

Il servizio di reference in biblioteca

Il servizio di reference in biblioteca ha subito negli ultimi dieci anni una significativa trasformazione. Internet non ha costituito solo un nuovo strumento da adottare per la conduzione delle transazioni con l'utente, ma ha determinato un aumento esponenziale delle risorse informative disponibili in rete.

Le richieste degli utenti di accedere, anche in breve tempo, a tali risorse si sono moltiplicate e hanno reso necessario lo sviluppo dei servizi di reference digitali, bibliotecari e non. Gli utenti oggi si rivolgono a questi servizi, tramite e-mail, chat e altre forme di comunicazione on-line, per soddisfare i loro bisogni informativi.

Si tratta di servizi di assistenza, di orientamento e di istruzione, finalizzati ad aiutare l'utente a reperire l'informazione che cerca, ad indicargli il percorso giusto da seguire e ad istruirlo ad utilizzare gli strumenti di ricerca disponibili in biblioteca o in rete. Questo tipo di assistenza è definita "diretta" se si stabilisce un contatto personale con l'utente al quale il bibliotecario risponde in tempo reale, via chat, o, entro due/tre giorni lavorativi, via e-mail, a domande di varia natura (bibliografie, localizzazione di documenti, domande fattuali, servizi di biblioteca). E' "indiretta", invece, se il ruolo di mediazione tra il ricercatore e l'informazione è svolto da strumenti di consultazione remota, appositamente costruiti dai bibliotecari, quali portali, subject gateway e virtual reference desk.

Il servizio di reference digitale è l'evoluzione di quello cosiddetto *face to face* che, ancora oggi, si espleta all'interno della biblioteca, accogliendo il lettore in uno spazio dedicato ed allestito con gli strumenti di immediata consultazione e dove, in caso di richieste più complesse, ha luogo un'intervista tramite la quale il bibliotecario cerca di definire con maggiore chiarezza le reali necessità della persona che ha di fronte.

Il reference elettronico dedica ai suoi utenti lo spazio della rete, al quale, quindi, possono accedere utenti di qualsiasi tipologia e provenienza. Con essi non si ha modo di colloquiare, a meno che non si disponga di webcam o chatline. Il più diffuso *e-mail reference* prevede che l'utente rivolga la sua domanda tramite un modulo online, al quale il bibliotecario darà risposta dopo aver intuito, grazie alla sua esperienza e professionalità, ciò di cui effettivamente l'utente ha bisogno. Se invece sorgesse l'esigenza di ricontattare l'utente per avere ulteriori informazioni circa la sua richiesta, tale tipologia di servizio, per le sue caratteristiche, potrebbe significare la perdita del contatto (user evaporation).

Paradossalmente se la biblioteca e i suoi servizi sono profondamente cambiati negli anni, non lo sono i principi che stanno alla base del servizio di reference, ossia aiutare l'utente nel reperimento e nella selezione delle risorse, istruirlo all'utilizzo della biblioteca e dei suoi strumenti, fornirgli risposte adeguate, promuovere la biblioteca nella comunità.

I primordi e le ragioni del servizio di reference

Claudio Gnoli

Il tavolino di Ranganathan, in «Bibliotime», anno III, numero 3 (novembre 2000)

