

# AS OPINIÕES, NECESSIDADES E PREFERÊNCIAS DOS UTILIZADORES DAS BIBLIOTECAS HOSPITALARES: A ZONA CENTRO DE PORTUGAL

*Rosa Saraiva\**

Centro Hospitalar Cova da Beira, Covilhã.

*José Antonio Frías\*\**

Universidade de Salamanca, Salamanca.

*Carlos Lopes\*\*\**

ISPA - Instituto Superior de Psicologia Aplicada, Lisboa.

**Resumen:** Se presentan los resultados de un estudio sobre las opiniones, necesidades e intereses de los usuarios de las bibliotecas hospitalarias de la zona centro de Portugal. Esta investigación se llevó a cabo con la finalidad de conocer si los recursos y servicios de las bibliotecas de los hospitales contribuyen a la calidad de los cuidados prestados a los pacientes, a la práctica de la investigación y a la formación continua de los profesionales. Para ello se llevó a cabo una encuesta a 121 usuarios de las bibliotecas de siete hospitales de la zona centro de Portugal. Los resultados ponen de manifiesto las fortalezas y debilidades de los servicios bibliotecarios, a menudo poco conocidos, y cuya valoración varía dependiendo del tipo de usuario y de las iniciativas desarrolladas por las propias bibliotecas.

**Palabras clave:** Bibliotecas de hospital; Portugal; estudios de usuarios.

**Título:** OPINIONES, NECESIDADES Y PREFERENCIAS DE LOS USUARIOS DE LAS BIBLIOTECAS DE HOSPITAL.

**Abstract:** The results of a study about the opinions, needs and interests of the users of the hospital libraries of the central area of Portugal are presented. This research was carried out with the purpose of knowing if the resources and services of the libraries of the hospitals contribute to the quality of the care provided to the patients, to the practice of the research and to the continuous training of the professionals. For this purpose, a survey was carried out to 121 users of the libraries of seven hospitals in the central area of Portugal. The results highlight the strengths and weaknesses of library services, often little known, and whose assessment varies depending on the type of user and the initiatives developed by the libraries themselves.

**Keywords:** Hospital libraries; Portugal; user studies.

**Title:** OPINIONS, NEEDS AND PREFERENCES OF USERS OF HOSPITAL LIBRARIES.

**Resumo:** São apresentados os resultados de um estudo sobre as opiniões, necessidades e interesses dos utilizadores das bibliotecas hospitalares da zona centro de Portugal. Esta pesquisa foi realizada com o objetivo de conhecer se os recursos e serviços das bibliotecas dos hospitais contribuem para a qualidade do atendimento prestado aos pacientes, para a prática da pesquisa e para a formação continuada dos profissionais. Para o efeito, foi realizado um inquérito a 121 utilizadores das bibliotecas de sete hospitais da zona centro de Portugal. Os resultados destacam os pontos fortes e fracos dos serviços bibliotecários, muitas vezes pouco conhecidos, e cuja avaliação varia dependendo do tipo de usuário e das iniciativas desenvolvidas pelas próprias bibliotecas.

**Palavras-chave:** Bibliotecas hospitalares; Portugal; estudos de usuários.

**Copyright:** © 2019 Servicio de Publicaciones de la Universidad de Murcia (Spain). Este es un artículo de acceso abierto distribuido bajo los términos de la licencia Creative Commons Reconocimiento 4.0 Internacional (CC BY 4.0).

## 1 INTRODUÇÃO

Mais do que armazenar e conservar interessa difundir informação, levar o conhecimento ao utilizador e aliciá-lo a não prescindir do direito de estar informado. A sociedade moderna cresce e transforma-se rapidamente e o desenvolvimento da ciência, da pesquisa indutiva e empírica, exigem novas formas de acesso aos conteúdos dos documentos.

\* rsaraiva@chebeira.min-saude.pt

\*\* frias@usal.es

\*\*\* clobes@ispa.pt

Assim, a cada ano que passa as bibliotecas enfrentam novos desafios. Atualmente, a problemática da crescente produção de publicações científicas é uma realidade. Tem-se procurado auxiliar o utilizador a tomar conhecimento sobre o que se publica e sobre a sua área de interesse, reduzindo-lhe o volume de pesquisas e de leitura. Uma forma de resolver o problema, será a criação de mais bibliotecas especializadas, aptas a manejarem um campo delimitado e capazes de reunir, arquivar e distribuir essa mesma literatura.

Conhecer as opiniões, necessidades e interesses dos utilizadores das bibliotecas hospitalares, concretamente da zona centro de Portugal, é o primeiro objetivo deste estudo numa perspectiva 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)

## **2 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.

## **3 PARTICIPANTES**

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%). Participaram neste estudo 7 das 11 instituições de saúde, públicas, com biblioteca hospitalar.

O primeiro contacto com as instituições de saúde foi no sentido de aferir quais os que possuíam biblioteca e, em caso afirmativo, a quem dirigir formalmente o pedido de autorização para a realização do estudo. Este pedido foi enviado no início de janeiro de 2017, sendo que na maior parte das instituições teve de ser formalizado diversas vezes.

O estudo foi realizado nos hospitais onde se obteve autorização dos Conselhos de Administração e o estudo obteve parecer favorável da Comissão de Ética da Unidade Local de Saúde da Guarda.

Salvo raras exceções, os dirigentes das instituições não mostraram disponibilidade para divulgar o questionário dirigido aos utilizadores, independentemente do suporte (em alguns casos, recorreu-se ao questionário impresso).

O questionário aplicado a 121 utilizadores, com idades entre os 17 e os 69 anos e previamente testado com um grupo de utilizadores.

## **4 INSTRUMENTOS**

Foi criado 1 inquérito por questionário para ser aplicado aos utilizadores das bibliotecas hospitalares de 7 instituições de saúde.

O questionário foi construído após extensa revisão da literatura, consulta de especialistas e testes-piloto. Salienta-se que, da consulta de especialistas e dos testes-piloto, resultaram reformulações mais de âmbito estrutural que de conteúdo.

O questionário inclui 18 perguntas, divididas por 6 secções distintas que a seguir se indicam:

Secção A – A Biblioteca na perspectiva 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.

