



As opiniões, necessidades e preferências dos utilizadores das bibliotecas hospitalares: a zona centro de Portugal

Rosa Saraiva^a, José A. Frías^b

^a *Centro Hospitalar Cova da Beira, Covilhã, Portugal, rsaraiva@chcbeira.min-saude.pt*
^b *Universidade de Salamanca, Salamanca, Espanha, frias@usal.es*

Resumo

O estudo que se apresenta pretende conhecer as opiniões, necessidades e interesses dos utilizadores das bibliotecas hospitalares da zona centro de Portugal. Prevê igualmente determinar a influência de tal serviço na prestação de cuidados ao doente, no exercício da investigação e na formação contínua dos profissionais de saúde.

Metodologicamente, apoia-se na elaboração e aplicação de um questionário nas instituições de saúde capacitadas com biblioteca, que consentiram participar na investigação. As 121 respostas obtidas permitiram a recolha, análise e avaliação de dados sobre a qualidade das instalações e de atendimento, de recursos para acesso à informação, da formação de utilizadores, entre outros parâmetros.

Os resultados permitem, por um lado, constatar o reconhecimento dos utilizadores sobre a importância do serviço de biblioteca nas instituições de saúde, por outro, comprovar a necessidade da biblioteca hospitalar divulgar e dinamizar os seus serviços junto dos profissionais de saúde, investigadores e comunidade em geral.

Palavras-chave: Bibliotecas hospitalares; Utilizadores; Serviços de biblioteca; Questionários.

Introdução

Conhecer as opiniões, necessidades e interesses dos utilizadores das bibliotecas hospitalares, concretamente da zona centro de Portugal, é o primeiro objetivo deste estudo numa perspetiva de melhoria do serviço nas instituições de saúde; com a delimitação da área geográfica pretende-se que a recolha de dados não seja influenciada pela realidade dos grandes hospitais centrais existentes a norte e sul do país.

Tem ainda como objetivo, determinar se a informação e os recursos existentes nestas bibliotecas interferem na prestação de cuidados ao doente, na prática da investigação e na formação contínua dos profissionais.

As bibliotecas hospitalares devem procurar contribuir para o aumento da consciencialização pública sobre o valor da sua colaboração junto dos utilizadores e o impacto dos seus serviços na prestação de cuidados de saúde de elevada qualidade, na realização de investigação em ciências da saúde e na divulgação dos respetivos resultados junto não só da comunidade científica, mas também da comunidade em geral.

As instituições de saúde deverão facultar os recursos necessários para que as bibliotecas hospitalares possam gerir a informação garantindo a máxima qualidade nos serviços que presta e na resposta às necessidades dos seus utilizadores. (Escudero-Gómez, 2007)

Métodos

Trata-se de um estudo descritivo, inserido no tipo de investigação não experimental, com métodos de estudo de análise quantitativa. Como técnica de pesquisa, foi aplicado um inquérito por questionário em 7 unidades de saúde com biblioteca.

O processo de identificação de bibliotecas hospitalares, existentes na zona centro de Portugal, foi feito em 41 instituições de saúde, públicas e privadas, apurando-se que 11 instituições de saúde públicas possuem biblioteca (27%).

O questionário aplicado a 121 utilizadores, com idades entre os 17 e os 69 anos e previamente testado com um grupo de utilizadores é composto por 18 perguntas, divididas em 6 secções: Secção A – A Biblioteca na perspetiva da melhoria contínua da sua prestação; Secção B – A Biblioteca disponibiliza uma diversidade de espaços físicos e virtuais para responder às necessidades do trabalho dos utilizadores; Secção C – Serviços e recursos da informação; Secção D – Competências; Secção E – Uso dos recursos de informação; Secção F – Prestação dos colaboradores.

O presente estudo foi aprovado pela Comissão de Ética da Unidade Local de Saúde da Guarda e foi realizado nas instituições onde se obteve autorização por parte dos Conselhos de Administração.

Resultados

Em 120 inquiridos, 82% (98) já recorreram aos serviços da biblioteca e, em 42 utilizadores que já frequentaram ações de formação sobre utilização de recursos, 79% (33) consideraram que as competências adquiridas na formação foram úteis na tomada de decisão aquando da prestação de cuidados clínicos.

Na correlação da área profissional com o grau de dificuldade na utilização dos recursos de informação verifica-se que a média de concordância é, de um modo geral, positiva.

Tal como é positiva a opinião dos utilizadores sobre as instalações e atendimento da biblioteca hospitalar.

Discussão

Da aplicação do questionário desenvolvido para o presente estudo verificou-se, tal como referido anteriormente, que a idade dos inquiridos varia entre os 17 anos e os 69 anos. Parece ser, por isso, possível afirmar que os serviços da biblioteca hospitalar começam a ser solicitados pelos profissionais ainda na qualidade de estudantes prologando-se no decurso da vida profissional.

As classes profissionais de enfermeiros e médicos consubstanciam o maior número de utilizadores que responderam ao inquérito. Tal realidade poderá ser justificada pela necessidade que estes profissionais

de saúde têm de obter informação e ainda por enfrentarem condicionantes ao seu acesso ou sentirem constrangimentos na transformação da informação em conhecimento.

