

Report Biblioteche Mef 2017

L'Ufficio V della Direzione della Comunicazione Istituzionale ha eseguito alcune rilevazioni di *Customer Satisfaction* nei confronti degli utenti delle tre biblioteche del MEF tramite inviti a coloro che le hanno frequentate nel corso del 2017.

La stratificazione del campione

Sono stati inviati complessivamente 557 questionari così suddivisi:

- n° 91 Biblioteca Storica;
- n° 301 Biblioteca Pacioli;
- n° 165 Biblioteca Dipartimento del Tesoro.

Hanno risposto ai quesiti n° 149 utenti con una percentuale media del 26,75%, così distribuiti:

- n° 40 Biblioteca Storica con una percentuale pari al 43,95%;
- n° 91 Biblioteca Pacioli con una percentuale pari al 30,23%;
- n° 18 Biblioteca Dipartimento del Tesoro con una percentuale pari al 10,9%.

Le qualità più apprezzate emerse dai questionari

Biblioteca Storica: le risultanze emerse dalle risposte ricevute hanno evidenziato complessivamente la soddisfazione degli utenti relativamente all'accesso ai locali con alcuni suggerimenti di miglioramento in merito, alla qualità del servizio offerto dal personale, in particolare sotto il profilo dell'efficienza e della disponibilità, alle informazioni riguardanti la biblioteca e alla facilità di contatto integrate da alcune segnalazioni riguardanti la necessità di potenziare la comunicazione e di informatizzare le richieste via intranet.

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, pur con qualche richiesta di miglioramento sotto il profilo della stessa attività e dell'informazione reperibile su Intranet e sul sito del MEF.

Biblioteca del Dipartimento del Tesoro: il tenore delle risposte ricevute segnalano 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 con alcuni suggerimenti in ordine al miglioramento dei servizi online e al prolungamento dei termini di restituzione.