## 5 RESULTADOS

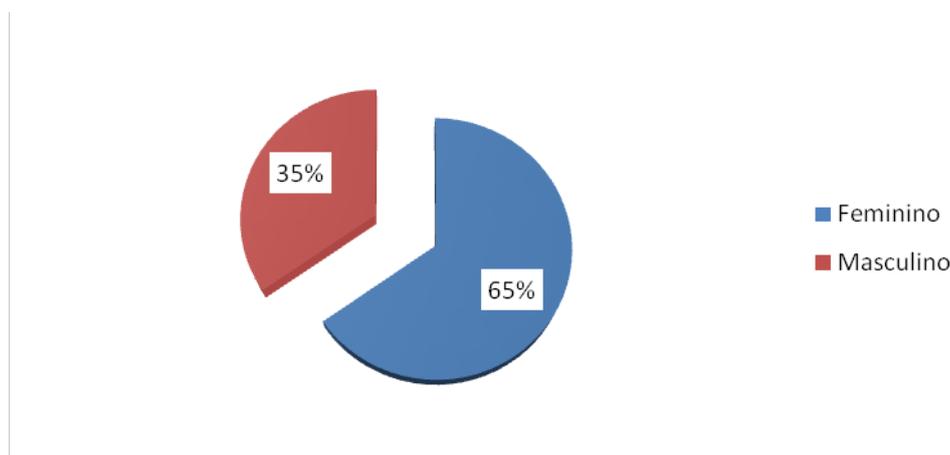
Da aplicação do instrumento aos utilizadores das bibliotecas hospitalares das 7 instituições de saúde, resultou a devolução de 121 questionários.

Dos 121 inquiridos auscultados, responderam a esta questão 98 (80,9%), verificando-se que a idade destes varia entre os 17 anos e os 69 anos, com a evidência de uma média de idades aproximadamente de 39 anos, para uma média de 39,6224 e um desvio padrão de  $\pm 11,97981$ .

Vinte e três inquiridos não responderam a esta questão.

	<b>N</b>	<b>Mínimo</b>	<b>Máximo</b>	<b>Média</b>	<b>Desvio Padrão</b>
Idade	98	17,00	69,00	39,6224	$\pm 11,97981$

**Tabela I. Caracterização dos participantes em relação ao nível etário.**



**Figura 1. Distribuição dos participantes por género.**

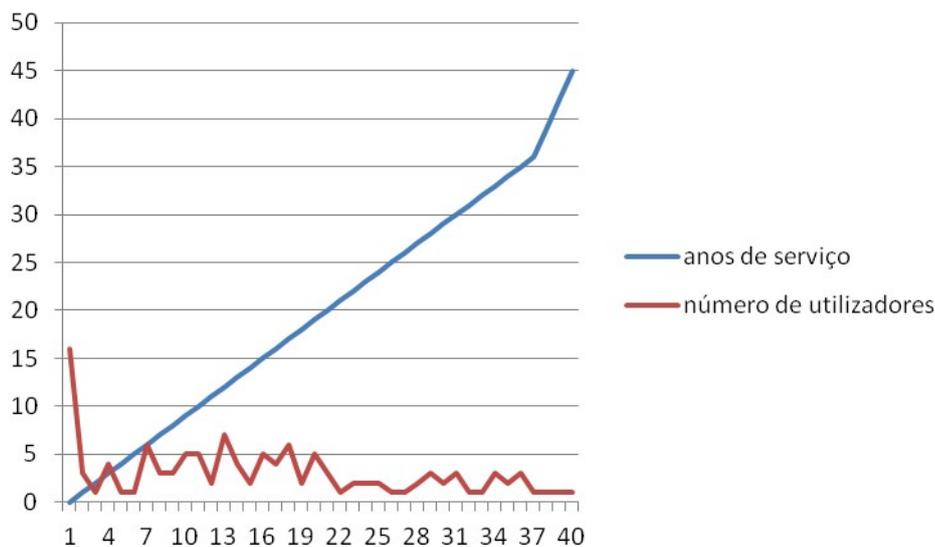
Dos 121 inquiridos, 79 (65%) são mulheres e 42 (35%) são homens.



**Figura 2. Distribuição dos participantes segundo a sua área profissional.**

São enfermeiros os principais participantes neste inquérito, seguidos pelos médicos, assistentes técnicos e estudantes. Apesar da diversidade de inquiridos no que respeita à área profissional, os assistentes técnicos e os docentes são os que têm menor representatividade.

Um inquirido não respondeu a esta questão.



**Figura 3. Distribuição dos participantes utilizadores da biblioteca hospitalar quanto aos anos de exercício de atividade profissional.**

São os utilizadores menos anos de serviço quem demonstrou mais disponibilidade para participar no estudo.

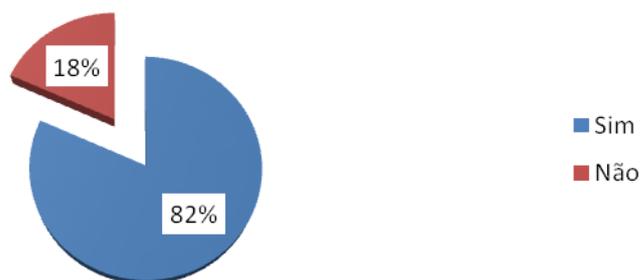


Figura 4. Utilização da biblioteca pelos inquiridos, incluindo os serviços *online*.

Motivos	N	%
Necessidade	13	58,0
Coleção	4	18,0
Desconhece a existência da biblioteca	3	14,0
Localização	1	5,0
Disponibilidade	1	5,0
Total	23	100,0

Tabela II. Motivos apresentados pelos inquiridos da biblioteca, pela não utilização dos serviços.

Verificou-se que a maioria dos inquiridos já utilizara os serviços da biblioteca.

As razões invocadas pelos 23 inquiridos que responderam nunca ter utilizado os serviços da biblioteca são diversas, tais como não sentirem necessidade dos serviços da biblioteca, insatisfação com a coleção, desconhecimento da existência de biblioteca na instituição, falta de disponibilidade para a utilizar ou insatisfação com a localização espacial.

Um inquirido não respondeu se já havia utilizado os serviços da biblioteca.

