

particolare attenzione a quello che è ancor oggi il più importante e diffuso strumento di indicizzazione per soggetto in ambito italiano, il *Soggettario* di Firenze: l'attenta analisi delle relazioni semantiche e dell'uso del singolare e del plurale nel *Soggettario* permette di comprendere a fondo le incoerenze interne di questo strumento (oggi evidenti, se ne tenga conto, grazie ad un'elaborazione teorica successiva all'epoca della sua compilazione), come anche di rendersi conto dell'incredibile lavoro strutturale che è stato alla base della sua realizzazione, considerando i mezzi solo manuali del tempo.

La descrizione del piano sintattico dell'indicizzazione è articolata in tre parti: innanzitutto viene spiegata la sintassi del *Soggettario* e il suo implicito collegamento con le cinque categorie di Ranganathan (PMEST); si passa poi ad un'esposizione delle regole sintattiche del GRIS, il contributo più originale e innovativo della *Guida*, in base alle quali si propone «un modello fondato su un approccio sintetico al soggetto, in cui siano le relazioni logiche fra gli elementi della stringa di soggetto a determinare l'ordine di citazione» (p. 13). Infine, ed è questa la parte più originale del presente saggio, viene proposto un confronto teorico-pratico fra le modalità di indicizzazione previste dal *Soggettario* e quelle del GRIS: partendo da un'analisi dei principi che stanno alla base dell'uno e dell'altro strumento, termina con la proposta di esempi di soggettazione comparata secondo i due modelli, utilissimi per la comprensione di similitudini e differenze.

Concludono il volume preziose indicazioni sulle modalità di introduzione di un nuovo soggetto che comprendono sia i criteri con cui ne viene valutata l'opportunità, che le peculiari modalità di elaborazione di una nuova voce: conoscenze queste ultime che non potevano trovare voce migliore che in una delle compilatrici della *Bibliografia nazionale italiana*. Preziose indicazioni che forse non servono a un bibliotecario-non solo soggettatore, quali sono la maggior parte dei bibliotecari italiani (come di improbabile realizzazione possono apparire ai più i frequenti riferimenti all'importanza del lavoro di gruppo e del confronto), ma che sono specchio di una prassi di lavoro scrupolosa, fatta di pensamenti e ripensamenti, di annotazioni per ogni singola scelta, che caratterizza tutto il *team* dell'Ufficio soggetti e classi della BNI.

Simpatica e soprattutto sintomatica della passione con cui chi parla svolge questo lavoro, è l'ultima immagine del bibliotecario-soggettatore come una personalità «un po' border-line», mediatore fra l'universo bibliografico e mondo esterno degli autori e dei fruitori, fra la propria soggettività e quella dei colleghi presenti e passati.

Silvia Bonfietti

*Biblioteca della Scuola di lingue moderne per interpreti e traduttori,
Università di Trieste*

Claudio Gnoli. *Classificazione a faccette*. Roma: AIB, 2004. 44 p. (ET Enciclopedia tascabile; 26). ISBN 88-7812-080-4. € 8,00.

In Italia non si è mai parlato molto di classificazione a faccette.

Per essere fondato su basi teoriche avanzate rispetto agli schemi classici, come DDC e UDC, e forse proprio per questo considerato di difficile applicazione, questo sistema ha avuto una diffusione piuttosto limitata, non solo nel nostro paese.

La sola ideazione e realizzazione di un volume dell'"Enciclopedia tascabile" dell'AIB dedicato a questo tema, costituisce dunque nota di merito per ideatori e compilatore.

Le premesse storiche iniziali sottolineano come l'intera storia della cultura occidentale (e non solo) sia accompagnata dalla ricerca e individuazione di categorie secondo le quali organizzare il sapere. Il contributo più innovativo e originale di Ranganathan è «l'idea di esprimere la classe di un documento per combinazione di diversi aspetti del suo

contenuto» (p. 6): la scomposizione del contenuto in aspetti, detti appunto faccette (da cui il nome di Classificazione a faccette), viene curiosamente ispirata al suo autore da una semplice confezione di Meccano.

