

As bibliotecas hospitalares da zona centro de Portugal: o diagnóstico

Hospital libraries in the central area of Portugal: a diagnosis

Rosa SARAIVA. Centro Hospitalar Cova da Beira, Covilhã, Portugal.
(rsaraiva@chcbeira.min-saude.pt)

José Antonio FRÍAS. Universidade de Salamanca, Salamanca, Espanha. (frias@usal.es)

Resumo

Introdução – A biblioteca hospitalar continua a ser um modelo desconhecido em Portugal, não obstante a sua importância para o funcionamento das instituições de saúde e para a investigação no âmbito das ciências da saúde. Trata-se de uma área, até agora, com escassos estudos no país e conhecida essencialmente por profissionais da saúde ligados ao ensino e à investigação. Importa aprofundar o conhecimento sobre estas bibliotecas e sobre o papel que desempenham e compreender os motivos que as tornam desconhecidas dentro das próprias instituições. **Objetivo** – Este estudo foi realizado com o objetivo de conhecer e estudar a realidade das bibliotecas hospitalares da zona centro de Portugal e contribuir para a sua divulgação e dinamização. **Métodos** – Trata-se de um estudo descritivo, inserido no tipo de investigação não experimental, com métodos de estudo de análise quantitativa, suportado por um questionário com quinze perguntas, divididas em quatro secções e pré testado com um grupo de bibliotecários. O estudo foi realizado nas instituições onde se obteve autorização dos Conselhos de Administração e aprovado pela Comissão de Ética da Unidade Local de Saúde da Guarda. **Resultados** – O levantamento das bibliotecas hospitalares existentes na zona centro de Portugal foi feito em quarenta e uma instituições de saúde, públicas e privadas. Apurou-se que onze instituições públicas de saúde possuem biblioteca (27%) e que não existem instituições de saúde privadas com esta valência. Constatou-se que qualquer uma destas unidades de saúde possui várias centenas de colaboradores, mas as suas bibliotecas são pequenas e com poucos recursos humanos. Observa-se que o número de colaboradores sem formação em biblioteconomia é superior ao número de colaboradores com formação na área. Em cinco das sete bibliotecas (71%) que responderam ao questionário apenas o responsável da biblioteca tem formação em biblioteconomia e apenas uma biblioteca (14%) possui técnicos profissionais na equipa. Em relação aos recursos disponibilizados por estas bibliotecas, as publicações periódicas em suporte papel são ainda os recursos mais utilizados (71%), seguidas por um conjunto de recursos em suporte digital. **Discussão** – Verificando-se a existência de uma lacuna na formação dos colaboradores a exercerem funções nas bibliotecas em estudo, poderá existir comprometimento na qualidade do trabalho técnico aí desempenhado, pois, de acordo com a literatura, estes profissionais deverão possuir qualificações reconhecidas e ter assegurada formação contínua exigente e rigorosa. Acresce à gravosa situação referida o facto de a consolidação das bibliotecas passar pela incursão de novos serviços, obrigando à aquisição de novas competências pelos seus colaboradores. Relativamente aos recursos disponibilizados verifica-se que os utilizadores utilizam o suporte digital em muitas circunstâncias, apesar da grande adesão às publicações em suporte papel. Tal constatação remete para Wolf quando afirma que as bibliotecas da saúde, pioneiras em bases de dados

avaliadas, ainda hoje beneficiam da primazia de informação atualizada. Conclusões – Provavelmente será necessária uma intervenção da tutela na criação de políticas para o aumento do número de bibliotecas hospitalares, tanto em instituições públicas como privadas. Com vista ao melhoramento dos serviços da biblioteca hospitalar terão que se ultrapassar diversos obstáculos, nomeadamente através: (i) de um reforço de recursos humanos qualificados; (ii) do apoio à prática da medicina baseada na evidência; (iii) do trabalho com redes seguras com vista à obtenção de informação validada; e, ainda, (iv) da eliminação de barreiras técnicas para a obtenção de respostas a questões cuja pesquisa já havia sido realizada pelo próprios investigadores, mas sem sucesso.

