

# *Il document delivery durante il Covid-19*

---

## Il caso delle biblioteche dell'Università di Firenze

---

**STEFANIA VASETTI**

Biblioteca Umanistica  
Università degli studi Firenze  
stefania.vasetti@unifi.it

**L'**emergenza Covid-19 sarà ricordata come un evento che ha messo in luce quanto la nostra società fosse impreparata a fronteggiare una pandemia, prima di tutto in ambito sanitario, in secondo luogo in quello economico e, non ultimo, in quello che riguarda il web, che si è dimostrato essere l'ancora di salvezza per le comunicazioni e il lavoro stesso. Tutti, chi più chi meno, ci siamo scontrati con insufficienze o fragilità strutturali o di strumentazione, ritardi o debolezze sul piano dell'aggiornamento nell'uso degli strumenti informatici. Questi mesi, però, saranno ricordati anche per la solidarietà emersa tra le persone. Si sono attivate, infatti, una serie di collaborazioni e sinergie che prima erano inimmaginabili, dando vita a soluzioni o accelerando processi che fino a poco tempo fa potevano sembrare delle vere e proprie utopie.

Tutto questo perché, nonostante la chiusura, le biblioteche, come molte altre istituzioni, non hanno cessato le loro funzioni e hanno cercato di svolgerle ugualmente, seppur in forma ridotta, ripensandole

con modalità diverse. Nel caso specifico del Sistema bibliotecario dell'Ateneo fiorentino i bibliotecari hanno proseguito a svolgere il proprio lavoro nella modalità dello smart working.<sup>1</sup> In questo modo si è potuto continuare a erogare, anche se in forma parziale, i servizi agli utenti, a eccezione del prestito in senso stretto. Nella fattispecie del prestito interbibliotecario è stata sospesa la consegna di libri agli utenti e la richiesta di questi ad altre biblioteche, dal momento che i bibliotecari non potevano essere presenti in ufficio. L'ILL vero e proprio si è dunque interrotto, mentre è rimasto attivo il document delivery e in particolar modo lo scambio di risorse elettroniche.<sup>2</sup>

Per questo è stata molto importante la messa a disposizione, in forma gratuita da parte dei principali editori e di altre realtà, di una parte più consistente delle loro banche dati e piattaforme online utili alla didattica e alla ricerca. Molte sono state quelle di carattere scientifico perché potevano servire a dare impulso alla ricerca contro il Covid-19, ma molte hanno riguardato anche il settore umanistico e sociale. La di-

---

Desidero ringraziare per l'attenzione: Mauro Guerrini, docente di Biblioteconomia presso il SAGAS dell'Università di Firenze; Giulia Maraviglia, Dirigente dell'Area per la Valorizzazione del patrimonio culturale dell'Ateneo fiorentino; Floriana Tagliabue, Direttrice della Biblioteca Umanistica; Luisella Consumi, Library Manager del Sistema bibliotecario di ateneo; Carla Milloschi, collega e compagna di avventure biblioteconomiche e non solo.

sponibilità di maggiori risorse elettroniche rispetto ai tempi normali ha preso il nome significativo di “solidarietà digitale”.<sup>3</sup> È stato un primo passo di grande importanza, avvenuto quasi subito dopo la chiusura delle biblioteche. Senza nascondersi il fatto che tale mossa può anche essere considerata un’operazione strategica di marketing e cioè un modo per far assaggiare una fetta di mercato che poi in futuro le biblioteche potranno acquistare, vogliamo vedere in questa apertura un segno di sensibilità verso le difficoltà in cui versavano le istituzioni accademiche durante l’emergenza sanitaria.

