



RBB

Rete Bibliotecaria Bresciana
Customer satisfaction 2024

Che cosa?

Un questionario rivolto agli utenti della RBB, proposto su *opac.provincia.brescia.it* a fine 2024 e promosso attraverso i social dell'Ente.

Le domande

L'obiettivo del questionario era registrare la soddisfazione degli utenti per i servizi centralizzati: catalogo, prestito interbibliotecario, MLOL, CoseDaFare.

Quante risposte

Sono state raccolte 1.016 risposte che, rispetto ai circa 172.000 utenti attivi, permettono di avere un campione significativo per le risposte.

Lo stato attuale

I risultati del questionario forniscono la fotografia di un gruppo stabile, soddisfatto dei servizi, essenzialmente formato da donne adulte. Hanno una biblioteca di riferimento ma si riconoscono nei servizi centralizzati.



Gruppo stabile

L'86% delle persone che hanno risposto conoscono il catalogo da più di 4 anni.



Donne adulte

Il 49% delle persone che hanno risposto hanno tra i 36 e i 55 anni. L'82% si dichiara di genere femminile.



Soddisfatte dei servizi

Tutti i pareri raccolti sono in larga parte positivi se non entusiasti.



Radicate guardando la rete.

Il 94% delle persone che hanno risposto hanno una biblioteca di riferimento ma conoscono i servizi centralizzati e li usano.

Catalogo on line

L'OPAC è riconosciuto come accesso al servizio delle biblioteche e usato per "personalizzarlo".

90%

RICONOSCE L'OPAC COME
ACCESSO AL PATRIMONIO,
AGLI EVENTI, ETC.

60%

PRENOTA I DOCUMENTI
CHE DESIDERA SULL'OPAC

17%

USA L'OPAC PER LISTE,
RICERCHE, ETC.

18%

CERCA CONSIGLI DI
LETTURA

CoseDaFare

CoseDaFare è conosciuto come un servizio dedicato principalmente alla promozione di eventi sul territorio. La sua diffusione tra gli utenti è aumentata dal 22% al 46%. Esistono comunque ancora ampi margini di miglioramento rispetto alla promozione di luoghi di interesse e itinerari.

46%

CONOSCE IL PORTALE

61%

HA CONOSCIUTO
COSEDARE IN
BIBLIOTECA O
ATTRAVERSO OPAC

90%

RITIENE CDF UN PORTALE
DI FACILE UTILIZZO

PIB

Insieme al catalogo, il prestito interbibliotecario (PIB) è uno dei servizi centralizzati su cui la Provincia di Brescia ha investito più risorse.

Gli indici di gradimento del servizio sono assolutamente notevoli.

UN SERVIZIO RICONOSCIUTO E CONSIDERATO COMODO E ECCELLENTE

98%

CONOSCE LA POSSIBILITÀ DI
FARE ARRIVARE DOCUMENTI
DALLE BIBLIOTECHE DELLA
RETE

60%

PRENOTA I DOCUMENTI SOLO
DA CASA PROPRIA. UN ALTRO
19% SIA DA CASA CHE DALLA
BIBLIOTECA DI RIFERIMENTO

8,31

IN UNA SCALA DA 1 A 10 LA
SODDISFAZIONE PER I TEMPI DI
CONSEGNA È 8,31

Media Library On Line

Servizio di prestito digitale offerto dalla Provincia di Brescia

**Il più noto dei
servizi a cui sia
accede via OPAC**

Il 54% lo conosce e il 33%
l'ha conosciuto proprio
grazie all'OPAC

Non solo ebook

Il 40% lo utilizza per il
prestito di ebook, il 24%
per i periodici (nazionali e
internazionali) e il 13%
per gli audiolibri

Utile ma...

La valutazione è di 7,41
su 10 ma la sua facilità
di utilizzo viene votata
7,39 su 10

Malachia

Newsletter bisettimanale, con contenuti editoriali di interesse per lettrici e lettori delle nostre biblioteche. Partita nel Febbraio 2024, presenta ampi margini di crescita in quanto conosciuta dal 37% del campione.

74,1%

HA CONOSCIUTO
MALACHIA
IN BIBLIOTECA O
ATTRAVERSO OPAC

7,71

INDICA IN UNA SCALA
DA 1 A 10
LA SODDISFAZIONE
PER MALACHIA
E I SUOI CONTENUTI