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

Abstract

Introduction – The clinical library remains an unknown model in Portugal, despite its importance for the functioning of health institutions and for research in the field of health sciences. It is an area with few studies in the country so far and known mainly by health professionals involved in teaching and research. It is important to deepen the knowledge about these libraries and about the role they play and to understand the reasons that make them unknown within the institutions themselves. **Objective** – This study was carried out with the purpose of knowing and studying the reality of clinical libraries in central Portugal and contributing to its dissemination and dynamism. **Methods** – This is a descriptive study, which is inserted in the group of non-experimental research, with a qualitative analysis as a research method. The study is composed by a survey of fifteen questions, which are divided into four sections, and that has been previously applied to a group of librarians. This study was conducted in the institutions in which it was possible to obtain the authorization from the board of directors and the approval from the Ethics Commission of the Local Health Unit of Guarda. **Results** – The survey of the hospital libraries, located in the center of Portugal, was done in forty-one public and private health institutions. It was found that eleven public health institutions have a library (27%) and that there are no private health institutions with this value. It was found that any of these health units has several hundred employees, but their libraries are small and with limited human resources. It was observed that the number of employees without training in librarianship is higher than the number of employees with training in the area. In five of the seven libraries (71%) that answered the questionnaire, only the librarian is trained in librarianship and only one library (14%) has professional technicians in the library. In relation to the resources made available by these libraries, the periodical publications, in paper format, are still the most used resource (71%) followed by a set of resources in digital support. **Discussion** – If there is a gap in the training of the employees to perform functions in the libraries under study, there may be a compromise in the quality of the technical work performed there, since according to the literature these professionals must have recognized qualifications and have ensured rigorous and rigorous continuous training. In addition to the serious situation referred to, the consolidation of libraries is due to the incursion of new services, forcing new staff to acquire new skills. With regard to the resources made available, it is found that users use digital media in many circumstances, despite their high adherence to paper publications. This finding points to Wolf when he states that health libraries, pioneers in evaluated databases, still benefit from the primacy of up-to-date information. **Conclusions** – It will probably require intervention by the tutelage in the creation

of policies to increase the number of hospital libraries, both in public and private institutions. In order to improve the service provided by the libraries of health institutions, it is necessary to overcome certain obstacles by *inter alia* (i) increasing the number of qualified staff; (ii) promoting the medicine practices based on evidence, (iii) working with secured networks in order to obtain substantiated information; and, (iv) eliminating technical barriers that prevent us from acquiring new answers resulting from research projects conducted by our own researchers.

Keywords: Clinical libraries; Library services; Questionnaires; Diagnosis.

Introdução

A biblioteca hospitalar continua a ser um modelo desconhecido em Portugal, não obstante a sua importância para o funcionamento das instituições de saúde e para a investigação no âmbito das ciências da saúde. Trata-se de uma área, até agora, com escassos estudos a nível nacional e conhecida, essencialmente, por profissionais da saúde ligados ao ensino e à investigação.

Importa aprofundar o conhecimento sobre estas bibliotecas e sobre o papel que desempenham, compreendendo os motivos que inviabilizam a sua eficácia nas instituições que as acolhem.

Uma biblioteca médica num hospital é uma necessidade. Tal como o médico, esta deve estar sempre pronta para atender às urgências dos seus utilizadores. Importa que seja um lugar calmo no meio de muita atividade, onde os profissionais de saúde devem poder usufruir de alguns momentos de tranquilidade e de condições de trabalho. Deverá possuir uma estreita associação com as enfermarias hospitalares e uma atmosfera de estudo e investigação, onde prática e teoria se definam numa relação de proximidade que, para o médico, tem valor para além da estimativa¹.

Muitas bibliotecas tornaram-se verdadeiros centros educacionais e a disponibilidade imediata no acesso ao conhecimento proporcionada pelos recursos digitais revoluciona o campo da ciência da informação. Atualmente, a aquisição de conhecimentos ocorre principalmente através de recursos impressos e digitais e não através da aprendizagem experiencial¹.

Estas bibliotecas apoiam a prestação de cuidados ao doente, a investigação científica, a educação e a tomada de decisão administrativa por parte das instituições. Apesar das evidências já existentes sobre o valor e o impacto destes serviços nas unidades de saúde, nem sempre os profissionais destas instituições recorrem à biblioteca em busca de apoio especializado².

Tal como refere Lawton³, existe a perceção de que para os profissionais da saúde não está claro o papel dos bibliotecários das bibliotecas hospitalares e que é necessário criar evidências que demonstrem o valor e o impacto destes profissionais na prestação de serviços clínicos.