Subito dopo le possibilità offerte dagli editori sono nate delle iniziative in seno alle biblioteche, che hanno cercato di mettersi in sinergia tra di loro con la creazione di documenti in cui confluivano gli accessi ai repository di risorse elettroniche dei vari atenei o la segnalazione di siti in cui trovare materiale utile per le varie discipline universitarie. In particolare, è stata l’Università di Torino che ha cominciato a far circolare un documento condiviso in cui tutte le istituzioni potevano indicare ciò che del loro patrimonio era online. Una sorta di censimento di quello che poteva servire alla ricerca, liberamente disponibile sul web.<sup>4</sup> Dall’Università di Firenze sono stati segnalati il sito della FUP, l’*University Press* dell’Ateneo fiorentino;<sup>5</sup> “Delicious”, che contiene un notevole numero di link a siti accreditati nel campo del settore umanistico, storico, dello spettacolo e dell’arte<sup>6</sup> e i due principali repository istituzionali: “FloRe”, che raccoglie e rende visibile la produzione scientifica dell’Università di Firenze<sup>7</sup> e “Impronte digitali”, utile per la consultazione online di libri rari o antichi, posseduti dall’Ateneo del capoluogo toscano.<sup>8</sup>

L’incremento della consultazione delle risorse elettroniche, le uniche disponibili, unito all’impossibilità di avere dei libri in prestito, ha caratterizzato questo periodo di lockdown, come è stato dimostrato dai dati forniti dal notiziario dell’AIB che segnala un incremento del 104% del prestito di ebook.<sup>9</sup> L’emergenza del Coronavirus ha evidenziato anche quanto ancora le biblioteche e gli utenti siano vincolati per gli studi al reperimento delle risorse cartacee, soprattutto in ambito umanistico. Continuavano, quindi, ad arrivare sul gestionale delle biblioteche dell’Ateneo fiorentino molte richieste di articoli o di parti di libri disponibili solo nella versione tradizionale del libro o della rivista cartacea. Si è pertanto continuato a utilizzare la

piattaforma NILDE per le richieste di document delivery. Con tempi più rallentati rispetto alla normalità, arrivavano di tanto in tanto delle evasioni di richieste da parte delle altre biblioteche e queste erano accolte come dei piccoli miracoli. L’utilizzo della cosiddetta lista “NILDE-forni”, cioè la possibilità di servirsi della mailing list di tutte le biblioteche aderenti a NILDE per le richieste di document delivery,<sup>10</sup> è stata un’altra opportunità importante. La lista è coordinata da Giovanna Colombo e Silvana Mangiaracina del Comitato biblioteche NILDE. Entrambe lavorano presso la Biblioteca di Scienze dell’Università dell’Insubria. Chi ha bisogno di un contributo difficile da trovare, o dopo diverse inevasioni su NILDE, può scrivere direttamente una email alla lista senza verificare quale sia la biblioteca che lo possiede e senza fare la regolare richiesta sulla piattaforma. Solo dopo che una biblioteca si dichiara disponibile alla fornitura si procede con la consueta procedura. In questo modo si evitano tempi di attesa molto lunghi o possibili inevasioni, dovute a un’apertura dichiarata sul sito, ma in realtà solo teorica o parziale, soprattutto durante l’emergenza Covid-19.

La lista funziona bene, consentendo risposte in tempi rapidi: in molti casi si è giunti al conseguimento dell’obiettivo, ossia il reperimento del documento richiesto. La svolta tuttavia è avvenuta nel mese di aprile, con due iniziative che forniscono un servizio che, fino a poco tempo fa, si poteva pensare fosse possibile solo in un futuro molto lontano. Il primo di cui tratterò è stato messo a disposizione di tutte le biblioteche dall’IFLA, il secondo, invece, si deve a una società specializzata in software integrati per le biblioteche: Ex Libris Group.

La prima iniziativa è nata grazie all’impegno del settore Document Delivery e Resource Sharing dell’IFLA,<sup>11</sup> che dal 21 aprile ha messo a disposizione uno strumento di grande utilità per tutte le biblioteche chiamato RSCVD, cioè Resource Sharing during Covid-19 (Figura 1). Si tratta di un format online che consente di richiedere sia capitoli di libri che articoli di riviste in modo molto immediato.<sup>12</sup>

Il servizio, attivo fino al 31 agosto, è riservato solo alle istituzioni e non è fruibile da privati o singoli studiosi. Al momento della richiesta si devono inserire, infatti, le proprie generalità, comunicare l’ente di appartenenza e un indirizzo di posta istituzionale.