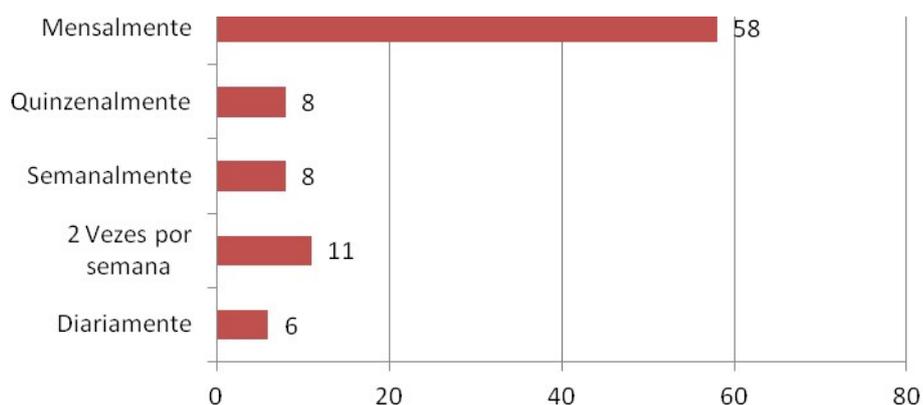
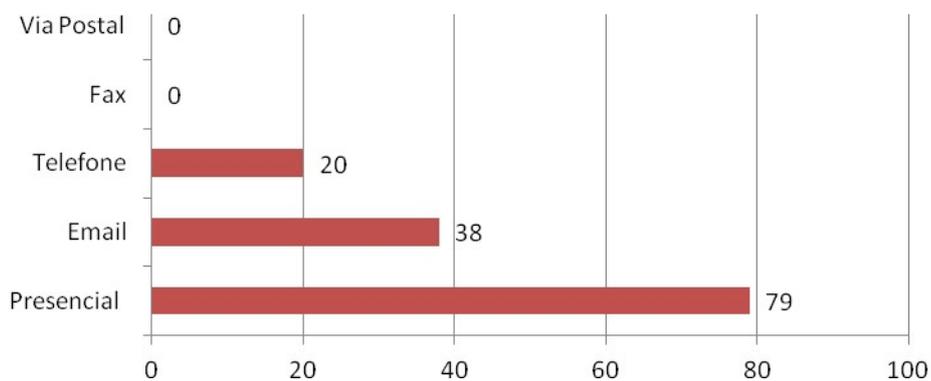


Figura 5. Frequência com que os inquiridos utilizam os recursos da Biblioteca, incluindo os serviços *online*.

Analisando a figura 17, constatamos que a visita mensal é a mais frequente para os inquiridos sendo pequeno o grupo que visita diariamente a biblioteca.

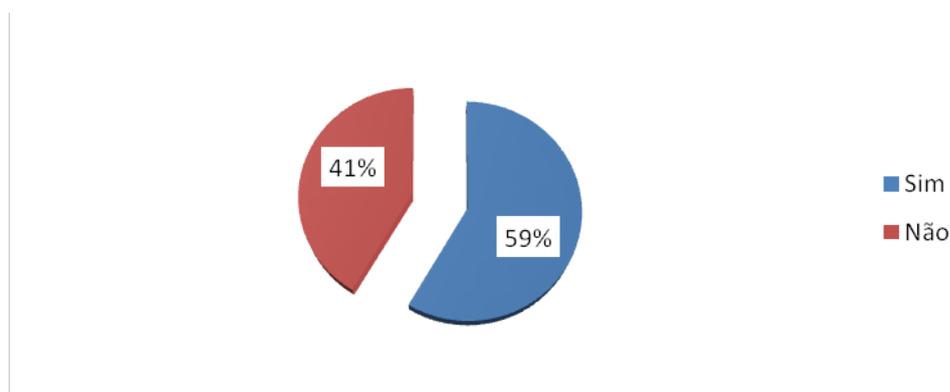
Sete inquiridos não responderam à questão e 23 nunca utilizaram os serviços da biblioteca.



**Figura 6. Forma de contacto que os inquiridos utilizam quando necessitam recorrer à biblioteca hospitalar.**

A forma presencial é a preferida como forma de contato a biblioteca, embora o *email* e o telefone sejam utilizados. O *fax* e a via postal não foram apontados como meios utilizados por estes utilizadores.

Cinco inquiridos não responderam à questão e 23 nunca contactaram a biblioteca.



**Figura 7. Utilização do *site* da biblioteca pelos inquiridos.**

Constatou-se que o *site* da biblioteca é visitado pela maioria dos inquiridos.

Quatro inquiridos não responderam à questão e 23 nunca contactaram a biblioteca.



Figura 8. Recursos utilizados pelos inquiridos.

Na preferência dos inquiridos estão as revistas electrónicas, seguindo-se as bases de dados. A consulta de bases de dados da biblioteca e os *links* para aceder a serviços da biblioteca também têm bastante aceitação, ficando os *E-Books* como última opção.

Quatro inquiridos não responderam à questão e 23 nunca contactaram a biblioteca.

	Discordo plenamente	Discordo	Não concordo nem discordo	Discordo	Concordo plenamente	N	Média	Desvio padrão
Convidativo e confortável	0	7	25	37	25	94	3,85	±,903
Ideal para estudar, aprender e pesquisar	0	5	29	36	24	94	3,84	±,871
Útil pois permite o acesso a computadores e internet	2	6	34	34	18	94	3,64	±,937
Útil para a realização de sessões de formação de utilizadores	4	13	38	28	11	94	3,31	±,995
Adequado para trabalhar pois possui equipamento atualizado	5	13	40	25	11	94	3,26	±1,015
Tem um horário adequado	2	12	31	34	14	93	3,49	±,974

Tabela III. Opinião dos inquiridos quanto ao espaço da biblioteca.

Da análise da tabela 3 com as respostas às questões relativas ao espaço da biblioteca, conclui-se que o espaço da biblioteca é convidativo, ideal para estudar, aprender e pesquisar. Também na questão sobre o espaço da biblioteca ser útil com acesso a computadores, internet e equipamento atualizado a concordância foi positiva. O espaço da biblioteca foi ainda considerado útil para a realização de sessões de formação de utilizadores e com um horário de funcionamento adequado às necessidades dos utilizadores.

Quatro inquiridos não responderam à questão e 23 nunca contactaram a biblioteca.

	<b>Discordo plena- mente</b>	<b>Discordo</b>	<b>Não con- cordo nem discordo</b>	<b>Discordo</b>	<b>Concordo plena- mente</b>	<b>N</b>	<b>Média</b>	<b>Desvio padrão</b>
Encontro os livros que necessito	6	13	42	23	9	93	3,21	±,989
Encontro ajuda nas bases de dados	3	8	21	40	19	91	3,72	±,995
Encontro as revista que necessito, quer em suporte	1	9	29	37	17	92	3,70	±,880

**Tabela IV. Opinião dos inquiridos quanto ao acesso aos recursos.**

No ao acesso aos recursos conclui-se pela resposta dos inquiridos que são bem-sucedidos quando necessitam encontrar livros e revistas ou consultar bases de dados.

Cinco inquiridos não responderam à questão e 23 nunca contactaram a biblioteca.

IDADE	PUBMED	COCHRANE	UPTODATE	GOOGLE SCHOLAR	CLINICAL KEY	LILACS	OVID	SCIELO	SCOPUS	WEB OF KNOWLEDGE	WEB OF SCIENCE	CLINICAL TRIALS	SCOPUS
COEFICIENTE DE CORRELAÇÃO SIG. (BILATERAL)	-,274*	,110	,079	-,034	-,055	,028	-,032	-,063	-,057	,038	-,099	,068	,046
	,033	,438	,573	,803	,746	,874	,859	,676	,731	,816	,539	,679	,784
N	61	52	53	56	37	34	34	46	39	39	41	39	38

Tabela V. Correlação da idade com utilização de recursos digitais.

