



BIBLIOTECA ISPRA
www.biblioteca.isprambiente.it/site/it-IT/
biblioteca@isprambiente.it

Una biblioteca scientifica, oggi, per poter attrarre e soddisfare gli utenti più esigenti, deve riuscire a tenersi sempre al passo con i tempi. Deve mettere a disposizione collezioni selezionate sulla base di un'attenta politica degli acquisti, deve disporre di personale qualificato, di mentalità aperta, motivato, deve offrire orari di apertura rispondenti alle esigenze dei propri fruitori, deve avere locali moderni e luminosi, a norma in materia di sicurezza, dotati di un'efficace segnaletica, di sale polifunzionali (attrezzate per scopi didattici, convegni, mostre e riunioni).

La Biblioteca ISPRA, certificata UNI EN ISO 9001 dal 2007, anche in vista dell'allestimento della nuova sede che vedrà riunito il patrimonio attualmente suddiviso in tre edifici romani, si è dotata di strumenti capaci di favorire la comunicazione con i propri utenti, per prendere in considerazione eventuali proposte, critiche e suggerimenti nell'ottica dell'ottimizzazione delle risorse disponibili e del perseguimento del miglioramento continuo. Al fine di conoscere la "percezione" degli utenti e recepire le relative indicazioni, nel 2011 ha realizzato una seconda indagine di customer satisfaction da cui sono emersi interessanti spunti riguardanti

Biblioteca a misura di utente

il potenziamento dell'informazione e comunicazione e dei servizi offerti all'utenza¹.

Oggi più che mai è necessario adeguare i servizi bibliotecari alle necessità degli utenti, garantendo elevati standard di accoglienza e di offerta informativa. Il numero degli utenti che si reca fisicamente in biblioteca è diminuito vertiginosamente negli ultimi anni, anche in virtù dell'evoluzione delle tecnologie informatiche che consentono di accedere ai servizi bibliotecari da postazioni remote. Gli utenti sono utilizzatori di iPad e e-reader, scartiti navigatori di Internet con sempre meno tempo a disposizione. Per loro, quindi, la figura del bibliotecario rappresenta e dovrà sempre più in futuro rappresentare una risorsa irrinunciabile che, con la sua competenza, è in grado di orientarsi agevolmente nella vastità della documentazione esistente a livello globale (banche dati, fonti on-line, siti istituzionali o commerciali, cataloghi editoriali, motori di ricerca, etc.), privilegiando quanto più confacente ed utile alle esigenze dell'utente. Consapevole dell'importanza di presidiare costantemente un servizio di grande rilevanza a supporto della propria utenza scientifica e di avere un ruolo di intermediazione strategico, il personale della Biblioteca ISPRA si impegna quotidianamente ad:

- assicurare l'accesso alle sale di lettura, alle informazioni bibliografiche e ai documenti senza nessuna censura o discriminazione;
 - ad assistere nelle ricerche bibliografiche e nella consultazione dei documenti con correttezza, riservatezza, cortesia e disponibilità;
 - ad offrire il servizio all'utenza con continuità e regolarità, cercando di ridurre al minimo gli eventuali disagi dovuti a cause di forza maggiore o alla temporanea indisponibilità del patrimonio dovuta agli interventi di rilegatura e di piccolo restauro;
 - a perseguire il miglioramento continuo della qualità e dell'efficienza dei servizi offerti, favorendo l'incremento delle risorse on-line, valutando periodicamente la soddisfazione dell'utenza, analizzando le eventuali lamentele e avviando con tempestività le opportune procedure di gestione dei reclami.
- Per concludere, giova riflettere sul ruolo della biblioteca scientifica e sui benefici da essa derivanti. Essa, infatti, nonostante l'impetosa riduzione di fondi che caratterizza i periodi di crisi, rivendica la dignità di istituzione preposta a supportare il progredire delle conoscenze scientifiche e a fornire gli strumenti informativi fondamentali nel mondo della ricerca, a favore dell'innovazione. ■

Anna Laura Saso