A questo punto, ci sono tre possibilità: con la prima



Figura 1 - Pagina del sito [www.ifla-org/docdel](http://www.ifla-org/docdel)

si può vedere se una risorsa è disponibile online; con la seconda si possono richiedere capitoli o parti di libri; con la terza, articoli di periodici anche cartacei (Figura 2).

La risorsa richiesta arriva, grazie a OCLC Article Exchange Service, sulla posta istituzionale comunicata al momento del riempimento del format, nella modalità di un link, cui è necessario accedere con una password comunicata contestualmente. Il servizio è svolto grazie al lavoro di un gruppo di bibliotecari volontari<sup>13</sup> e al supporto di InstantILL,<sup>14</sup> un servizio di fornitura di documenti presenti nel web in open acces, creato da Open Access Button, un progetto no profit nato nel 2013 nell'ambito di alcune università americane da un'idea degli stessi studenti, stanchi di essere sottoposti a continui pagamenti per le loro ricerche.<sup>15</sup>

In genere i tempi di risposta di RSCVD sono piuttosto rapidi: 24 o 48 ore.

Come Biblioteca Umanistica dell'Ateneo fiorentino abbiamo testato il servizio ed è risultato efficace per molte richieste.<sup>16</sup> Nelle FAQ è scritto che in caso di impossibilità a fornire ciò che è richiesto arriva una mail informativa, ma in realtà ciò non è avvenuto ed è forse questo uno dei pochi difetti riscontrabili nel servizio.<sup>17</sup> Abbiamo notato che, forse perché molte biblioteche hanno riaperto, le ultime richieste inviate (quelle della fine di maggio 2020) non hanno ricevuto esito positivo. La possibilità di usufruire di questo servizio è stata davvero forse dettata solo dell'emergenza Covid-19.

L'altra opportunità di cui abbiamo potuto usufruire è stato Rapid-ILL,<sup>18</sup> un servizio nato in seno alla State University of Colorado per risolvere anche in questo caso un'emergenza, cioè l'impossibilità di accedere alle risorse cartacee della biblioteca a causa della di-

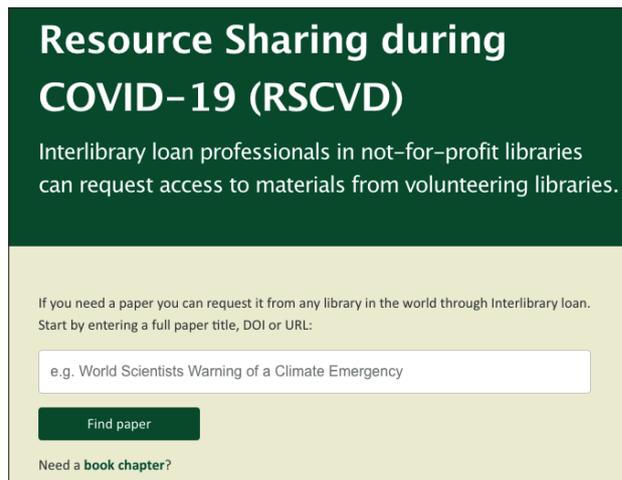


Figura 2 - Format di richiesta del sito <https://rscdv.org>

sastrosa alluvione del 1997. Tale strumento, recentemente acquisito da Ex Libris, è stato offerto gratuitamente fino al 30 agosto 2020 all'Ateneo fiorentino e ad altre università italiane. Se dopo questa data il Sistema bibliotecario di ateneo vorrà continuare a servirsene dovrà acquistarlo e questo verrà ad aggiungersi ai numerosi servizi di cui già usufruiamo con l'utilizzo del gestionale Alma, che dal 2017 ha sostituito Aleph.

