

Report Biblioteca Storica Mef 2019

L'Ufficio V della Direzione per la Comunicazione Istituzionale, nel periodo compreso tra il 21 maggio e il 4 giugno 2019, ha svolto una nuova indagine di Customer Satisfaction sulla Biblioteca Storica del Dipartimento dell'Amministrazione Generale e dei Servizi. Lo strumento utilizzato è un questionario a cui hanno dato risposta gli utenti intervistati, sia interni che esterni al MEF.

L'Ufficio V, come previsto dal decreto ministeriale 15/9/2014, segue costantemente la percezione dei servizi forniti dal MEF all'utenza con l'obiettivo di valutare il buon funzionamento, sulla base di rilevazioni ottenute tramite la distribuzione di specifici questionari relativi al livello di soddisfazione.

La stratificazione del campione

L'invio del questionario è stato effettuato utilizzando il software "Opinio" e gli indirizzi email che gli utenti, nel rispetto della privacy, hanno indicato nel corso della registrazione. Il questionario è stato organizzato in due sezioni: la prima contenente i dati anagrafici degli intervistati; la seconda contenente le domande specifiche sulla Biblioteca. A fronte di 75 inviti, hanno aperto il questionario 30 persone. Il numero complessivo di coloro che hanno risposto almeno a una delle domande del questionario è pari a 28 unità (26 in modo completo e 2 soltanto parzialmente). Tale valore numerico, in termini di adesione al questionario (*Invitee response rate*), rappresenta, in percentuale, il 37,33% del campione.

I suggerimenti degli utenti

I suggerimenti forniti dagli utenti riguardano l'arricchimento e la migliore catalogazione del patrimonio librario, nonostante il già rilevante numero di testi disponibili. Ulteriori suggerimenti riguardano una maggiore rapidità nella fase di consegna dei libri, che può attualmente richiedere anche alcuni giorni. Infine viene richiesta un numero maggiore di punti elettrici per collegare i personal computer.

Le qualità più apprezzate

Dal tenore delle risposte ricevute, la soddisfazione degli utenti per i servizi ricevuti dalla Biblioteca Storica è più che soddisfacente. La Biblioteca è frequentata generalmente da dipendenti del MEF appartenenti per lo più alla fascia d'età tra i 41 e i 65 anni. Il motivo prevalente per cui ci si rivolge alla Biblioteca è il prestito di volumi e periodici relativi a discipline economico-finanziarie e giuridiche. Nel questionario sono state inserite una serie di domande a cui l'intervistato ha risposto esprimendo un giudizio da 1 a 4 dove 1 rappresenta il valore più basso. Tali valutazioni riguardano:

- l'accesso;
- il comfort e l'ospitalità dei locali;
- la qualità delle informazioni riguardanti la Biblioteca;
- il servizio offerto dal personale;
- la qualità del patrimonio posseduto;
- i servizi offerti dalla Biblioteca.

Report Biblioteca Storica Mef 2019

I giudizi, relativi a questi servizi, risultano largamente positivi. Ulteriori miglioramenti sono tuttavia auspicabili in relazione alla facilità di accesso ai volumi e alla chiarezza e completezza dell'informazione da parte del personale.