Perante o exposto e as preocupações patenteadas na revisão de literatura surge este trabalho que tem como objetivos estudar o funcionamento das bibliotecas hospitalares da zona centro de Portugal e contribuir para a divulgação e desenvolvimento das bibliotecas hospitalares.

Objetivos

Os objetivos deste estudo são conhecer e estudar a realidade que vivenciam as bibliotecas hospitalares da zona centro de Portugal e contribuir para a sua divulgação e dinamização.

As variáveis constantes do instrumento criado para a realização do estudo foram concebidas para a obtenção de respostas da parte dos inquiridos, segundo a perspetiva do profissional que gere e desenvolve a sua atividade na biblioteca hospitalar.

Métodos

Trata-se de um estudo descritivo, inserido no tipo de investigação não experimental, com métodos de estudo de análise quantitativa, suportado por um questionário com quinze perguntas, divididas em quatro secções e pré testado com um grupo de bibliotecários.

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

Participantes

Participaram neste estudo quarenta e uma instituições de saúde, públicas e privadas, existentes na zona centro de Portugal.

O motivo pelo qual foi selecionada a região centro de Portugal para a realização do estudo prendeu-se, essencialmente, com dois aspetos: a não influência dos resultados por parte dos grandes hospitais centrais e a existência de um maior número de hospitais (públicos e privados) comparativamente ao interior sul e interior norte.

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 deste 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 questionário foi aplicado nos hospitais onde se obteve autorização dos Conselhos de Administração. Apesar da insistência da investigadora, duas instituições não responderam ao pedido de autorização para a realização do estudo.

Instrumentos

Foi criado um inquérito por questionário para ser aplicado nas bibliotecas das instituições de saúde da zona centro de Portugal.

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 criado para ser respondido pelos serviços de Biblioteca inclui quinze perguntas, divididas por quatro secções distintas que a seguir se indicam:

Secção A – Informação sobre a instituição;

Secção B – Informação estrutural sobre a biblioteca;

Secção C – Serviços e recursos da informação da biblioteca e quem são os seus utilizadores;
Secção D – Competências dos colaboradores da biblioteca.

Resultados

Todos os hospitais foram contactados, obtendo-se o seguinte resultado:

Tabela 1. Número de hospitais na região centro de Portugal

| | Com biblioteca | Sem biblioteca | Total |
|--------------------|----------------|----------------|-------|
| Hospitais Públicos | 11 | 15 | 26 |
| Hospitais Privados | 0 | 15 | 15 |

O questionário foi aplicado a 41 instituições de saúde, 26 públicas (63%) e 15 privadas (37%), constatando-se a existência de biblioteca em 11 (27%) hospitais públicos (oito situados geograficamente em distritos do litoral e três em distritos do interior). Verificou-se, ainda, que nenhuma instituição de saúde privada possui biblioteca hospitalar (Tabela 1).

Das 11 unidades de saúde com biblioteca hospitalar, duas não responderam ao pedido de autorização de realização do estudo (18%) e duas não autorizaram a realização do mesmo (18%), tendo respondido ao questionário sete hospitais (64%). Importa referir que os argumentos utilizados para justificar a não autorização assentaram no desinteresse em participar no estudo, mas também foi referido que o modo como a biblioteca estava a funcionar atualmente poderia dar uma ideia errada da mesma. O questionário completo, composto por quatro secções com 15 questões, foi respondido pelos responsáveis e profissionais a desempenharem funções em cada uma das sete bibliotecas.

No contacto telefónico previamente estabelecido com o intuito de descortinar a existência de biblioteca, foram essencialmente assistentes técnicos que responderam ao questionário das unidades de saúde que não possuíam biblioteca, não sabendo justificar o porquê da não existência deste serviço.