Cos'è Rapid-ILL? È un servizio analogo a quello messo a disposizione dall'IFLA, che consente la richiesta di un articolo di un periodico anche cartaceo senza la preoccupazione di dover cercare quale biblioteca lo possenga. Il procedimento è ancora più comodo di quello di RSCVD, perché la richiesta avviene direttamente dall'interno del gestionale Alma e non è necessario compilare alcun format. È sufficiente selezionare Rapid-ILL come partner e cliccare su "Invia". Importante è inserire l'ISSN. La richiesta è automaticamente indirizzata alle biblioteche che possiedono la risorsa e, per risparmiare tempo, il sistema tiene conto anche del fuso orario. In questo modo se una richiesta parte da una biblioteca italiana nel pomeriggio viene di preferenza indirizzata a biblioteche americane che si avviano all'apertura piuttosto che alle istituzioni europee che sono in fase di chiusura. Questo fa sì che al momento della riapertura la biblioteca richiedente trovi già il documento richiesto. Al momento aderiscono al servizio 340 biblioteche dislocate in tutto il mondo.<sup>19</sup> Ex Libris afferma che le richieste sono evase in una media di 12 ore e con una percentuale di successo pari al 95%.

Il sistema di bilanciamento su cui si basa il servizio garantisce che non ci siano biblioteche eccessivamente gravate da richieste.

Per il ricevimento della risorsa bisogna entrare nella piattaforma Rapid-ILL<sup>20</sup> con le credenziali dell'università di appartenenza e verificare se l'articolo richiesto è arrivato (Figura 3). A quel punto può essere scaricato e inviato all'utente oppure direttamente spedito a chi lo ha richiesto. La scansione è preceduta da una pagina in cui compare il nome della biblioteca fornitrice. In questo periodo di prova, l'Università di Firenze usufruisce solo del servizio di *borrowing*. Non deve, cioè, fornire a sua volta risorse a chi ne fa richiesta. La parte *lending* è, quindi, disattivata.

Il sistema è stato testato per diverse richieste da tutte le biblioteche dell'Ateneo fiorentino. Delle 55 richieste inviate non tutte sono state evase e i tempi, a dire il vero, non sono stati così rapidi come annunciato da Ex Libris, se non per alcuni casi. Addirittura, alcune richieste non evase da Rapid-ILL e poi riproposte su RSCVD hanno avuto con questo un esito positivo.

Il test fatto nelle biblioteche dell'Università di Firenze non è stato molto ampio, però ci consente di fare un confronto tra questi due sistemi così simili, che sono stati messi a disposizione contemporaneamente e gratuitamente.

Ecco alcune considerazioni che sono emerse dal loro utilizzo:

- Rapid-ILL, direttamente collegato con il gestionale ALMA dell'Università di Firenze, è indubbiamente comodo e rapido, dal momento che non si deve riempire il format come, invece, è necessario fare con RSCVD. Se la risorsa richiesta arrivasse direttamente sul gestionale Alma, senza dover controllare periodicamente il portale di Rapid-ILL, sarebbe la soluzione ottimale.
- Rapid-ILL consente un tracciamento della richiesta che con RSCVD non è possibile. Dal servizio dell'IFLA non abbiamo ricevuto neppure le risposte relative ai motivi della non evasione della richiesta.
- RSCVD sembra ultimamente non rispondere più alle richieste, forse perché finita la fase più drammatica della totale chiusura delle biblioteche. Rapid-ILL continua, invece, il suo servizio. RSCVD è, dunque, come del resto dice il suo nome stesso, uno strumento nato per un'emergenza specifica e forse esaurirà la sua portata nel corso dell'estate.

