

# Il Reference in biblioteca: dal catalogo alla ricerca bibliografica

Mercoledì 15 maggio 2024, Milano

Lettura n. 5 - La transazione di reference<sup>1</sup>

## *F544 Ricerca sui lavori in ferro. (Caso pratico 58)*

Un messaggio telefonico lasciato dal capo di un dipartimento ministeriale diceva: "Sto mandando un messo in biblioteca. Inviatemi tramite lui un paio di libri sull'industria siderurgica." Arrivò il messo e gli furono dati due libri sull'argomento.

Mezz'ora più tardi ritornò con i libri il segretario personale del funzionario e disse:

"Il mio superiore non voleva libri tecnici come questi. Voleva qualcosa che parlasse delle opere di ferro antiche."

"Gli interessa l'uso del ferro nell'antichità?"

"Forse sì. Ha detto 'opere in ferro nei tempi antichi'. È tutto quello che so."

"Allora prenda questi libri. Sono tutti di argomento antiquario."

Il segretario personale tornò di nuovo nel giro di un'altra mezz'ora e, piuttosto turbato, disse: "No, signore. Mi ha detto di restituirli immediatamente."

"Perché?"

"Non lo so. È su tutte le furie. Vuole che gli porti altri libri."

"Che cosa vuole esattamente?"

"Non lo so."

"Glielo chieda per telefono."

"No. È troppo arrabbiato. Glielo chieda lei."

Erano le cinque del pomeriggio. Arrivò il funzionario in persona. Era un anziano gentleman inglese, che era stato un membro dell'Indian Civil Service.

"Pensavo che solo il mio aiutante fosse stupido. Mentre lo sono anche i vostri."

"Perché, cos'è successo?"

"Volevo delle immagini di vecchi lavori in ferro – diciamo del periodo Moghul. Mi hanno mandato tutt'altro." Immediatamente apparvero alcune illustrazioni pubblicate sui *Memoirs* e sulle *New Imperial Series of the Archaeological Survey* dell'India. Ma non gli andavano bene. Fu chiesto agli assistenti di raccogliere altre memorie illustrate e il funzionario fu accompagnato nella stanza del bibliotecario.

"È la prima volta che vengo in biblioteca da quando vi siete trasferiti qui."

"Le piace l'edificio?"

"Sì, è bello."

"Dove vive ora?"

"Sto traslocando proprio adesso; ho comprato una casa nuova con un grande ingresso. Mia moglie vuole dividerlo e le piacciono molto le porte e le inferriate in ferro."

Fu intrattenuto con una lunga conversazione. In pochi minuti arrivarono alcuni recenti volumi rilegati di periodici di architettura, con dei segnalibri su alcune pagine di pubblicità. L'anziano funzionario guardò le figure in quelle pagine e rimase estremamente soddisfatto.

"Era proprio quello che stavo cercando. Chiederò a mia moglie di venire a dare un'occhiata."

"Sono contento che abbia trovato quello che cercava."

"Cercavo non io ma mia moglie! Ma perché non sono stati capaci di tirarmeli fuori stamattina?"

---

<sup>1</sup> Shiyali Ramamrita Ranganathan, *Il servizio di reference*, a c. di Carlo Bianchini (Firenze: Le Lettere, 2009), 210–11.

“Perché non aveva detto che voleva questi!”

“Ma non gliel’ho detto nemmeno adesso!”

“Ma ha detto a me che stava cambiando casa ecc. ecc. Un uccellino gliel’ha riferito e quindi hanno lasciato perdere le ricerche sugli *Archaeological memoirs* e hanno cercato tra questa pubblicità!”

“Mi spiace avere definito stupidi i suoi collaboratori. Adesso mi rendo conto di chi era lo stupido! Sono contento che mi abbia invitato a venire personalmente e sono felice di essere venuto. Mi piace la vostra biblioteca. Domani a quest’ora verrò con mia moglie e sono sicuro che le piacerà!”