

## Report Biblioteche Mef 2015

Alcune rilevazioni di *Customer Satisfaction* sono state realizzate dall'Ufficio V della Direzione della Comunicazione Istituzionale, con il supporto dell'Ufficio IX della Direzione di Sistemi Informativi e dell'Innovazione del DAG. Protagonisti gli utenti delle tre biblioteche del MEF tramite una serie di inviti che sono stati trasmessi a coloro che hanno frequentato le Biblioteche nel corso del 2015.

### La ripartizione del questionario e le percentuali

Sono stati inviati complessivamente 874 questionari così suddivisi:

- n° 230 Biblioteca Storica;
- n° 243 Biblioteca Pacioli;
- n° 401 Biblioteca Dipartimento del Tesoro.

Hanno risposto ai quesiti n° 419 utenti con una percentuale del 47,94, così distribuiti:

- n° 110 Biblioteca Storica con una percentuale del 47,83%;
- n° 124 Biblioteca Pacioli con una percentuale del 48,56%;
- n° 185 Biblioteca Dipartimento del Tesoro con una percentuale del 46,13%.

### I risultati dei questionari

Le risultanze emerse dalle risposte ricevute hanno evidenziato complessivamente i seguenti risultati ripartiti tra le tre biblioteche:

- **Biblioteca Storica:** la soddisfazione degli utenti ha riguardato l'accesso ai locali, la qualità del servizio offerto dal personale, l'acquisizione di notizie riguardanti l'attività della Biblioteca sul portale del MEF e sul web nonché il gradimento riguardo al servizio offerto tramite supporto informatico.
- **Biblioteca Pacioli:** così come per la Biblioteca Storica le risultanze emerse dalle risposte ricevute hanno evidenziato complessivamente la soddisfazione degli utenti relativamente all'accesso e al comfort dei locali, alla qualità del servizio offerto dal personale, alla conoscenza dell'attività della Biblioteca sul portale del MEF e sul web, nonché gradimento riguardo al servizio offerto tramite supporto informatico.
- **Biblioteca del Dipartimento del Tesoro:** dal tenore delle risposte ricevute, sono state rilevate alcune contraddizioni. Infatti, a fronte di giudizi soddisfacenti in ordine al comfort, all'ospitalità dei locali, alla qualità del servizio offerto dal personale, alla facilità di identificazione dei servizi offerti e alle informazioni riguardanti la Biblioteca sul web, si contrappongono diverse criticità relativamente alla chiarezza e completezza dell'informazione, alla facilità d'accesso, al miglioramento dei servizi online e al prolungamento dei termini di restituzione.