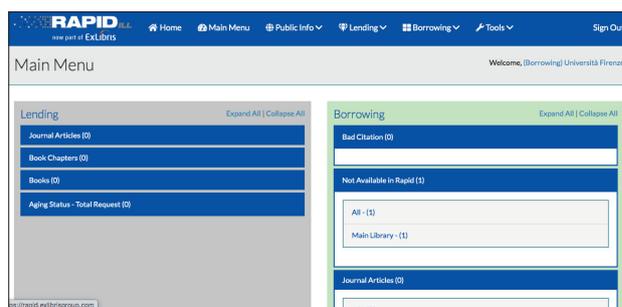


Figura 3 - Piattaforma Rapid-ILL, <https://rapid.exlibrisgroup.com>

- Rapid-ILL è un servizio che è destinato a crescere con l'aumento delle biblioteche aderenti e ad estendersi anche alla fornitura di parti di libri. Naturalmente questo avverrà a fronte di un pagamento da parte della biblioteca aderente, che Ex Libris determinerà anche tenendo conto del possesso e dell'importanza dell'istituzione.
- RSCVD è un servizio che in teoria avrebbe una gran quantità di biblioteche potenzialmente fornitrici, molte di più di quelle attualmente aderenti a Rapid-ILL, ma è basato sul lavoro di bibliotecari volontari.
- Sia RSCVD che Rapid-ILL hanno grandi potenzialità e bisognerà attendere gli sviluppi futuri per capire quale dei due diventerà l'autostrada più percorsa dalle biblioteche di tutto il mondo. Prendere una posizione a favore di uno o dell'altro strumento è difficile in questo momento perché ci sono stati presentati su livelli diversi e con finalità opposte: nel primo caso la solidarietà in un momento di difficoltà a livello mondiale (RSCVD), nel secondo un intento commerciale (Rapid-ILL).

Naturale conseguenza di questo processo è domandarsi se RSCVD e Rapid-ILL metteranno in crisi un altro colosso del document delivery rappresentato da SUBITO-doc.de, il portale che consente di ricevere a pagamento molti documenti o libri posseduti dalle biblioteche prevalentemente di ambito tedesco. Probabilmente sì: anche la possibilità di pagare il servizio solo al bisogno e non con un abbonamento fisso, come nel caso di Rapid-ILL, è una modalità da non sottovalutare nel bilancio di un ateneo o di una biblioteca istituzionale.

Infine, una riflessione: nonostante la comodità in dubbio dei due strumenti che evitano al biblioteca-

rio la noiosa ricerca della biblioteca che possiede la risorsa, non abbiamo utilizzato molto questi servizi, almeno nel nostro ateneo. I motivi possono essere molteplici: il poco tempo a disposizione per il test, il fatto che le biblioteche non hanno ancora ripreso in pieno le loro attività e quindi il numero delle richieste non è stato altissimo. Forse, però, anche il fatto che siamo stati un po' spaventati dall'idea di lanciare la richiesta nel mare aperto del web. Abbiamo ricorso a questi strumenti solo in extremis, cioè nel caso che i tradizionali sistemi, *in primis* NILDE, non abbiano funzionato.

Tutte queste possibilità maturate in un periodo problematico come quello che stiamo vivendo rivelano come le biblioteche siano andate avanti, non arrestandosi alle difficoltà, e credo che anche in questo frangente, almeno nell'ambito del document delivery<sup>21</sup>, si possa dire che è stata onorata la quinta legge di Shiyali Ramamrita Ranganathan: "The Library is a Growing Organism".

## NOTE

<sup>1</sup> LUCILLA CONIGLIELLO, *Organizzare l'emergenza all'Università di Firenze*, "Bibelot", 26 (2020), 1. <https://riviste.aib.it/index.php/bibelot/article/view/12037>. Su come si sono organizzate le biblioteche statali fiorentine si veda: CATERINA GUIDUCCI, GIOVANNA LAMBRONI, CHIARA STORTI, *Biblioteche pubbliche statali fiorentine ai tempi del Coronavirus*, "Bibelot", 26 (2020), 1 <https://riviste.aib.it/index.php/bibelot/article/view/12040>.