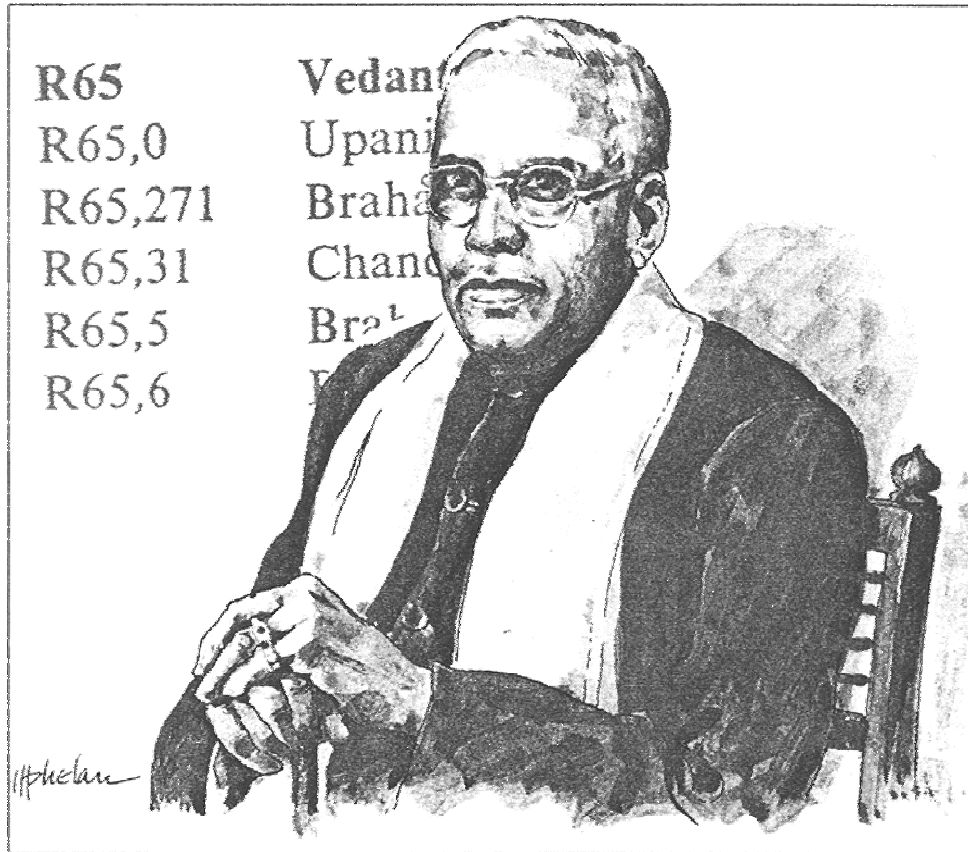
<http://didattica.spbo.unibo.it/bibliotime/num-iii-3/gnoli.htm>

"Amava starsene seduto per la maggior parte del tempo all'estremità di una fila degli scaffali della biblioteca. Aveva un tavolino e una banale sedia. Gli studenti si fermavano spesso lì, a parlare con lui dei loro problemi." [1]

"Viveva un'esistenza molto semplice, e quasi ascetica. Credeva nella vita semplice e nel pensiero nobile, e lo dimostrava anche concretamente. Il suo cibo, le sue abitudini, i suoi abiti modesti, la sua

dimora arredata spartanamente e senza neppure la luce elettrica: molte erano le cose nelle quali dimostrava chiaramente la sua economia avveduta." [2]

...Chi è questo curioso signore nascosto in un angolo di una biblioteca?



Il suo nome è Shiyali Ramamrita Ranganathan (9 Agosto 1892 – 27 Settembre 1972) e si tratta in realtà di uno dei più grandi bibliotecari del ventesimo secolo. Formatosi originariamente come un matematico, Ranganathan venne a contatto con il mondo delle biblioteche del suo paese, l'India, in modo casuale. Tuttavia, nel corso di un viaggio in Europa, fu fortemente colpito dalla realtà delle biblioteche occidentali, rendendosi conto del valore e delle potenzialità della biblioteconomia; così, al suo ritorno prese a lavorare instancabilmente nel campo della documentazione: con la sua opera promosse in modo straordinario lo sviluppo delle biblioteche indiane, e soprattutto introdusse alcune idee di grande importanza per tutta la biblioteconomia moderna:

- [Le Cinque Leggi della biblioteconomia](#)
- [Lo spirito del reference](#)
- [La classificazione a faccette](#)
- [Una concezione umanista della biblioteca](#)

Le Cinque Leggi della biblioteconomia

L'aspetto più famoso del pensiero di Ranganathan sono le *Cinque Leggi della biblioteconomia*, ossia:

- 1: I libri sono fatti per essere usati
- 2: Ad ogni lettore il suo libro

- 3: Ad ogni libro il suo lettore
- 4: Non far perdere tempo al lettore
- 5: La biblioteca è un organismo che cresce

Sono cinque principi semplici, apparentemente banali. Eppure, Ranganathan li pone a fondamento dell'intera biblioteconomia, tant'è vero che si richiama ad essi in tutte le sue opere, anche in quelle molto tecniche riguardanti i sistemi di classificazione. E questo è in un certo modo rivoluzionario, perchè significa considerare come centro della biblioteca l'uomo che se ne serve, il lettore.

Qualsiasi operazione che avviene in biblioteca, dice Ranganathan, deve essere condotta tenendo sempre presente l'utilità che in ultima analisi avrà per le persone. Anche quando i bibliotecari sono immersi nei tecnicismi della catalogazione e nella burocrazia delle procedure, dovrebbero sempre ricordarsi di colui per il quale stanno lavorando: l'uomo.

Lo spirito del reference

Reference significa riferimento, relazione, o consultazione. Per *servizio di reference* in biblioteca si intendono, come è noto, tutte le attività dei bibliotecari volte ad aiutare gli utenti a trovare quello che stanno cercando: quali sono le fonti più appropriate da consultare, le migliori strategie per usare i cataloghi e i repertori, e come sviluppare passo per passo un percorso che li porti all'acquisizione delle conoscenze che li interessano.

Quando un utente arriva in una biblioteca per la prima volta, egli si trova di fronte a una serie di segnali, regolamenti, moduli, cataloghi e scaffali. Si presuppone che egli sia in grado di utilizzare appropriatamente questi strumenti, in modo da arrivare a ottenere i documenti che cerca. Nella realtà però, molto spesso egli si sente disorientato, e anche se si attiene scrupolosamente alla prassi non è sicuro di stare seguendo la via giusta per arrivare alle informazioni che cerca. Può anche accadere che egli non si renda conto che un'importante parte delle informazioni disponibili gli sta sfuggendo, solo perché non ha considerato alcune possibili fonti. In questo modo, una gran parte del patrimonio della biblioteca verrà sfruttato molto meno di quanto sarebbe possibile: ciò significa per l'utente la perdita di possibili informazioni, e per la biblioteca uno spreco di risorse.

Queste situazioni si verificano quotidianamente, e non necessariamente per colpa dell'incapacità dell'utente; tutti sappiamo, infatti, che occorre molta pratica per imparare a dominare le potenzialità di uno strumento complesso, come un computer o un'automobile: anche se ci atteniamo scrupolosamente alle istruzioni, le prime volte lo sapremo padroneggiare solo a malapena, mentre dopo mesi e anni saremo diventati molto più abili. Ora, dobbiamo riconoscere che i cataloghi e le procedure di una biblioteca, per quanto ben strutturati, per un utente novizio sono uno strumento complesso.

La funzione dei bibliotecari di reference, dunque, è appunto di fare da punto di riferimento per gli utenti, di guidarli e assisterli nelle loro ricerche, facendo da tramite fra la mole delle informazioni racchiuse nelle fredde pagine (cartacee e digitali) e il bisogno di conoscenza di una particolare persona. Il loro lavoro consiste nel far arrivare le informazioni giuste alle persone giuste: ossia in una *disseminazione selettiva delle informazioni* [3].