Parece ser razoável, por isso, estabelecer uma relação entre a qualidade profissional dos inquiridos e a utilização dos serviços prestados pelas bibliotecas hospitalares e a sua preferência pela visita presencial. Também parece ser possível delinear esta relação com a avaliação positiva refletida nas respostas a este questionário, relativamente a todos os parâmetros relativos ao espaço físico da biblioteca hospitalar, incluindo o acesso aos recursos bem como o atendimento e profissionalismo dos colaboradores.

Todavia, não parece suscitar dúvidas os benefícios resultantes da criação, pelas bibliotecas hospitalares, de pontes de comunicação entre o espaço físico e o espaço digital. Estes espaços, que devem ser construídos a partir das suas plataformas web, visam aumentar a sua eficiência perante o utilizador e, simultaneamente reduzir os custos, ao incentivar à utilização do documento digital em detrimento do suporte em papel e do contacto telefónico (Carvalho *et al.*, 2005). É o “nascimento” das bibliotecas sem paredes, fazendo surgir paralelamente à biblioteca tradicional, a biblioteca não física. (Silva *et al.*, 2005)

A adesão dos utilizadores é, hoje, uma realidade constatada. A visita às plataformas *online* das bibliotecas e o acesso aos respectivos recursos, tanto em casa como no local de trabalho, é uma prática corrente. Neste âmbito, é possível identificar a utilização do *email* como primeira preferência na divulgação dos serviços e a crescente a pertinência do uso do *Facebook*, *SMS* e *blogue*, bem como a importância da criação de um portal próprio, a utilização da *intranet* e do *site* institucional.

Neste estudo foi relacionada com a idade e a área profissional, a relação dos utilizadores com os recursos, de forma a tornar-se possível analisar casuisticamente a existência de eventuais dificuldades. No que respeita à correlação da idade com o grau de dificuldade na utilização dos recursos de informação, verificou-se não existir qualquer influência; o mesmo já não se poderá afirmar, porém, se, em vez da idade a correlação for estabelecida com a profissão. Aqui a utilização dos recursos está relacionada com o tipo de funções desempenhada por cada utilizador.

O apoio prestado pelas bibliotecas hospitalares aos profissionais de saúde, parece ser mais evidente a partir da década de 90, do século XX, com o surgimento de várias tendências na biblioteconomia e a assunção de novas funções pelos bibliotecários, como gestores do conhecimento, informacionistas e educadores, com competência para administrar formação em ferramentas de acesso à informação. (Murphy, 2011)

Conclusão

É fundamental divulgar e dinamizar a biblioteca, os seus serviços e recursos dentro das instituições, criando uma relação de proximidade com os colaboradores, independentemente das funções que desempenhem. Divulgar que a biblioteca: (i) disponibiliza acesso ao conhecimento para a assistência ao doente; (ii) fornece documentos que não estão disponíveis no imediato; (iii) trabalha com redes seguras para obter informação; (iv) possui experiência para ultrapassar barreiras técnicas e obter respostas a questões frustradas em pesquisas feitas pelos próprios investigadores; e por fim, que (v) apoia os profissionais de saúde ao longo da sua vida profissional.

De acordo com as expectativas dos utilizadores, a biblioteca deverá ainda valorizar um espaço físico bem situado dentro da instituição, atrativo, confortável, com recursos atualizados e com um horário alargado ou com as condições necessárias para que os profissionais possam ter acesso aos recursos o

maior tempo possível. Também, o profissionalismo dos colaboradores deverá manter sempre um padrão de qualidade de excelência.

Há, por fim, que responder às necessidades expostas através do empoderamento das bibliotecas hospitalares na vida dos profissionais de saúde.

Bibliografia

CARVALHO, Lidiane dos Santos; LUCAS, Elaine de Oliveira (2005) – Serviço de Referência e Informação: do tradicional ao online. *Proceedings*. [em linha]. *CINFORM* - Encontro Nacional de Ciência da Informação VI, Salvador, [Consult. a 13 de Março 2017]. Disponível em WWW: http://www.cinform-antiores.ufba.br/vi_anais/docs/LidianeElaineServicoReferencia.pdf

ESCUDERO-GÓMEZ, C.; SOLÍS-MUÑOZ, M.; ALONSO-DURÁN, M. (2007). Estudio sobre la satisfacción de los usuarios de una biblioteca hospitalaria. *Revista General de Información y Documentación*. ISSN 1132-1873. Vol.17, Nº 2, p. 63-76.

MURPHY, J. (2011). Trend spotting - - whither health science librarianship? *Health Information and Libraries Journal*. ISSN 1471-1873. Vol. 28, Nº 4, p. 321-5.

SILVA, A.K.A.; BEUTTENMÜLLER, Z.F. (2005). O serviço de referência online nas bibliotecas virtuais na região nordeste. *Encontros Biblio. Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência de Informação*. [on-line]. ISSN 1518-2924. Vol.10, Nº 20, p.75-91. [Consult. A 25 de Abril 2017]. Disponível em WWW: URL <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/147/1470206.pdf>.