Como a questão incide apenas sobre recursos digitais, ponderou-se se a idade não poderia ter alguma influência nessa utilização. Na sequência deste raciocínio procedeu-se à sua correlação com o nível etário dos inquiridos, verificando-se que a idade não influenciou as respostas, com exceção da hipótese “Pubmed”.

Quatro inquiridos não responderam à questão e 23 nunca contactaram a biblioteca.

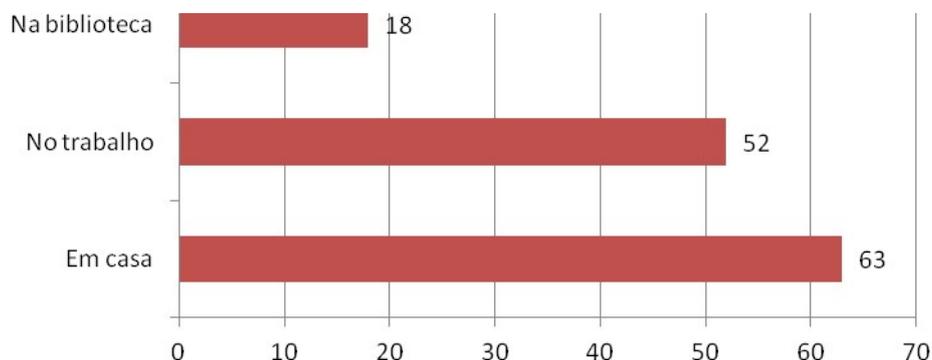
ÁREA	PUBMED	COCHRANE	UPTODATE	GOOGLE SCHOLAR	CLINICAL KEY	LILACS	OVID	SCIELO	SCOPUS	WEB OF KNOWLEDGE	WEB OF SCIENCE	CLINICAL TRIALS	SCOPUS
PROFISSIONAL ADMINISTRADOR	4,0	3,0	4,0	4,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	4,0	4,0	3,0	3,0
ASSISTENTE TÉCNICO	3,8	3,0	2,9	3,8	2,8	2,8	2,7	3,0	2,7	3,4	3,4	3,0	3,1
DOCENTE	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0
ENFERMEIRO	3,1	3,0	2,6	3,3	2,8	3,3	2,4	3,7	2,9	2,9	3,0	3,0	3,3
ESTUDANTE	4,3	2,7	3,1	4,0	2,8	2,8	2,7	3,4	3,0	2,9	3,2	2,9	0,0
FARMACÊUTICO	4,0	3,7	4,5	4,5	0,0	0,0	0,0	4,0	4,0	4,0	0,0	3,0	3,1
MÉDICO	4,2	3,2	3,7	4,2	3,1	2,6	2,8	3,9	2,9	2,7	2,9	3,1	2,9
PSICÓLOGO	4,0	3,7	3,5	4,5	3,0	2,5	2,7	3,3	2,5	3,0	2,7	3,0	2,7
TÉCNICO DE DIAGNÓSTICO E TERAPÊUTICA	4,0	3,8	3,4	4,2	2,3	2,3	2,3	4,0	3,0	3,0	3,0	2,7	2,0
TÉCNICO SUPERIOR	2,7	2,0	2,0	3,7	2,0	2,0	2,0	2,7	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0
TÉCNICO SUPERIOR DE SAÚDE	4,3	4,5	3,5	4,5	4,5	3,5	3,5	5,0	3,5	3,5	4,5	4,0	3,5
GERAL*	3,9	3,2	3,3	4,0	2,9	2,8	2,7	3,6	2,9	3,0	3,1	3,0	3,0

Tabela VI. Média de utilização de recursos digitais por área profissional.

\* Nota: 1- Muito difícil; 2 – Difícil; 3 – Nem difícil/Nem fácil; 4 – Fácil; 5 – Muito fácil

Pretendeu-se aprofundar a relação dos utilizadores com os recursos *online* e fez-se a correlação desta questão com a área profissional. Apurou-se que a média de concordância varia entre positiva e sem resposta para a maioria das opções apresentadas, havendo alguma tendência negativa em relação a alguns recursos.

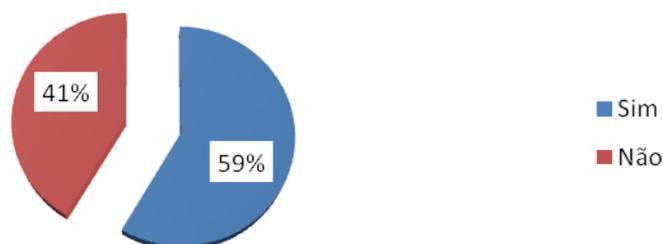
Quatro inquiridos não responderam à questão e 23 nunca contactaram a biblioteca.



**Figura 9. Opinião dos inquiridos, quanto ao local de acesso aos recursos *online*.**

Os inquiridos escolhem, preferencialmente, a sua habitação para aceder aos recursos *online*, seguindo-se o acesso no trabalho. O acesso a partir da biblioteca é a última opção.

Oito inquiridos não responderam à questão e 23 nunca contactaram a biblioteca.



**Figura 10. Participação dos inquiridos em sessão/sessões de formação em recursos *online*.**

A maioria dos sujeitos que respondeu a esta questão já participara em ações de formação.

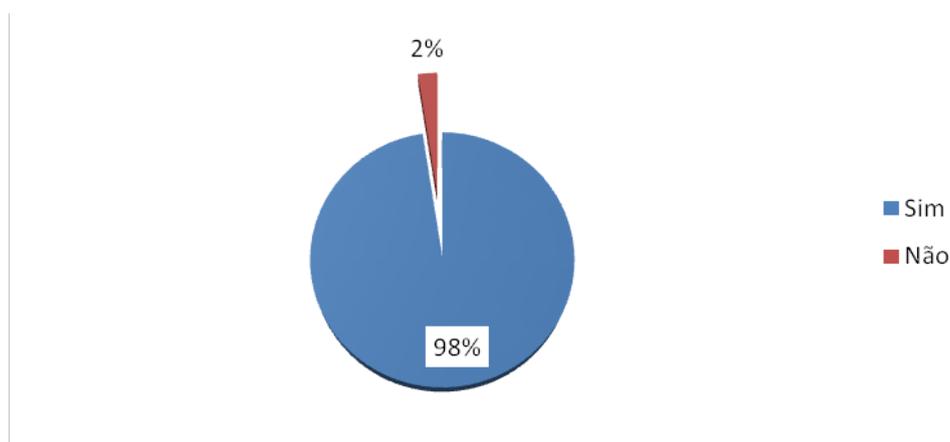
Treze inquiridos não responderam à questão e 23 nunca contactaram a biblioteca.

