

Furti, distruzioni, difficoltà con il pubblico

Il furto di documenti dalle biblioteche è un fenomeno parallelo all'esistenza delle medesime, la cui storia è densa di episodi relativi alla sottrazione di materiale, a volte con la scoperta dei colpevoli, ma non di rado con la pura constatazione di una scomparsa non recuperata. Era fatale che con l'aumento delle biblioteche e con il corrispondente aumento dei loro frequentatori il fenomeno si accentuasse, che si applicassero di conseguenza nuovi accorgimenti per impedire i furti, ma che per contro si ponessero in atto altri controaccorgimenti per aggirarli. Né il danno si limita agli oggetti rubati, ma si allarga a comprendere una serie di voci collaterali, come ebbe a notare Mark Mc Cree, in quanto oltre ai costi effettivi dovuti alla perdita del materiale, alla sua sostituzione ed alle spese amministrative occorre considerare i danni al servizio per il tempo perduto dai lettori, oltre alla caduta di immagine nei confronti della biblioteca. Da un'inchiesta a livello nazionale svolta tra le biblioteche pubbliche inglesi, alla quale si era ottenuto oltre il 50 per cento delle risposte, è risultato che solo il 20 per cento conserva i dati sulle perdite per furto, mentre in tre soli casi si sono potute avere informazioni sul valore delle perdite. Il 66 per cento ha dichiarato di avere subito furti di computer o di altre attrezzature, e negli ultimi cinque anni i danni sembrano aumentati. In maggiore pericolo sono le edi-

zioni recenti e il materiale audiovisivo; una biblioteca ha riferito che dopo un controllo tra le pubblicazioni recenti è risultata la scomparsa del 29,3 per cento della narrativa e del 25,3 per cento della saggistica. A sei mesi dall'apertura, una biblioteca ha registrato perdite dal 5 al 48 per cento a seconda dei settori (in testa i libri gialli). Anche se i sistemi di sicurezza sono molto efficaci, non riescono dunque ad eliminare l'inconveniente (*Theft: ignorance is bliss?*, "Public library journal", Summer 2001, p. 47-50). E, per rimanere nel campo delle biblioteche pubbliche, il "Library journal" (June 15, 2001, p. 11) riferisce che un'inchiesta promossa dall'American Library Association ha rivelato che in quelle biblioteche i furti più frequenti, dopo i libri per la preparazione degli esami, riguardano temi come la stregoneria, l'occultismo, i sogni, l'astrologia. Si conferma che non mancano i furti di attrezzature, ma può essere ricordato che in seguito al furto di 500 galloni di olio combustibile una piccola biblioteca del Connecticut è rimasta al freddo e che il rifornimento imprevisto e l'applicazione di una nuova chiusura di sicurezza hanno inciso pesantemente sul magro bilancio della biblioteca ("American libraries", Feb. 2004, p. 21).

L'inconveniente dei furti riguarda tutti i tipi di biblioteca e incide a volte in misura assai pesante sulla gestione, per la necessità di

sostituire il materiale librario – in cui hanno molta parte anche i periodici e gli audiovisivi (basti pensare alla difficoltà pratica di sostituire numeri isolati di periodici) – e le attrezzature. Ma si tratta pur sempre di materiale sostituibile. Dove invece si considera il furto di documenti rari, allora il danno rischia di essere irreparabile. Giuseppe Vitello ci ricorda che in Italia ogni mezz'ora viene rubata un'opera d'arte e che il contenuto delle biblioteche non è meno appetito (*Politique et législation des bibliothèques. Perspectives européennes*, 2, "Bulletin des bibliothèques de France", 2000, 6, p. 4-14). Nell'Europa orientale e in particolare nei paesi dell'ex Unione Sovietica il patrimonio artistico è stato a volte letteralmente saccheggiato e tra esso non mancano i libri rari, per opera di ladri isolati o di bande organizzate, anche internazionali, con furti programmati. François Lapèlerie ne riferisce numerosissimi esempi in Polonia, Ucraina, Russia e altrove (*Copernic, Galilée, Ptolémée et les autres. Trafics de livres précieux en Europe de l'Est*, "Bulletin des bibliothèques de France", 2001, 6, p. 6-13). Situazione particolare quella dei paesi dell'ex Unione Sovietica, che vivono una fase di transizione che si spera si stia esaurendo. Ma gli inconvenienti sono anche altrove tutt'altro che rari, come si legge in un numero del "LIBER quarterly" (2002, 4) dedicato in parte alla sicurezza nelle biblioteche di ricerca. Nei primi due articoli (*Library security management. An introduction*, p. 293-295 e *The responsibility of the chief executive*, p. 296-302), Erlend Kolding Nielsen parla del furto di libri rari e di