<sup>2</sup> Si veda questo proposito *L'impatto della pandemia sui servizi di ILL e DD delle biblioteche ILL SBN*, in *Rilevazione statistica sull'impatto dell'epidemia da Sars-CoV-2 sui servizi di ILL e DD delle biblioteche partner - Documento di sintesi con dati aggregati*, <https://www.iccu.sbn.it/it/ILL-SBN/eventi-e-materiale-informativo-su-ill-sbn>. Anche la American Library Association (ALA) offre nel suo portale molti contributi sull'impatto del Covid-19 sulle biblioteche: <http://www.ala.org/tools/ala-covid-19-response#News>.

<sup>3</sup> Si veda per l'ampliamento dell'offerta delle risorse online per gli utenti dell'Università di Firenze: <https://www.sba.unifi.it/Article1235.html>.

<sup>4</sup> L'iniziativa è partita da Ornella Salvioni dell'Università di Torino che ha, dapprima, fatto circolare un documento in cui le varie biblioteche potevano intervenire e, poi, ha condiviso il risultato che può essere consultato al link: [\[VPQRSX179IPljIzncQwLp3Jt\\\_sbHwSG7s/edit?ts=5e70ca4a#gid=0\]\(https://docs.google.com/spreadsheets/d/1PdgmTKM02W-VPQRSX179IPljIzncQwLp3Jt\_sbHwSG7s/edit?ts=5e70ca4a#gid=0\).](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1PdgmTKM02W-</a></p></div><div data-bbox=)

<sup>5</sup> <https://www.fupress.com>.

<sup>6</sup> <https://del.icio.us/unifibibuma>.

<sup>7</sup> <https://flore.unifi.it>.

<sup>8</sup> <https://www.sba.unifi.it/p740.html>.

<sup>9</sup> <http://aibnotizie.aib.it/le-biblioteche-ai-tempi-del-virus>. Media Library on Line (MLOL) segnala un incremento del 104% del prestito degli ebook nel periodo che va dal 24 febbraio al 24 marzo e di circa 100.000 nuovi utenti del servizio.

<sup>10</sup> <https://nildeworld.bo.cnr.it/content/uso-della-lista-nilde-forni-al-tempo-del-covid-19>.

<sup>11</sup> <https://www.ifla.org/docdel>.

<sup>12</sup> Il format è accessibile alla pagina <https://rscvd.org>.

<sup>13</sup> <https://rscvd.org/volunteers>, dove sono indicati i nomi e l'ente di appartenenza dei volontari.

<sup>14</sup> <https://instantill.org>.

<sup>15</sup> <https://openaccessbutton.org/about>. Le università coinvolte nel progetto sono la IUPUI, Indiana University - Purdue University Indianapolis, la Florida State University, la Montana State University e l'University of Albereta di Edmonton (Canada).

<sup>16</sup> Sono partite dal nostro Ateneo 24 richieste, non molte, ma dobbiamo considerare che quando ci è stato presentato il servizio ci è stato chiesto di utilizzarlo solo come ultima spiaggia essendo gestito da volontari. Ringrazio la collega Luisella Consumi che mi ha aiutato a estrapolare questo dato, come quello dell'utilizzo di Rapid-ILL, da Analytics di ALMA.

<sup>17</sup> Ringrazio le colleghe Monia Marcacci e Simona De Lucchi che mi ha fatto porre attenzione su questo aspetto del servizio RSCVD.