	N	%
Formação de utilizadores	33	79,0
Individual na Biblioteca	4	9,5
Individual na Biblioteca e Formação de utilizadores	4	9,5
Formação em Centro Externo	1	2,0
Total	42	100,0

**Tabela VII. Tipo de sessão na área dos recursos de biblioteconomia que os inquiridos participaram.**

Os inquiridos que já participaram em sessões de formação indicaram ter sido a formação de utilizadores interna, ou seja, formação da responsabilidade da própria biblioteca a principal fonte de formação, usufruindo de formação num centro externo à instituição apenas 1 inquirido.

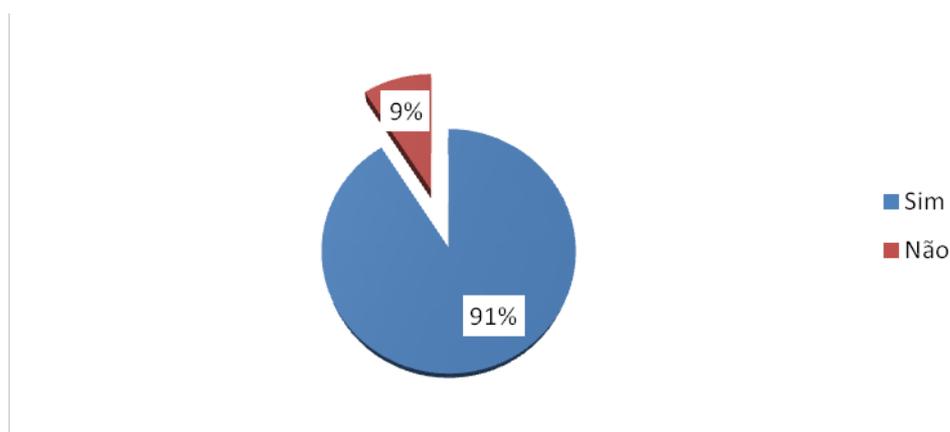
Não responderam a esta questão 13 inquiridos.



**Figura 11. Confiança adquirida pelos participantes na utilização dos recursos, após frequentarem as sessões formativas na área.**

Os inquiridos sentiram-se mais confiantes na utilização dos recursos após frequentarem sessões formativas (apenas 1 respondente assumiu uma posição contrária).

Não responderam a esta questão 14 inquiridos.



**Figura 12. Opinião dos participantes acerca da utilidade das competências adquiridas na formação para a tomada de decisão no âmbito da prestação de cuidados de saúde.**

Responderam a esta questão 30 inquiridos que consideram que as competências adquiridas na formação são úteis na tomada de decisão no âmbito da prestação de cuidados de saúde e 3 respondentes têm opinião contrária.



**Figura 13. Identificação dos serviços solicitados à biblioteca.**

Da análise da figura 25, verifica-se que os inquiridos referiram ter solicitado à biblioteca preferencialmente o serviço de pesquisa bibliográfica. O apoio em projetos de investigação, na utilização dos recursos e o recurso ao empréstimo interbibliotecário foram serviços também muito solicitados.

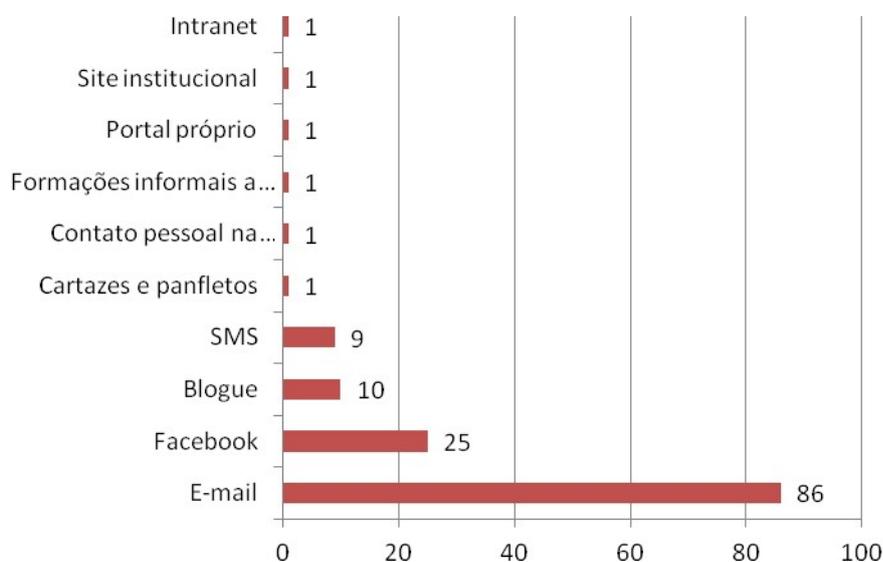
Não responderam a esta questão 12 inquiridos.

	Discordo plenamente	Discordo	Não concordo nem discordo	Discordo	Concordo plenamente	N	Média	Desvio padrão
Os colaboradores da biblioteca mostram-se sempre disponíveis para responder às minhas questões	0	3	3	21	60	91	4,52	±,085
Os colaboradores da biblioteca comunicam comigo de forma cordial	0	1	1	21	64	92	4,63	±,071
Os colaboradores da biblioteca dão-me suporte na pesquisa bibliográfica	2	1	1	18	52	90	4,30	±,107
Os colaboradores da biblioteca fornecem-me informação que me ajuda a tomar decisões acerca da saúde do doente	3	6	6	20	35	89	3,88	±,124
Os colaboradores da biblioteca fornecem serviços úteis para a minha investigação	1	3	3	22	49	89	4,29	±,102

**Tabela VIII. Perceção dos participantes quanto ao atendimento efetuado pelos colaboradores da biblioteca.**

Analisando o quadro sobre a perspetiva dos utilizadores relativamente aos colaboradores da biblioteca, verifica-se que foi unânime ao considerar positiva a cordialidade e o profissionalismo destes colaboradores.

Não responderam a esta questão 6 inquiridos.



**Figura 14. Opinião dos inquiridos quanto ao melhor meio para a divulgação dos serviços, recursos e formações disponibilizadas pela biblioteca.**

A opção dos inquiridos é claramente o email como o melhor meio para a divulgação dos serviços, recursos e formações disponibilizadas pela biblioteca. Em seguida referem ser o contato por Facebook a escolha imediatamente a seguir e só depois o SMS e o Blogue. Os cartazes e panfletos, o contato pessoal, a formação informal ministrada em cada serviço hospitalar, a criação de um portal próprio, a utilização da intranet e do *site* institucional não têm grande expressão neste âmbito.

Não responderam a esta questão 8 inquiridos.

