



# RBB

Rete Bibliotecaria Bresciana  
Customer satisfaction 2023



# Che cosa?

Un questionario rivolto agli utenti della RBB, proposto su *opac.provincia.brescia.it* a fine 2023 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 1.366 risposte che, rispetto ai circa 160.000 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'85% delle persone che hanno risposto conoscono il catalogo da più di 4 anni.



## Donne adulte

Circa il 45% delle persone che hanno risposto hanno tra i 36 e i 55 anni. L'80% si dichiara di genere femminile.



## Soddisfatte dei servizi

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



## Radicate guardando la rete.

Il 91% 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".

**88%**

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

**55%**

PRENOTA I DOCUMENTI  
CHE DESIDERA SULL'OPAC

**19%**

USA L'OPAC PER LISTE,  
RICERCHE, ETC.

**17%**

CERCA CONSIGLI DI  
LETTURA

# CoseDaFare

CoseDaFare è conosciuto come un servizio dedicato principalmente alla promozione di eventi sul territorio. Esistono ampi margini di miglioramento rispetto alla promozione di luoghi di interesse e itinerari.

**67,4%**

HA CONOSCIUTO  
COSEDAFARE IN  
BIBLIOTECA O  
ATTRAVERSO OPAC

**87,7%**

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

99%

CONOSCE LA POSSIBILITÀ DI  
FARE ARRIVARE DOCUMENTI  
DALLE BIBLIOTECHE DELLA  
RETE

63%

PRENOTA I DOCUMENTI DA  
CASA PROPRIA. UN ALTRO 16%  
DA CASA E DALLA BIBLIOTECA  
DI RIFERIMENTO

8,44

IN UNA SCALA DA 1 A 10 LA  
SODDISFAZIONE PER I TEMPI DI  
CONSEGNA È 8,44

# 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 70% lo conosce e il 35%  
l'ha conosciuto proprio  
grazie all'OPAC

**Non solo ebook**

Il 36% lo utilizza per il  
prestito di ebook, il 20%  
per i periodici (nazionali e  
internazionali) e il 9% per  
gli audiolibri

**Utile ma...**

La valutazione è di 7,34  
su 10 ma la sua facilità di  
utilizzo viene votata 7,16  
su 10