<sup>18</sup> <https://www.exlibrisgroup.com/products/rapidill-interlibrary-loan>. Per la demo: <https://youtu.be/Q07BuprCrvs>. Un webinar. in Italiano: [https://www.youtube.com/watch?v=IY3ELmO7p4&feature=youtu.be&utm\\_campaign=EMEA\\_20200416\\_RapidILL\\_ITA\\_Webinar&utm\\_source=hs\\_email&utm\\_medium=email&utm\\_content=87271747&\\_hsenc=p2ANqtz-\\_\\_vCKICQEpwTlc-bR1WCVY6KLCQcKfkjTo5uqDOnMQNzfmjU-pihv-84geHNQxiw5dtBbU-0bbbGRZToNDbMktRepG2zKvsj4C3Tc-NxpHVL2N1UfAs&\\_hsmi=87271747](https://www.youtube.com/watch?v=IY3ELmO7p4&feature=youtu.be&utm_campaign=EMEA_20200416_RapidILL_ITA_Webinar&utm_source=hs_email&utm_medium=email&utm_content=87271747&_hsenc=p2ANqtz-__vCKICQEpwTlc-bR1WCVY6KLCQcKfkjTo5uqDOnMQNzfmjU-pihv-84geHNQxiw5dtBbU-0bbbGRZToNDbMktRepG2zKvsj4C3Tc-NxpHVL2N1UfAs&_hsmi=87271747).

<sup>19</sup> Elenco delle biblioteche aderenti: <https://rapid.exlibrisgroup.com/#currentMembers>.

<sup>20</sup> <https://rapid.exlibrisgroup.com>.

<sup>21</sup> Secondo Maria Stella Rasetti, invece, le biblioteche in questo periodo hanno fatto molto, ma non tutto quello che si poteva fare. Di fronte cioè a una situazione del tut-

to nuovo e inaspettata noi bibliotecari “non siamo stati in grado di modificare di molto le nostre abitudini e i nostri schemi mentali... rimanendo effettivamente connessi con i nostri utenti” limitandoci “a resistere lontano da loro, in attesa di un ritorno alla normalità tutt’altro che alle por-

te”. Per la Rasetti non si può affermare, quindi, che le biblioteche abbiamo rispettato fino in fondo la quinta legge di Ranganathan. Cfr. MARIA STELLA RASETTI, *Una lezione da imparare*, “Bibelot”, 26 (2020), 1, <https://riviste.aib.it/index.php/bibelot/article/view/12027/11529>.

## ABSTRACT

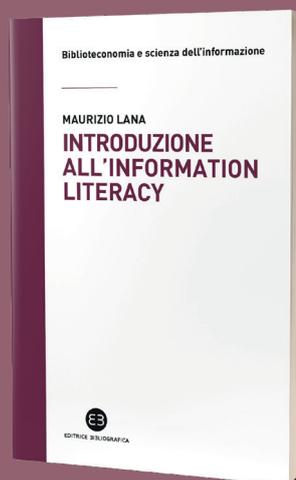
During the lockdown due to Covid-19, libraries were organized in order to satisfy the requests of their users, at least as far as document delivery was concerned. Initially, publishers increased the number of electronic resources available for free. Then, the libraries of Italian universities undertook to notify everything that each specific library had published online. The NILDE member institutions made their mailing list “NILDE-forni” available in order to free up resources faster. Finally, two very similar initiatives with very different aims and characteristics were disseminated. The IFLA’s Document Delivery and Resource Sharing Section (DDRS) made a platform, which is available until August 31, for searching journal articles or parts of book in every member library; the service is operated by volunteers and is aimed at mutually supporting libraries during the current library closure (RSCVD, Resource Sharing CoViD). Ex Libris, instead, made Rapid-ILL available for the University of Florence; it is a service through which you can request articles of specialist periodicals from the 340 member libraries all over the world; it is available until August 30 as a free trial. This article compares RSCVD to Rapid-ILL.

DOI: 10.3302/0392-8586-202006-012-1

Maurizio Lana

## INTRODUZIONE ALL'INFORMATION LITERACY

Un quadro ampio e sfaccettato sull'information literacy a cui si affiancano presentazione, analisi e commento di casi reali, oltre a eventi, strumenti software, risorse web, articoli scientifici che mostrano la relazione fra le conoscenze teoriche e la realtà quotidiana.



ISBN 978-88-9357-086-2  
376 p. · 30,00 €

[www.bibliografica.it](http://www.bibliografica.it) · [bibliografica@bibliografica.it](mailto:bibliografica@bibliografica.it)