	N	%
Acesso a publicações digitais e bases de dados especializadas (UpToDate, Clinical Key, Web of Knowledge, Scopus, American Society of Health-System Pharmacists, Micromex)	23	19,0
Publicações especializadas	6	5,0
Publicações periódicas	4	3,0
Alargamento do horário	2	2,0
Acessibilidade em rede	1	1,0
Melhores instalações físicas	1	1,0
Mais recursos humanos	1	1,0
Programa de gestão bibliográfica	1	1,0

**Tabela IX. Recursos que a biblioteca deve adquirir segundo a opinião dos inquiridos.**

Perante a análise da tabela anterior, os inquiridos evidenciaram as bases de dados especializadas, publicações periódicas em geral e publicações especializadas como os recursos que consideram existir necessidade de ser adquiridos para a biblioteca.

É ainda sugerido acessos em rede, aquisição de programas de gestão bibliográfica, melhores instalações, mais recursos humanos e alargamento do horário.

Não responderam a esta questão 63 inquiridos.

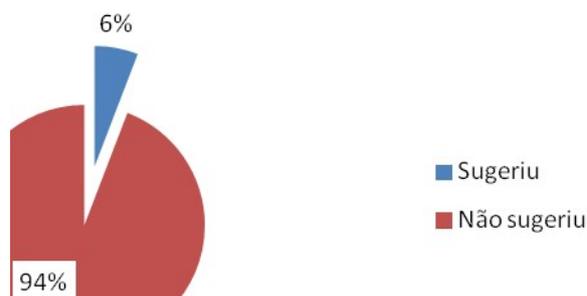


Figura 15. Terminou o seu questionário. Se necessário poderá acrescentar um comentário ou uma sugestão.

	N
Reconhecimento do desempenho dos recursos humanos da biblioteca	3
Maior divulgação da biblioteca	2
Melhor localização da biblioteca	1
Melhor dinamização da biblioteca	1
Alargamento do horário	1

Tabela X. Comentário e/ou sugestão (n=7).

Na atual questão deu-se oportunidade aos participantes de apresentarem sugestões e/ou comentários sobre a temática. Assim, constata-se na tabela 17 que os inquiridos consideram que deveria haver maior divulgação da biblioteca e melhor dinamização. É ainda referida a questão da localização da biblioteca e o alargamento do horário.

## 6 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

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.

Essas dificuldades levam a que procurem o apoio da biblioteca hospitalar. Este poderá ser um bom momento para apresentar aos utilizadores as vantagens da colaboração com a biblioteca na obtenção de autonomia no acesso e manuseamento dos recursos.

Já no que diz respeito às respostas dos sujeitos que nunca utilizaram os serviços da biblioteca, foram várias as razões invocadas, desde a falta de disponibilidade, ao desconhecimento da existência do serviço, à insatisfação com a coleção ou não sentir necessidade do serviço. No entanto, Martin *et al* (2015) justifica do seguinte modo:

Os utilizadores desconhecem os benefícios do serviço da biblioteca. Desconhecem que a biblioteca: (i) apoia a prática da medicina baseada na evidência; (ii) acede a documentos que não estão disponíveis de imediato; (iii) possui redes profissionais seguras para obter informações; (iv) possui experiência em ultrapassar barreiras técnicas e obter respostas a questões frustradas em pesquisas feitas pelos próprios investigadores; (v) funciona como uma ferramenta de alfabetização digital dos utilizadores no acesso à informação; (vi) apoia os profissionais de saúde a manterem-se atualizados; (vii) desenvolve diferentes formas de literacia da saúde; (viii) apoia a produção e divulgação científica e (ix) oferece um espaço aberto para desenvolver propostas criativas, tecnológicas e científicas.

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.

Assim e apesar da pertinência das *guidelines* da *Medical Library Association* no que diz respeito aos recursos e instalações da biblioteca hospitalar, atualmente os resultados apontam para a afirmação de que a biblioteca é uma combinação de recursos físicos, electrónicos e humanos (Mota, 2009). Segundo Nikki Jovicic (2009) o afastamento dos recursos físicos permite que consideremos que estamos a viver na era digital, que esta realidade mudou a biblioteconomia e continua a moldar as bibliotecas do futuro. A preferência dos utilizadores por este novo modelo de serviço é uma consequência dos benefícios que os serviços digitais proporcionam, a rapidez na obtenção da informação e o conforto de poder contactar a biblioteca independentemente da distância a que esta se encontra (Macieira & Paiva, 2007).

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 & Lucas, 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.

Mas, a biblioteca digital aumentou a diversidade dos recursos existentes na área da saúde e neste momento é imperativo empreender esforços para compreender atual relação dos utilizadores com esses recursos.

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 recurso ao motor de busca Google foi indicado como sendo utilizado apenas por 2 inquiridos. Esta informação é significativa pois, permite constatar que os nossos profissionais de saúde conhecem as ferramentas específicas criadas para a sua área de trabalho, não tendo necessidade de recorrer a ferramentas generalistas. Os recursos digitais, em especial as bases de dados, são já uma escolha privilegiada dos utilizadores, ferramentas imprescindíveis, que importa manusear com habilidade e competência.

Importa referir que neste campo é fundamental o apoio que a biblioteca proporciona aos seus utilizadores através de formação personalizada ou em grupo. Verifica-se aceitação por muitos utilizadores desta forma de adquirir competências e o reconhecimento de que influenciam o seu desempenho profissional, inclusive na prestação de cuidados.

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. (10)

Este apoio assume mais importância a cada dia que passa. É solicitado à biblioteca serviços de pesquisa bibliográfica, apoio em projetos de investigação, apoio na utilização dos recursos, empréstimo interbibliotecário, o apoio na criação de perfis para acesso a bases de dados e apoio na aquisição de bibliografia.

A realização de pesquisas numa combinação sinérgica de competências e conhecimento, dá apoio e sustentabilidade aos utilizadores em áreas como a prática clínica, ensino, aprendizagem, pesquisa, gestão, política e saúde do consumidor. (4)

No entanto, o investimento em comunidades de utilizadores participativos e experientes poderá ser um incentivo, dentro das instituições, à colaboração das bibliotecas hospitalares na prática da medicina baseada na evidência.

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.

## 7 CONCLUSÃO

O processo de identificação de bibliotecas hospitalares, existentes na zona centro de Portugal, foi realizado em 41 instituições de saúde, públicas e privadas. Daqui apurou-se que 11 instituições de saúde públicas possuem biblioteca (27%). O questionário suprarreferido foi aplicado em 7 instituições, aquelas onde se obteve autorização para a realização do estudo. Responderam ao questionário 121 utilizadores.

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.