Questa funzione, spesso considerata ausiliaria, è in realtà fondamentale affinché una biblioteca sia un servizio efficace. Scrive infatti Ranganathan:

"Il servizio di *reference* è la ragione primaria e il culmine di tutte le pratiche della biblioteca. Le sue varietà, il loro che cosa, perché e come, la loro preparazione, le varietà dei materiali bibliografici e

di consultazione, e l'organizzazione del tempo del personale in relazione ad esse: tutto ciò discende dalle Cinque Leggi..." [4]

Il lavoro del bibliotecario non è perciò limitato a una serie meccanica di operazioni. Al contrario, in esso giocano un ruolo basilare certe qualità intellettuali e pienamente umane, come il "fiuto", necessario per intuire in breve tempo il tipo di utente che si ha di fronte, indovinare le sue necessità, e cercare quindi le risposte nei posti giusti:

"Il fiuto è una qualità fortemente personale. In un individuo esso si deve sviluppare. Alcuni possono nascerne già dotati. Esso trascende l'automatizzazione; trascende anche il pensiero standardizzato. L'aiuto personale fornito da un bibliotecario di reference, dotato in abbondanza di fiuto, è spesso necessario per il raggiungimento dei complessi fini, sociali ed individuali, della biblioteca."

Oggigiorno, anche grazie all'opera di Ranganathan, il servizio di reference è considerato una parte fondamentale della biblioteconomia moderna. I problemi e gli aspetti del reference vengono discussi in convegni internazionali, ed esistono gruppi di discussione email dedicati ad esso.

La classificazione a faccette

Uno strumento assai importante per permettere gli incontri giusti fra i lettori e i libri è la classificazione. Nella concezione di Ranganathan uno schema di classificazione deve essere utilizzato in biblioteca in modo integrato: non soltanto cioè per realizzare un catalogo da consultare, ma anche per disporre i volumi negli scaffali secondo un ordine adeguato, che permetta agli utenti di localizzare direttamente quelli che trattano gli argomenti di loro interesse.

Perciò, egli dedicò molto del suo lavoro a identificare dei principi fondanti per la classificazione, e introdusse soluzioni profondamente innovative all'eterno problema di rappresentare le innumerevoli sfumature dell'opera dell'intelletto umano. In alternativa agli schemi di classificazione già esistenti da diversi decenni, come la tradizionale Classificazione Decimale Dewey, Ranganathan studiò un sistema meno rigido e più articolato, che definì *classificazione a faccette*.

Una *faccetta* (in inglese "facet") è un particolare aspetto sotto il quale un argomento viene trattato; secondo Ranganathan, le faccette di qualsiasi classe si possono ricondurre a cinque categorie fondamentali: *personalità* (l'oggetto centrale di un discorso), *materia* (i componenti e le proprietà dell'oggetto), *energia* (le caratteristiche dinamiche dei processi che lo interessano), *spazio* (i suoi elementi geografici o in genere spaziali), e *tempo* (le sue fasi cronologiche). Con una classificazione a faccette, il contenuto di un documento può essere descritto analiticamente nei suoi diversi aspetti; questi sono poi espressi tutti insieme, secondo una sequenza determinata da regole di funzionalità: perciò Ranganathan definisce questo tipo di classificazione *analitico-sintetico*[5].

La classificazione a faccette realizzata da Ranganathan è nota come Colon Classification, per la caratteristica frequenza con cui ricorre nella sua notazione il simbolo di due punti (in inglese "colon"). Si tratta di un sistema alquanto raffinato e complesso, che anche per questo è stato utilizzato in un numero assai limitato di biblioteche. Tuttavia, i principi individuati e definiti esplicitamente da Ranganathan a proposito della formazione delle classi, delle faccette, del loro ordine di citazione, della notazione adottata per esprimerli hanno una grandissima importanza teorica. Essi infatti, ripresi da autorevoli studiosi - fra i quali i membri del Classification Research Group - hanno fornito le basi per lo sviluppo di avanzati sistemi di indicizzazione: thesauri, classificazioni a faccette speciali e generali (tra cui la seconda edizione della Classificazione Bliss) per non parlare del PRECIS, i cui principi tra l'altro hanno informato i lavori dell'italiano GRIS (Gruppo di ricerca sull'indicizzazione per soggetto).