carte geografiche sfilate da edizioni antiche e "portate via da un ladro che era una specie di mago", nonostante la tradizionale sicurezza dell'edificio. Grazie a un filmato che ne consentì il riconoscimento, si riuscì a scoprire che nel frattempo aveva già "lavorato" a Helsinki, all'Aia e a Stoccolma. Risultarono poi tracce del suo passaggio alla Biblioteca nazionale del Galles, alla Biblioteca nazionale di Francia, a Cracovia, a Edimburgo, a Cambridge e a Londra. Nielsen insiste sulla necessità di stabilire una rete di informazione tra le biblioteche che posseggono raccolte importanti, superando la troppo frequente riluttanza ad ammettere i furti. LIBER, l'associazione delle biblioteche europee di ricerca, nel 2002 ha fissato infatti una serie di principi per una rete di sicurezza (riprodotti a p. 331-332) che agli accorgimenti tecnologici sappia accomunare la validità del personale e norme sicure per il pubblico e per gli stessi addetti. Altri articoli dello stesso numero contengono esempi di furti alla Biblioteca nazionale scozzese, alla Biblioteca Reale di Stoccolma, alla Biblioteca universitaria di Helsinki. Els van Eijck van Heslinga, in un articolo il cui titolo si ispira alla terminologia della lotta libera, ammette che la necessità di maggiore liberalizzazione e conoscenza ha portato a descrivere e a render noto tutto il materiale, con l'effetto collaterale indesiderato "che le persone con obiettivi meno nobili possono raggiungere il proprio scopo ben facilmente" (*Catch as catch can*", p. 316-319). L'Associazione delle biblioteche universitarie e di ricerca, affiliata all'American

Library Association, ha approvato nel luglio 1999 le *Guidelines for the security of rare book, manuscript, and other special collections* (il cui testo è recuperabile in rete), che prevedono la figura del LSO (Library Security Officer), nominato dal direttore della biblioteca; si ammette comunque che il fenomeno si è fatto ormai talmente grave ed esteso da renderne conveniente l'applicazione anche agli altri tipi di biblioteca ("College & research libraries news", Oct. 1999, p. 741-748).

Dai furti alle misure di sicurezza per pericoli reali o immaginari il passo è breve. Sappiamo che per far chiudere una biblioteca è sufficiente una telefonata anonima, come è avvenuto il 12 marzo 2003 alla Biblioteca universitaria di Göttingen, evacuata e rimasta chiusa per parecchie ore in seguito alla minaccia – rivelatasi poi infondata – di una bomba, fatta per telefono da una persona "con accento arabo" ("Buch und Bibliothek", Mai 2003, p. 300). Sono casi relativamente frequenti in ogni paese, che inducono a particolari attenzioni proprio per il momento attuale, tanto che misure di prevenzione sono state poste in atto ovunque. Le grandi biblioteche sono un punto di riferimento frequentatissimo: Brian J. Kenney nota che la Biblioteca centrale di Los Angeles accoglie settemila visitatori al giorno per sette giorni alla settimana e che istituzioni di questo livello non sfuggono alle maggiori esigenze di sicurezza dopo l'11 settembre e dopo gli episodi dell'antrace. Si sono attuate chiusure di aree per i parcheggi e perfino soppressioni delle cassette per la

restituzione dei libri, nonché ispezioni delle borse e dei pacchi e a due mesi di distanza dai primi provvedimenti la pratica persiste ancora in alcune biblioteche. La reazione del pubblico nell'insieme è favorevole a queste restrizioni, che tuttavia non tutte le biblioteche hanno adottato. Accanto a ciò, le procedure di emergenza, compresi i piani di evacuazione, legate ai disastri naturali sono state rivedute e servono di base per pericoli di qualunque genere (*Central libraries in uncertain times*, "Library journal", Nov. 15, 2001, p. 36-37).

