

Report Biblioteca Storica Mef 2016

L'Ufficio V della Direzione della Comunicazione Istituzionale ha eseguito una rilevazione di *Customer Satisfaction* nei confronti degli utenti della Biblioteca Storica Mef, tramite inviti a coloro che l'hanno frequentata nel corso del 2016.

La stratificazione del campione

L'utente che si rivolge alla Biblioteca lo fa soprattutto per ricerche di testi e articoli riguardanti le discipline giuridiche (50 risposte su 116 pervenute), economico-finanziarie (43), economico-amministrative (30), che, sommate, costituiscono 123 risposte su 161 date, pari al 76,4% del campione considerato. Coerente col dato che la stragrande maggioranza degli utenti della Biblioteca è formata da dipendenti del MEF, è il fatto che si sono registrate 78 risposte (su 113 pervenute). La percentuale di utenti che ha preso contatto con la Biblioteca "personalmente", è stata del 69,03% del campione ordinato secondo la frequenza relativa al numero di risposte effettivamente pervenute, nel caso in cui la domanda (*Free Text*) permetta all'intervistato di fornire più di una risposta.

Le qualità più apprezzate

L'utenza sembra gradire molto la competenza, la professionalità, la disponibilità, la cortesia degli operatori, apprezza anche la tempestività (70%), la completezza e la chiarezza delle risposte e informazioni ricevute (50%). L'accesso, il comfort e l'ospitalità dei locali sono valutati molto soddisfacenti (51 risposte su 105 pervenute) e soddisfacenti (49 risposte), cioè dalla stragrande maggioranza delle risposte pervenute: 100 su 105, che rappresentano insieme il 90,91% della frequenza relativa (*Relative Frequency*). Anche la qualità del servizio offerta dal personale è valutata molto positivamente: 62 risposte la valutano molto soddisfacente, seguite da 38 risposte che la considerano soddisfacente, per un totale di 100 risposte su 105 pervenute (110 teoricamente possibili), con una frequenza relativa pari all'89,09% del campione. Il servizio *online* è giudicato adeguato all'esigenza dell'utenza.

Le aree di intervento

Gli aspetti dell'attività della Biblioteca Storica, su cui intervenire per realizzare un miglioramento dei servizi, segnalati tuttavia da un numero esiguo di utenti, sono rappresentati dalla scarsa chiarezza e dalla incompletezza dell'informazione, in relazione alle richieste poste ai responsabili della Biblioteca. Tuttavia la netta maggioranza di coloro che hanno risposto al questionario *online* si ritengono complessivamente soddisfatti dell'accesso ai locali, della qualità del servizio offerto dal personale, delle informazioni ricevute attraverso i portali Intranet e Mef e complessivamente del servizio offerto tramite supporto informatico.