Il testo prosegue descrivendo quelli che sono stati gli sviluppi derivati dai principi della Classificazione a faccette (più che dalla sua scarsa diffusione). Il Classification Research Group (CRG), nato a Londra all'inizio degli anni Cinquanta si è dedicato ad un'analisi approfondita delle categorie fondamentali, ampliando e modificando le originarie cinque di Ranganathan.

La realizzazione pratica dell'analisi a faccette giunge invece qualche anno più tardi con l'applicazione della stessa prima a schemi di classificazione speciali e successivamente allo schema generale della Classificazione bibliografica di Bliss, nella sua seconda edizione.

Dopo due brevi capitoli riguardanti la diffusione e la terminologia specifica della classificazione a faccette, l'autore entra nel nucleo del tema del libro, descrivendo quelle che sono le due principali classificazioni generali a faccette esistenti, la Colon Classification (CC) e la Bliss Classification, nella sua seconda edizione (BC2), analizzando parallelamente le singole caratteristiche dell'una e dell'altra: le categorie fondamentali, l'ordine di citazione, la notazione.

L'analisi a faccette (o metodo analitico-sintetico) su cui entrambe si basano, consiste nelle seguenti fasi: scomposizione dei concetti composti (analisi), traduzione di ogni concetto in notazione, ricomposizione delle notazioni secondo un ordine di citazione pre-stabilito (sintesi).

L'ordine di citazione delle categorie fondamentali (personalità, materia o proprietà, energia, spazio, tempo, quelle della CC, più numerose quelle della BC2) segue il principio generale, stabilito da Ranganathan, secondo il quale la concretezza decrescente stabilisce il susseguirsi delle diverse faccette.

In entrambe le classificazioni analizzate, CC e BC2, l'analisi a faccette è applicata però solo all'interno di ciascuna disciplina, mentre le singole discipline vengono elencate in modo sostanzialmente enumerativo.

La notazione, che ha la funzione di esprimere sinteticamente le classi e il loro ordinamento, si basa essenzialmente su due principi: il primo adotta l'idea di Dewey secondo la quale i simboli usati hanno un significato decimale (nei quali cioè il valore a destra di un altro ne specifica il significato, come nei numeri decimali); il secondo è il principio della mnemonica seminale, formulato invece da Ranganathan stesso, ma già presente in forma embrionale anche nella DDC (mentre oggi lo si trova diffuso in tutte le sue tavole): secondo tale idea alcuni simboli veicolano sempre uno stesso significato generale e vengono in tal senso utilizzati anche all'interno di classi diverse.

Mentre la notazione della CC adotta simboli diversi per ogni differente funzione individuata (una lettera identifica la classe, i valori delle diverse faccette sono rappresentate da numeri e introdotti da una punteggiatura specifica), quella della BC2 utilizza le sole lettere maiuscole: la prima risulta universalmente e facilmente decifrabile (l'utilizzo di cifre piuttosto che di lettere amplia il raggio di comprensibilità anche a chi utilizza alfabeti diversi dal nostro) ma troppo estesa, la seconda inespressiva ma semplice e concisa.

Seguono brevi descrizioni delle singole classificazioni a faccette, partendo dalle principali CC e BC2, passando per le più recenti *Broad system of ordering* (BSO) e *International coding classification* (ICC), per arrivare all'applicazione dell'analisi a faccette a schemi di classificazione strutturalmente enumerativi, come la DDC, o a strumenti di indicizzazione semantica diversi dalle classificazioni, quali tesauri e soggettari.

Il saggio si chiude con un capitolo riguardante applicazioni e potenzialità dell'analisi a faccette in settori più o meno nuovi: la possibilità, poco sfruttata, di ricercare nei cataloghi automatizzati singole parti di notazione (rappresentanti le singole faccette) qualsiasi sia la

loro posizione all'interno della notazione stessa; il suo utilizzo nel campo della gestione della conoscenza (*knowledge management*) all'interno di organizzazioni complesse.