Procedendo nella scala dei danni umani alle biblioteche, possiamo citare *Livres en feu. Histoire de la destruction sans fin des bibliothèques* (Paris, Denoël, 2004) di Lucien X. Polastron: ce ne parla Laurent Santantonios (*Bibliothèques en flammes*, "Livres hebdo", 540, 16.1.2004, p. 62). Da cinquemila anni l'uomo raccoglie libri e li distrugge: l'autore tocca ogni epoca e non esclude la censura, l'indice dei libri proibiti e neppure gli eventi naturali. Il volume contiene un indice dei luoghi e delle persone citati, una cronologia ed un'ampia bibliografia. E come esempio di distruzioni recenti non si può non ricordare l'Irak. È ancora Santantonios, che ricorda come a condizioni già deplorabili in precedenza si siano aggiunte distruzioni, incendi e saccheggi. Due gli incendi alla Biblioteca nazionale di Bagdad, di cui uno, violentissimo, provocato dai lanciati fiamme; tra i due incendi sono stati trasportati altrove e salvati 500.000 volumi, mentre ne sono andati perduti 700.000 tra cui i cataloghi, con la conseguente impossibilità

Storia di un bacio Una bibliotecaria dello Wyoming ha promesso che avrebbe baciato un maiale se gli studenti avessero letto 100.000 pagine (complessivamente). Se ne sono impegnati più di trecento, che hanno raggiunto ben 239.000 pagine. La promessa è stata mantenuta ("American libraries", May 2003, p.15, con fotografia).

Un calendario Le bibliotecarie di Camden (Londra) hanno posato in costume adamitico (ma sarebbe meglio dire evitico) in mezzo ai libri per un calendario a scopo benefico pubblicato dal comune. Una di loro ha detto: "Ci siamo molto divertite a farlo e abbiamo dovuto bere qualche bottiglia di vino, perché anche se una pensa di non avere nessun problema a togliersi i vestiti, quando lo deve fare davvero le occorre un po' di coraggio da sbronza" (nell'originale, *Dutch courage*) ("Buch und Bibliothek", Feb. 2004, p. 104).

Accidental visit È questo il titolo dato alla notizia di un'automobile che ha sfondato la vetrina di una biblioteca pubblica del Kansas e ha raggiunto il banco di prestito e alcuni scaffali, provocando danni tra 50.000 e 100.000 dollari. Il conducente diciannovenne aveva perduto il controllo (è sperabile) ("American libraries", Dec. 2003, p. 17).

di inventario. Situazione analoga a Bassora, dove tre quarti dei libri della Biblioteca universitaria sono andati distrutti. Numerosi i furti ovunque, con richiesta di restituzione avanzata dalle autorità religiose. Una nota positiva è data dalla notizia che poco prima del conflitto una raccolta inestimabile di 47.000 manoscritti antichi conservati a Bagdad è stata portata in un rifugio antiatomico ed è salva (*Bagdad six mois après*, "Livres hebdo", 531, 24.10.2003, p. 64-65).

Giungiamo ora ai disastri non voluti dall'uomo, anche se in certi casi misure preventive avrebbero potuto, se non scongiurarli, quanto meno attenuarne le conseguenze. Sono infatti in atto numerosi piani preventivi per le biblioteche nel caso di disastri naturali. Il servizio di conservazione della

