

# L'opinione degli utenti nel tempo di un CAFFÈ

## ovvero, il valore aggiunto dell'informalità

Ciolfi L., Michilin N., Cipolat Mis S., Ferrarin E., Guarin N.,  
Mazzocut M., Parro A., Turrin O., Pelagi P., Truccolo I.<sup>1</sup>,

Biblioteca Scientifica e per Pazienti - Centro di Riferimento Oncologico di Aviano (CRO) IRCCS, Aviano (Pn), Italia  
<sup>1</sup>E-mail: itruccolo@cro.it



### INTRODUZIONE

La Biblioteca Scientifica e per Pazienti del Centro di Riferimento Oncologico è un'unità della Direzione Scientifica ed è specializzata in oncologia e scienze biomediche correlate. Si rivolge prevalentemente al personale interno e convenzionato, è aperta al pubblico, ha una sezione dedicata a pazienti e familiari e coordina un programma di ricerca e intervento in ambito informativo-educativo d'Istituto (Patient Education & Empowerment).

Mette a disposizione riviste e libri in formato elettronico e su carta di argomento biomedico, tecnico-amministrativo, materiale divulgativo in ambito scientifico, di svago e testimonianze di pazienti; fornisce inoltre l'accesso a banche dati specializzate e a programmi.

Nel dettaglio:

- supporta l'accesso all'informazione scientifica a tutto il personale dell'Istituto;
- forma all'utilizzo delle risorse informative disponibili;
- gestisce il monitoraggio della produttività scientifica d'Istituto;
- promuove iniziative nell'ambito dell'informazione e formazione continua ai pazienti.

### OBIETTIVI

La Biblioteca ha periodicamente bisogno di verificare quanto le risorse e i servizi offerti siano effettivamente utili per chi li utilizza. Questo anche per rispondere adeguatamente anche al punto 4.2 della nuova norma ISO 9001:2015 "comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate".

Da qualche anno mancava la rilevazione di questi dati. Nel 2017 quindi la Biblioteca ha voluto raccogliere le opinioni dei propri utenti senza però ricorrere ai tradizionali questionari (somministrati via email o su carta via posta interna) e ai focus group, strumenti molto validi, ma contemporaneamente sovrautilizzati e spesso poco efficaci.

Ha quindi pensato a un approccio più informale, ma collaudato in vari contesti, che si ispira all'Open Space Technology, già diffuso in Nord Europa e Stati Uniti e nel mondo del business.

### METODI

L'8 novembre 2017 dalle ore 9.00 alle 17.00 è stato organizzato il *Caffè in Biblioteca*, invitando con una email e locandine esposte nei vari locali dell'Istituto, tutto il personale e i frequentatori della Biblioteca Pazienti il giorno dell'evento.

Nella sala lettura della Biblioteca sono stati offerti caffè e pasticcini per creare un momento leggero di incontro e scambio di opinioni. Ai partecipanti è stato chiesto di rispondere per iscritto a quattro domande (con risposta libera) sull'utilizzo e bisogni relativi alle risorse e ai servizi della Biblioteca.

I quesiti proposti sono stati leggermente differenziati tra operatori CRO e pazienti e caregiver:

1. Quali risorse rese disponibili dalla Biblioteca utilizzi? (Risorse: riviste, banche dati, libri, cataloghi, programmi ecc.) per operatori; (Risorse: riviste, opuscoli, libri, DVD, audiolibri ecc.) per pazienti
2. Quali Servizi della Biblioteca apprezzi? (Servizi: ciò che il personale della biblioteca fa per te) per pazienti e operatori
3. Quali Risorse vorresti trovare? (Risorse: riviste, banche dati, libri, cataloghi, programmi ecc.) per operatori; (Risorse: riviste, opuscoli, libri, DVD, audiolibri ecc.) per pazienti
4. Quali Servizi vorresti trovare? (Servizi: ciò che il personale della biblioteca fa per te) per pazienti e operatori

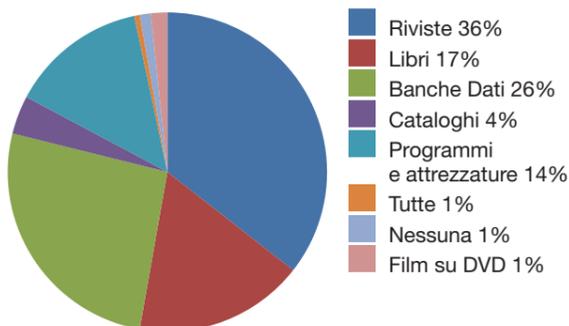
### RISULTATI

Hanno partecipato all'evento n. 104 persone, di cui n. 92 operatori di varie professionalità e n.12 tra pazienti e caregiver, tutti hanno compilato il breve questionario. Dall'analisi delle risposte, emerge che:

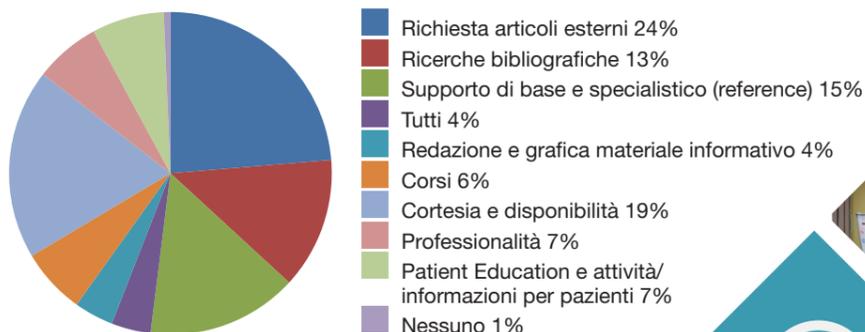
- i servizi più apprezzati risultano essere la richiesta di articoli scientifici non disponibili in Istituto e il supporto di base e specialistico agli utenti (reference). Molto gradite anche cortesia e disponibilità del personale;
- i servizi e le risorse che gli utenti vorrebbero trovare in Biblioteca per la maggior parte risultano già offerti. Sarebbero graditi un maggior numero di libri e riviste. Interessante la richiesta di uno spazio e occasioni di incontri su temi specifici (7%).

Le informazioni ottenute sono sintetizzate nei grafici riportati di seguito: le risposte alle domande n.3 e n.4 sono state accorpate.

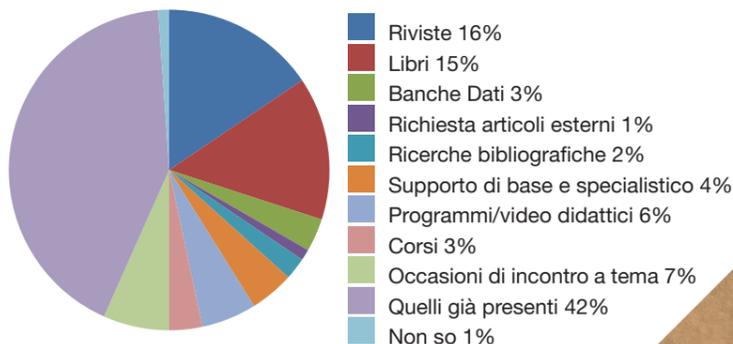
Quali RISORSE rese disponibili dalla Biblioteca utilizzi?



Quali SERVIZI apprezzati?



Quali RISORSE e SERVIZI vorresti trovare?



### CONCLUSIONI

Dai risultati si evidenzia che le risorse informative presenti in Biblioteca sono abbastanza utilizzate e i servizi offerti soddisfano in gran parte le esigenze di chi ha risposto.

La partecipazione a questa iniziativa è stata numerosa soprattutto tra il personale dell'Istituto ed è stata un'occasione per raccogliere anche a voce le impressioni degli utenti.

Il numero di pazienti e caregiver rappresenta la frequenza media di utilizzo della Biblioteca in una giornata qualsiasi. Il dato ci permette comunque di rilevare la disposizione positiva dei presenti.

In questa prima esperienza di *Caffè in Biblioteca* le domande proposte sono state volutamente molto generiche. Lo scopo era solo di avere una prima indicazione di utilizzo, gradimento e "considerazione".

È in programma un altro evento analogo per dicembre 2018 con l'idea di proporre sempre pochi quesiti, ma più specifici per raccogliere nuovi elementi da utilizzare nella programmazione delle risorse da acquisire/dismettere e delle attività da proporre.

Il *Caffè in Biblioteca* si è rivelato un metodo efficace e piacevole per avere non solo opinioni, critiche e suggerimenti degli utenti, ma anche per incontrare persone che normalmente non frequentano la Biblioteca e che utilizzano dalle loro postazioni di lavoro i servizi online offerti.

### BIBLIOGRAFIA

AidLearn, Kirsehir Valiligi, Agencia Para el Empleo de Madrid, Euro-Idea Fundacja Spoleczno-Kulturalna, Inova Consultancy UK, Youth Europe Service.

*L'Open Space Technology ed il World Café per stili di vita urbani di condivisione,* [2017]

[https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/scienze-politiche/ricerca-e-terza-missione/progetti/creatuse/02IO3GuideOSTWCM\\_IT.pdf](https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/scienze-politiche/ricerca-e-terza-missione/progetti/creatuse/02IO3GuideOSTWCM_IT.pdf)

(ultimo accesso 19/10/2018)