Come ben conclude l'autore e come nel corso di tutto il testo egli ha cercato di dimostrare «lungi dall'essere una materia astratta e superata, la classificazione a faccette appare come uno strumento alquanto promettente, aperto a nuove e fruttuose utilizzazioni» (p. 40).

Silvia Bonfietti

*Biblioteca della Scuola di lingue moderne per interpreti e traduttori,
Università di Trieste*

Roberto Ventura. *La biblioteca al servizio dell'utente: customer satisfaction e strategie di management*. Milano: Editrice Bibliografica, 2004. 289 p. (Bibliografia e biblioteconomia; 72). ISBN 88-7075-617-3. € 20,00.

«Si dice che scrivere sia un atto terapeutico, che si intraprende quando la realtà non porge in modo compiuto i frutti sperati e un demone ci incalza» (p. 7).

La prima cosa che mi ha colpito del volume di Roberto Ventura è questa sua frase in apertura di prefazione, frase che credo si possa applicare a molti bibliotecari italiani – ai quali non mi sento estranea – spinti a scrivere di biblioteconomia in risposta ad una realtà spesso molto lontana dall'immagine ideale di biblioteca che ognuno coltiva dentro di sé; la scrittura è – o quanto meno potrebbe essere – un atto terapeutico della inevitabile schizofrenia che ciascuno di noi vive o ha vissuto in alcune fasi del proprio percorso professionale.

Ventura vede nell'applicazione delle teorie del *management* alle biblioteche e, soprattutto, nella riproposizione della assoluta centralità dell'utente la strada che le biblioteche devono percorrere per evitare il rischio – che talvolta è già realtà – dell'autoreferenzialità. È questa secondo Ventura la risposta a un contesto nel quale la biblioteca tende a non essere più considerata indispensabile dagli utenti, ma si configura come un'alternativa tra i diversi servizi documentari e bibliografici. A p. 123 Ventura così si esprime in proposito: «Non si vogliono evocare qui scontati quanto improbabili scenari di superamento del documento cartaceo come mezzo di trasmissione delle conoscenze [...], ma di perdita, da parte dell'ambiente, della percezione della biblioteca come luogo dell'informazione di comunità locale e regionale, dell'informazione istituzionale, dell'informazione specialistica, dell'affievolirsi dal punto di vista dell'immagine delle ragioni che storicamente hanno determinato la nascita della public library». Non sarà piuttosto che le biblioteche hanno perso o non hanno saputo acquisire la capacità di comunicare con i propri utenti? E che a volte anche gli approcci finalizzati al miglioramento dei servizi, come è appunto il *management*, rischiano l'autoreferenzialità e rendono la biblioteca ancora più incomprensibile e più lontana agli occhi del suo pubblico potenziale?

I bibliotecari sono chiamati dunque a tenere sempre gli occhi aperti, a non dare mai niente per scontato, a non accettare applicazioni di criteri manageriali banalizzanti e riduttive. E infatti Roberto Ventura dimostra più volte di sapersi sottrarre ad un atteggiamento fideistico nei confronti del *management* e delle sue teorie e di saper mantenere vivo lo spirito critico, essenziale in questi casi per trarre il meglio dalle ibridazioni cui la biblioteconomia va sempre più spesso incontro.

Da questo punto di vista, mi sembra significativo il fatto che l'autore non si stanchi di sottolineare l'importanza di un quadro teorico solido e la necessità di mantenere sempre chiare le finalità di una gestione manageriale e di un'attività di misurazione, che sono poi le finalità della biblioteca stessa: miglioramento e qualità dei servizi.

Anche nell'affrontare il tema della *customer satisfaction*, che egli ritiene la forma più alta di misurazione che può essere condotta in una biblioteca, è apprezzabile il fatto che