Biblioteca nazionale svizzera ha elaborato nel 1995 un piano in proposito, rivisto in tempi successivi, che considera vari temi come le proprietà dei materiali, cartacei e non, e la loro reazione all'acqua e al fuoco, l'estinzione di un incendio e il ruolo dei pompieri, gli interventi nel sottosuolo. Da un'esercitazione con un salvataggio simulato è stato prodotto un video (Chantal Karli, Susan Herion, *Etat actuel du projet "Plan en cas de catastrophe, mesures conservatoires d'urgence en cas de dégâts d'eau et de feu"*, "Arbido", 2001, 1, p. 27). Ne ha dato successivamente notizia un bibliotecario di Bellinzona, Andrea Giovannini (*Pour un plan de prévention et d'intervention en cas de catastrophe*, "Arbido", 2002, 1, p. 5-12), in un articolo dettagliato che inizia con una citazione di Pirandello: "Non occorre che la vita sia verosimile per

essere vera” e continua con una classificazione dei sinistri (per acqua, per fuoco, per cause naturali o umane) e con l'identificazione dei rischi e degli interventi. Occorre predisporre squadre di emergenza prevedendo i mezzi occorrenti, disporre degli indirizzi, dei numeri telefonici, della posta elettronica di chi sia in grado di prestare soccorso e di fornire materiale. È necessario un piano di interventi e sapere come trattare il materiale danneggiato (ad esempio, materiale cartaceo bagnato). Anche Deborah Shorley insiste sulla necessità di una pianifica-

zione preventiva, in particolare per i danni settoriali, quelli meglio controllabili, mentre se la distruzione è generale la prevenzione risulta ben più problematica. L'autrice dà anche consigli su cosa fare dopo un'inondazione (un evento frequente, di cui abbiamo un esempio devastante nell'Europa centrale nel 2002), in particolare per la valutazione dei danni anche ai fini assicurativi (*Disaster planning "in the end you just cope"*, "Library + information update", March 2003, p. 46-47). L'Unesco, informa "Bibliothèque(s)" (août 2003, p. 7), ha creato un sito sulle inondazioni nelle biblioteche e negli archivi europei, <www.unesco.org/webworld/floods_europe> (aggiornato al 19.3.2004, consultato il 18.6.2004), che offre notizie dettagliate sui danni in Germania, Repubblica ceca, Ungheria, Austria e Slovacchia e offre accesso al programma Memory of the world (aggiornato al 18.6.2004), che raccoglie informazioni



American Libraries, February 2004

sull'eredità culturale di ogni paese. I gravi danni subiti dalle inondazioni del 2002 nell'Europa centrale sono ampiamente documentati. Vogliamo ricordare *Les bibliothèques tchèques sous les eaux*, un editoriale di Marie-Claude Delmas ("Bulletin de bibliophile", 2003, 2, p. 217-222) dedicato all'inondazione dell'estate 2002, che ha provocato enormi disastri anche per le biblioteche. Un gruppo di coordinamento tra la Biblioteca nazionale di Praga e gli archivi centrali ha permesso di organizzare immediatamente l'essiccazione e il successivo congelamento del materiale da conservare, con la selezione dei fondi che potevano essere ricostituiti. La perdita degli schedari ha costituito a volte un inconveniente ulteriore, come abbiamo visto in altra occasione, in quanto non consentiva di stabilire le perdite. I volumi danneggiati o distrutti ammontano a circa due milioni. La Biblioteca municipale di Praga ha subito danni particolarmente

gravi: 60.000 volumi, di cui 18.000 incunaboli e rari, oltre a incisioni e carte geografiche. È stato richiesto e ottenuto un aiuto internazionale. Possiamo ricordare due pubblicazioni americane recensite da Deborah A. Cronan in "The Australian library journal" (Feb. 2001, p. 87-88): *Library disaster planning and recovery handbook*, ed. Camila Alire (New York, Neal-Schuman, 2000) e il video *Disaster planning* (Chicago, ALA, 2000), e ancora una pubblicazione della Direction des archives de France, *Mesures à prendre en cas de sinistre* (2002), che riguarda gli incendi e le inondazioni.