A existência de uma biblioteca dinâmica e inovadora fideliza e atrai novos utilizadores, presenciais ou virtuais, fomentando o alargamento à totalidade dos colaboradores um serviço que é utilizado, maioritariamente, por médicos e enfermeiros.

A realização de formação, personalizada ou em grupo, é apenas uma das muitas ações que podem ser desenvolvidas junto dos colaboradores mas valiosa no contributo para que estes sintam que os serviços da biblioteca também lhes são dirigidos e que poderão fazer a diferença no seu desempenho profissional.

O incentivo à utilização dos recursos digitais não é descabido, tendo em conta os benefícios que proporcionam, a rapidez na obtenção da informação e a possibilidade e o conforto no acesso à biblioteca e aos recursos independentemente do local onde o utilizador se encontre. É, ainda, aliar a redução de custos para a biblioteca com o aumento da eficiência na prestação de serviços ao utilizador.

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.

E, por fim, fazendo referência ao Relatório de Diagnóstico às Bibliotecas da Saúde (2016) a avaliação regular do grau de satisfação do utilizador influencia a gestão da biblioteca por ser, geralmente, considerado um indicador na determinação do sucesso do sistema. Embora, a satisfação do utilizador seja subjetiva e influenciada por um conjunto de fatores diferentes e alteráveis ao longo do tempo, querendo isto dizer que a satisfação de hoje poderá não ser a satisfação de amanhã mas que a biblioteca hospitalar deve acompanhar essas mudanças. (12)

Segundo Powelson (2012) o valor dos serviços bibliotecários tem sido bem documentado na literatura. Desde a realização de estudos que se concentraram na eficiência dos serviços, determinando necessidades e comportamentos na pesquisa de informação, ou Cuddy e Marshall que descobriram que a utilização dos serviços da biblioteca afetava diretamente o atendimento ao doente. Medernach avaliou o impacto de novos serviços de biblioteca em todo um sistema de saúde e Urquhart e Truccolo avaliaram a satisfação dos utilizadores num serviço existente com vista a futuras melhorias.

Assim, não será demais concluir que, para responder às necessidades expostas, será necessário proceder ao empoderamento das bibliotecas hospitalares na vida dos profissionais de saúde.

## 8 BIBLIOGRAFIA

- CARVALHO, L.S. y LUCAS, E.O.(2005). Serviço de Referência e Informação: do tradicional ao online [em linha]. *Proceedings CIFORM - Encontro Nacional de Ciência da Informação VI*, Salvador. Disponível em: <[http://www.ciform-antiores.ufba.br/vi\\_anais/docs/LidianeElaineServicoReferencia.pdf](http://www.ciform-antiores.ufba.br/vi_anais/docs/LidianeElaineServicoReferencia.pdf)>. [Consult. a 13 de Março 2017].
- CUDDY, T.M. Value of the hospital libraries: the Fuld Campus study. *Journal of the Medical Library Association*, 2005, nº 93, p. 446-449.
- ESCUADERO-GÓMEZ, C.; SOLÍS-MUÑOZ, M. y ALONSO-DURÁN, M. Estudio sobre la satisfacción de los usuarios de una biblioteca hospitalaria. *Revista General de Información y Documentación*, 2007, vol. 17, nº 2, p. 63-76.
- JOVICIC, N. Relevance of health libraries in the digital age. *Health Libraries Australia Newsletter*, 2009, nº 5-6.
- LASSERRE K. Expert searching in health librarianship: a literature review to identify international issues and Australian concerns. *Health Information and Libraries Journal*, 2012, vol. 29, nº 1, p. 3-15.
- MACIEIRA, J.G.B. y PAIVA, E. O serviço de referência virtual: relato de pesquisa em bibliotecas universitárias brasileiras [em linha]. *Biblionline*, 2007, vol. 3, nº 1. Disponível em: <<https://periodicos.fpb.br/ojs2/index.php/biblio/article/viewfile/1497/1158>>. [Consult. a 23 de Março 2017].
- MARSHALL, J.G. Measuring the value and impact of health library and information services : past reflections, future possibilities. *Health Information and Libraries Journal*, 2007, vol. 24, suppl. 1, p. 4-17.
- MARTIN, H.J. y DELAWSKA-ELLIOTT, B. Combining resources, combining forces: regionalizing hospital library services in a large statewide health system. *Journal of the Medical Library Association*, 2015, vol. 103, nº 1, p. 44-48.
- MEDERNACH, C. y FRANKO, J. Assessing the impacto f information services in a regionalized health-care organization. *Health Information and Libraries Journal*, 2007, vol. 24, suppl. 1, p. 46-56.
- MOTA, A.S.S.M. *Os serviços de referência nas bibliotecas públicas em Portugal: caracterização actual e perspectivas de desenvolvimento*. Braga : Faculdade de Filosofia da Universidade Católica Portuguesa, 2016, p. 42. Tese de mestrado.
- MURPHY, J. Trend spotting - whither health science librarianship? *Health Information and Libraries Journal*, 2011, vol. 28, nº 4, p. 321-325.
- ORTEGA, C.D. Relações históricas entre biblioteconomia, documentação e ciência da informação. *Datagramazero – Revista de Ciência da Informação*, 2004, vol. 5, nº 5, p. 1-17.
- PORTUGAL. Secretaria-Geral do Ministério da Saúde. Relatório: Questionário de diagnóstico às bibliotecas da saúde. [on-line]. Lisboa: Secretaria-Geral do Ministério da Saúde, 2016. Disponível em: <[http://www.chlc.min-saude.pt/Resources/User/CHL/Biblioteca/RELATORIO\\_BIBLIOTECAS\\_SAUDE\\_4.pdf](http://www.chlc.min-saude.pt/Resources/User/CHL/Biblioteca/RELATORIO_BIBLIOTECAS_SAUDE_4.pdf)>. [Consult. a 25 de Novembro 2017].
- POWELSON, S.E. y REAUMET, D. Using the results of a satisfaction survey to demonstrate the impacto for a new library service model. *Health Information and Libraries Journal*, 2012, vol. 29, nº 3, p. 223-232.
- SILVA, A.K.A. y BEUTTENMÜLLER, Z.F. O serviço de referência online nas bibliotecas virtuais na região nordeste. [on-line] *Biblio. Revista Eletrônica de BiblCI*. Informação, 2005, nº 20, p. 75-91. Disponível em: <<http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/147/1470206.pdf>>. [Consult. a 25 de Abril 2017].
- URQUHART, C. *et al.* Planning changes to health library services on the basis of impact assessment. *Health Information and Libraries Journal*, 2010, vol. 27, nº 4, p. 277-285.
- TRUCCOLO, I. *et al.* A pilot project of a câncer patient library in Italy: results of a customer-satisfaction survey and its products. *Health Information and Libraries Journal*, 2006, nº 23, p. 266-274.