Una concezione umanista della biblioteca

La profondità dell'opera di Ranganathan, codificata e riassunta nelle Cinque Leggi e nei suoi originali principi di classificazione, ci trasmette in realtà molto di più che delle norme e degli strumenti di lavoro. Essa ci propone una concezione umanista, che, senza voler sminuire il valore dei particolari strumenti tecnici (ai quali del resto lo stesso Ranganathan lavorò intensamente), inquadra la biblioteca in una prospettiva più ampia, addirittura universale, coniugando lo sviluppo tecnologico e sociale dell'Occidente con l'antica saggezza dell'Oriente.

Occorre infatti ricordarsi che la funzione ultima delle biblioteche è quella di permettere l'accesso alla conoscenza, e quindi lavorare affinché questo si realizzi effettivamente, fino all'ultimo e fondamentale stadio: la possibilità per ciascuna persona di beneficiare della conoscenza disponibile.

"La gioia del bibliotecario di reference dovrebbe derivare non soltanto dalla consapevolezza di avere assolto concretamente ogni suo compito, ma dalla vista della gioia che sorge sul volto del lettore." [6]

"Chiedi al dottor Ranganathan come fosse possibile ottenere la *moksha* (salvezza) essendo semplicemente un bibliotecario, piuttosto che un santo o un *rishi* come vuole la tradizione indiana. Egli fu molto divertito da questa domanda. In modo molto semplice e schietto, mi disse che il servizio di biblioteca è forse il servizio più impersonale, e che se qualcuno compie tale servizio con devozione e cuore puro, senza riguardo per la casta, il credo o il colore e senza considerare se un uomo sia ricco o povero, costui rende un vero servizio all'umanità. A questo servizio infatti non è legata alcuna corda, così come è avvenuto per i grandi uomini del passato, che hanno sempre servito l'umanità inculcando idee nobili nelle persone, e continuando così a vivere nei loro cuori pur non esistendo più nella loro forma fisica. Dopo tutto, questo corpo (*sharirah*) un giorno o l'altro sarà inevitabilmente distrutto; ma il servizio di una persona all'umanità non sarà mai distrutto dal tempo, né dalla guerra né da qualsiasi altro avvenimento catastrofico. Un bibliotecario che abbia servito i suoi lettori con tale spirito otterrà la *moksha*." [7]

Claudio Gnoli, Biblioteca della Facoltà di Agraria - Università di Milano, e-mail: gnoli@aib.it

Note

[1] J.S. Sharma, *Dr. S. R. Ranganathan: a great teacher and a humanist*, in *Ranganathan's philosophy. Assessment, impact and relevance*, edited by T.S. Rajagopalan. New Delhi, Vikas, 1987, p. 689.

[2] S.L. Sangham, *Ranganathan as humanist*, in *Ranganathan's philosophy*, cit., p. 677.

[3] N. Saur, S. Singh, *Reference service. A humanistic approach*, in *Ranganathan's philosophy*, cit., p. 529-534.

[4] S.R. Ranganathan, *Five laws of library science*, 2nd re. ed. Madras, Madras Library Association, 1957, p. 383-384.

[5] B.C. Vickery, *La classificazione a faccette. Guida per la costruzione e la utilizzazione di schemi speciali*. Roma, CNR, 1972.

[6] S.R. Ranganathan, *Library manual*, 3. ed. Bombay, Asia Publishing House, 1960, p. 119.

[7] J.S. Sharma, *Dr. S. R. Ranganathan: a great teacher and a humanist*, in *Ranganathan's philosophy*, cit., p. 687.

Appendice bibliografica

Shiyali Ramamrita RANGANATHAN, *Le cinque leggi della biblioteconomia*, traduzione e note a cura di Laura Toti, saggio introduttivo di Giovanni Solimine, Firenze, Le Lettere, 2010

Shiyali Ramamrita RANGANATHAN, *Il servizio di reference*, a cura di Carlo Bianchini, prefazione di Mauro Guerrini, Firenze, Le lettere, 2010

Leggere Ranganathan, a cura di Mauro Guerrini, Roma : Associazione italiana biblioteche, 2011