Possiamo concludere con i rapporti con il pubblico difficile (o, se si preferisce, con i rapporti a volte difficili con il pubblico). Il fenomeno dei telefonini è affrontato sovente nella letteratura professionale, il più delle volte in tono scanzonato, ma si tratta di un problema reale della vita quoti-

diana, che intendiamo contenere nell'ambito della biblioteca. Non è questo che uno dei tanti esempi dei rapporti con il pubblico, che come gli altri non può presentare una soluzione soddisfacente per tutti e, se si vogliono accettare i paroloni, è legato all'idea della libertà e dei suoi limiti. E i limiti devono provenire dal pubblico stesso, non da costrizioni o da regolamenti, pur sovente inevitabili ma che non possono risultare di soddisfazione generale. Ne sono un esempio le domande che si pone Michael

Knecht (*Cell phones in the stacks*, "American libraries", June/ July 2003, p. 68-69): che fare con trilli sostituiti da musica ossessiva, conversazioni a voce alta, e così via? Bando completo? Cartelli che invitano a spegnere i telefonini? Prevedere uno spazio apposito per l'uso? Ai bibliotecari si presenta una serie di alternative che vanno da quella più draconiana a quella del tutto benevola. Si può invitare a sostituire gli squilli (o la musicchetta) con vibrazioni, o considerare la possibilità di ascolto senza risposta (previo messaggio registrato). Si possono stabilire luoghi di silenzio, dopo una valutazione dei percorsi e dei punti che richiedono maggiore tranquillità. In certi ambienti, ad esempio negli ospedali, si è installata una "Faraday cage" che rende inefficaci i segnali radio. Ogni soluzione imposta, insomma, presenta aspetti positivi e negativi. Più severa, rispetto a quella di Knecht, è la posizione di

Christopher Hall (*Managing the use of cellular phones in a small college*, "The reference librarian", 75/76 (2002), p. 173-180), il quale ammette che l'impiego dei telefonini in biblioteca è a volte un problema grave, tanto che conviene bandirlo del tutto a causa del disturbo agli altri lettori.

L'articolo di Hall fa parte di un ampio numero monografico, *Helping the difficult library patron: new approaches to examining and resolving a long-standing and ongoing problem*, Kwasi Sarkodie-Mensah guest editor, dedicato ai lettori difficili nelle biblioteche pubbliche e universitarie. È un fenomeno in forte aumento, osserva Kelly D. Blessinger (*Problem patrons: all shapes and sizes*, p. 3-10), che corrisponde all'aumento del pubblico e allo sviluppo del-

le biblioteche – una considerazione analoga è stata fatta a proposito dell'aumento dei furti, come si è visto – e si manifesta nei modi più svariati, dall'irascibilità facile alle molestie sessuali, dalla delinquenza ai danni materiali, dalla presenza di bambini non custoditi ai senza tetto. Ampio spazio è anche dedicato ai comportamenti impropri nell'uso delle attrezzature elettroniche. Tra i numerosi interventi notiamo quello di C. Lyn Curie, *Difficult library patrons in Academe: it's all in the eye of the beholder*, p. 45-54, che non considera i clienti difficili come problemi, ma come sfida per un buon funzionamento del servizio: occorre dunque agire sul personale per fargli acquisire la capacità di lavorare con i clienti difficili. Le fa eco Brian Quinn (*How psychotherapists*

handle difficult clients: lessons for librarians, p. 181-196): i rapporti con il pubblico difficile possono essere un mezzo di crescita personale. In quest'ultima parte, di interesse particolare, troviamo sovente confronti con il comportamento da tenere con il pubblico in altre attività. Non poteva mancare il confronto con il mondo del commercio, dal quale proviene il suggerimento che il cliente ha sempre ragione, come è ricordato dal titolo dell'articolo di Rebecca Jackson (*The customer is always right: what the business world can teach us about problem patrons*, p. 205-216). Per onestà, dobbiamo avvertire che l'autrice si limita a considerare le lamentele del pubblico, senza occuparsi di altri generi di comportamento. Certo, considerare "difficili" i lettori che protestano

o che reclamano non gioverebbe all'immagine della biblioteca. Il principio che il lettore ha sempre ragione riaffiora in un articolo di Marilyn Christianson (*The irate patron is right. Try putting yourself in a student's shoes*, "College & research libraries news", Feb. 2001, p. 189-191): si tratti del distributore di bevande che non funziona o del mancato acquisto di libri considerati utili dal lettore, le proteste sono legittime e all'occorrenza sarà opportuno riesaminare il regolamento, seguendo una pratica consueta nell'ambiente commerciale.

*Nei prossimi numeri,
tra l'altro:*

- Internet e cataloghi
- Sull'idea di biblioteca
- Bibliobus oggi