### Questionário aos utilizadores das Bibliotecas Hospitalares da Região Centro de Portugal

A evolução das ciências da saúde e das ciências da informação colocaram um maior desafio sobre os bibliotecários das bibliotecas hospitalares para desenvolverem novas competências. Mas é essencial que se identifiquem quais as competências para satisfazer as necessidades dos utilizadores.

Assim, este questionário visa conhecer mais profundamente o utilizador das bibliotecas hospitalares da região centro de Portugal.

Colabore connosco na prossecução desta meta, preenchendo este questionário. O questionário é de natureza anónima e os seus dados serão tratados de forma confidencial.

Muito obrigado pela sua colaboração.

#### Dados Sociodemográficos

Idade: \_\_\_\_\_

#### Área Profissional:

- Administrador
- Docente
- Médico
- Enfermeiro
- Estudante
- Farmacêutico
- Psicólogo
- Técnico Superior de Saúde
- Técnico de Diagnóstico e Terapêutica
- Outro

Se respondeu outro, indique qual: \_\_\_\_\_

Tempo de serviço (em anos): \_\_\_\_\_

#### Sexo:

- Masculino
- Feminino

#### Secção A - A Biblioteca na perspetiva da melhoria contínua da sua prestação

1 - Alguma vez utilizou a Biblioteca, incluindo os serviços online?

- Sim
- Não

Se respondeu negativamente, indique as razões: \_\_\_\_\_

2 - Com que frequência utiliza os recursos da Biblioteca, incluindo os serviços online?

- Diariamente
- 2 Vezes por semana
- Semanalmente
- Quinzenalmente
- Mensalmente

3 - Qual a forma de contacto que utiliza quando necessita de recorrer à Biblioteca?

- Presencial
- Telefone
- Email
- Fax
- Via Postal

#### Secção B - A Biblioteca disponibiliza uma diversidade de espaços físicos e virtuais para responder às necessidades do trabalho dos utilizadores

4 - Já visitou o site da biblioteca?

- Sim

Não

5 - Indique quais os recursos que utilizou:

- Bases de dados
- Revista eletrónicas
- E-Books
- Bases de dados da biblioteca
- Links para aceder a serviços da biblioteca

6 - Considero o espaço da Biblioteca (1- Discordo plenamente / 5 – Concordo plenamente):

	1	2	3	4	5
6.1 - Convidativo e confortável	<input type="checkbox"/>				
6.2 - Ideal para estudar, aprender e pesquisar	<input type="checkbox"/>				
6.3 - Útil pois permite o acesso a computadores e internet	<input type="checkbox"/>				
6.4 - Útil para a realização de sessões de formação de utilizadores	<input type="checkbox"/>				
6.5 - Adequado para trabalhar pois possui equipamento atualizado	<input type="checkbox"/>				
6.6 - Tem um horário adequado	<input type="checkbox"/>				

### Secção C - Serviços e recursos de informação

7 - Através da Biblioteca (1- Discordo plenamente / 5 – Concordo plenamente):

	1	2	3	4	5
7.1 - Encontro os livros que necessito	<input type="checkbox"/>				
7.2 - Encontro ajuda nas bases de dados	<input type="checkbox"/>				
7.3 - Encontro as revistas que necessito, quer em suporte papel quer eletrónico	<input type="checkbox"/>				

8 - Quais os recursos de informação online abaixo indicados que utiliza e para cada um indique o grau de dificuldade de utilização (1- Muito difícil / 5 – Muito fácil):?

	1	2	3	4	5
8.1 - Pubmed	<input type="checkbox"/>				
8.2 – Cochrane	<input type="checkbox"/>				
8.3 – UpToDate	<input type="checkbox"/>				
8.4 - Google Scholar	<input type="checkbox"/>				
8.5 - Clinical Key	<input type="checkbox"/>				
8.6 – Lilacs	<input type="checkbox"/>				
8.7 – Ovid	<input type="checkbox"/>				
8.8 – Scielo	<input type="checkbox"/>				
8.9 – Scopus	<input type="checkbox"/>				
8.10 - Web of Knowlegde	<input type="checkbox"/>				
8.11 - Web of Science	<input type="checkbox"/>				
8.12 - Clinical Trials	<input type="checkbox"/>				
8.13 - Plataforma Ebsco	<input type="checkbox"/>				

Outros. Quais? \_\_\_\_\_

9 - Geralmente, onde acede aos recursos online?

- No trabalho
- Em casa
- Na biblioteca
- Outro

Se respondeu outro, indique onde: \_\_\_\_\_

### Secção D: Competências

10 - Já participou em sessão/sessões de formação nesta área?

- Sim  
 Não

11 - Que tipo de sessão frequentou?

- Individual na biblioteca  
 Formação de utilizadores  
 Outras

Se respondeu outras, indique quais: \_\_\_\_\_

12 - A sessão ou sessões que frequentou ajudaram-no a sentir-se mais confiante na utilização dos recursos?

- Sim  
 Não

13 - As competências adquiridas na formação são úteis na tomada de decisão no âmbito da prestação de cuidados de saúde? \_\_\_\_\_

#### Secção E: Uso dos recursos de informação

14 - Dos serviços abaixo indicados, indique aquele(s) que já solicitou à Biblioteca:

- Pesquisa bibliográfica  
 Apoio na utilização de recursos ou resolução de um problema  
 Apoio na criação de perfis para acesso a base de dados  
 Empréstimo interbibliotecário  
 Apoio em projetos de investigação  
 Outros

Se respondeu outros, indique quais: \_\_\_\_\_

#### Secção F: Prestação dos colaboradores

15 - Os colaboradores da Biblioteca (1- Discordo plenamente / 5 – Concordo plenamente):

	1	2	3	4	5
15.1 - Mostram-se sempre disponíveis para responder às minhas questões	<input type="checkbox"/>				
15.2 - Comunicam comigo de forma cordial	<input type="checkbox"/>				
15.3 - Dão-me suporte na pesquisa bibliográfica	<input type="checkbox"/>				
15.4 - Fornecem-me informação que me ajuda a tomar decisões acerca da saúde do doente	<input type="checkbox"/>				
15.5 - Fornecem serviços úteis para a minha Investigação	<input type="checkbox"/>				

16 - Na sua opinião, qual o melhor meio para a divulgação dos serviços, recursos e formações disponibilizadas pela biblioteca:

- E-mail  
 SMS  
 Blogue  
 Facebook  
 Outros

Se respondeu outros, indique quais: \_\_\_\_\_

17 - Quais os recursos que gostaria que a Biblioteca adquirisse? \_\_\_\_\_

18 - Terminou o seu questionário. Se necessário poderá adicionar um comentário ou uma sugestão. Muito obrigado pela sua colaboração. \_\_\_\_\_