono sugli scaffali, in energia cinetica pronta all'uso per i lettori. A sua volta, ciò è dovuto alla scarsità di intraprendenza nelle alte sfere e, più in generale, alla mancanza d'intelligenza.

B59 L'ineluttabile conseguenza della democrazia

Finché si ritiene che la conoscenza sia intuitiva o ereditaria, non si vedrà alcuna necessità del servizio di reference. Ma con la nostra attuale insistenza sull'uguaglianza nelle 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 democratica della nazione: senza servizio di reference non ci può essere vera democrazia.

¹ Shiyali Ramamrita Ranganathan, *Il servizio di reference*, a c. di Carlo Bianchini (Firenze: Le Lettere, 2009), 66–68.