

Report indagine Biblioteche MEF 2018

L'indagine di *Customer Satisfaction* ha coinvolto gli utenti delle tre biblioteche del MEF ed è stata condotta mediante la somministrazione di questionari a coloro che le hanno frequentate nel 2018.

A fronte di 1.443 inviti, hanno aperto il questionario 254 persone, di cui 240 hanno risposto a tutte le domande presenti nel test mentre 14 unità hanno risposto soltanto a una o più domande.

Dal tenore delle risposte ricevute è emerso che la maggioranza degli intervistati, al di là di alcuni suggerimenti finalizzati a migliorare il servizio, si ritiene complessivamente soddisfatta dell'iniziativa. Si sintetizzano di seguito i risultati più significativi:

Biblioteca del Dipartimento del Tesoro: in ordine alla collezione della Biblioteca, agli aspetti logistici e alla qualità del servizio offerto dal personale, i giudizi sono stati molto positivi. Tra i suggerimenti di rilievo si segnalano l'implementazione di materiale in formato digitale e gli abbonamenti *online* oltre a un aggiornamento bibliografico della parte giuridica ed economica. Si sottolinea poi che l'iniziativa di prenotazione di prodotti d'arte e numismatici dell'Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato, presente presso il 'corner' della Biblioteca, non è ancora molto conosciuta dall'utenza e, pertanto, meriterebbe di essere adeguatamente valorizzata e diffusa.

Biblioteca Storica: i giudizi relativi alla qualità del servizio offerto dal personale, agli aspetti logistici e alla collezione bibliografica sono stati molto soddisfacenti. In particolare un elevato indice gradimento hanno ottenuto le iniziative l'"*Invito alla Lettura*" e tutti i frequenti incontri e seminari organizzati all'interno della Biblioteca. Tra i suggerimenti utili si segnalano il potenziamento dell'illuminazione dei locali e l'aumento dell'attuale materiale editoriale disponibile.

Biblioteca Pacioli: il grado di soddisfazione dell'utenza nei confronti delle risorse umane impiegate presso la Biblioteca, degli aspetti logistici e della collezione posseduta è risultato molto elevato. Tra i suggerimenti per rendere il servizio più accattivante spiccano l'aggiornamento del materiale editoriale per la parte giuridica ed economica, l'implementazione dei prodotti in formato digitale e degli abbonamenti *online* oltre a un incremento dell'attuale disponibilità pubblicistica. Un dato elevato di segno neutro ha registrato l'utilità del 'book corner', organizzato all'interno della struttura bibliotecaria, in quanto molti intervistati hanno spuntato l'opzione "non so" probabilmente perché non erano a conoscenza di questa possibilità.