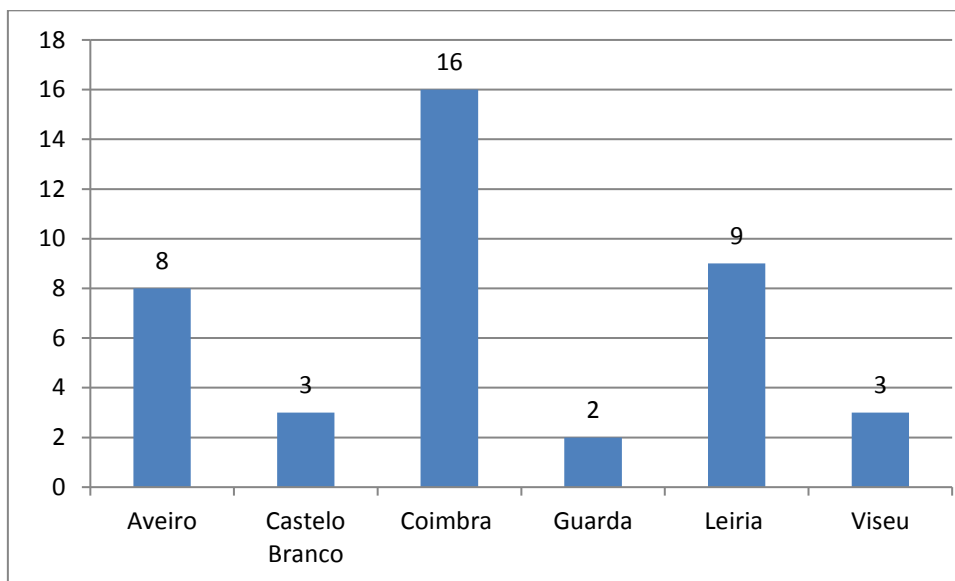


Figura 1. Número de hospitais em estudo, segundo o distrito onde se localizam ($n=41$).

Verificou-se que o distrito de Coimbra é o único da zona centro com hospital universitário e que os distritos do litoral possuem mais unidades de saúde comparativamente aos distritos do interior do país. Assim, Aveiro, Coimbra e Leiria, distritos do litoral, com sete, quinze e sete unidades de saúde, respetivamente; Castelo Branco, Guarda e Viseu, distritos do interior, com três, duas e duas unidades de saúde, respetivamente (Figura 1).

Perante os dados recolhidos, qualquer uma destas unidades de saúde possui várias centenas de colaboradores, embora as suas bibliotecas sejam pequenas e apresentem recursos humanos reduzidos. Inclusive, uma biblioteca não tem qualquer colaborador adstrito em exclusividade.

Observa-se, ainda, que o número de colaboradores sem formação em biblioteconomia é superior ao número de colaboradores com formação na área. Em cinco das sete (71%) bibliotecas hospitalares apenas o responsável pela biblioteca tem formação em biblioteconomia e apenas uma biblioteca tem nos seus recursos humanos técnicos profissionais de biblioteca (Tabela 2).

No que respeita à existência de documentos/instrumentos de gestão, dos sete hospitais com biblioteca que responderam ao inquérito cinco têm regulamento próprio (71%).

Tabela 2. Número de colaboradores adstritos à Biblioteca

| Biblioteca Hospitalar | Nº de funcionários com formação em biblioteconomia | | Nº de funcionários sem formação em biblioteconomia | |
|-----------------------|--|-------|--|-------|
| | N | % | N | % |
| 1 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| 2 | 1 | 10,0 | 1 | 7,0 |
| 3 | 1 | 10,0 | 1 | 7,0 |
| 4 | 1 | 10,0 | 2 | 14,0 |
| 5 | 1 | 10,0 | 3 | 22,0 |
| 6 | 6 | 60,0 | 7 | 50,0 |
| 7 | 10 | 100,0 | 14 | 100,0 |

Das sete bibliotecas hospitalares existentes na zona centro de Portugal três gerem o seu orçamento (43%), três (43%) responderam que o orçamento é gerido pelo Conselho de Administração e uma (14%) não respondeu a esta questão (Tabela 3). Quando a biblioteca não possui orçamento próprio é o Conselho de Administração quem decide quais os investimentos que devem ser feitos, encontrando-se esses valores no orçamento geral do hospital.

Tabela 3. Identificação da entidade que gere o orçamento da biblioteca (n=6)

| | Frequência | % |
|------------------------------------|------------|-------|
| A Biblioteca | 3 | 50,0 |
| O Conselho de Administração | 3 | 50,0 |
| Total | 6 | 100,0 |

Houve também interesse em auscultar a opinião tanto sobre a sinalética como sobre o horário de funcionamento do serviço. Verificou-se que 83% das respostas são satisfatórias e consideram que existe uma sinalética adequada e o horário de funcionamento está de acordo com as necessidades. No entanto, não houve referência ao funcionamento do serviço em feriados e fins-de-semana, o que pressupõe que não funcionarão nesses dias.

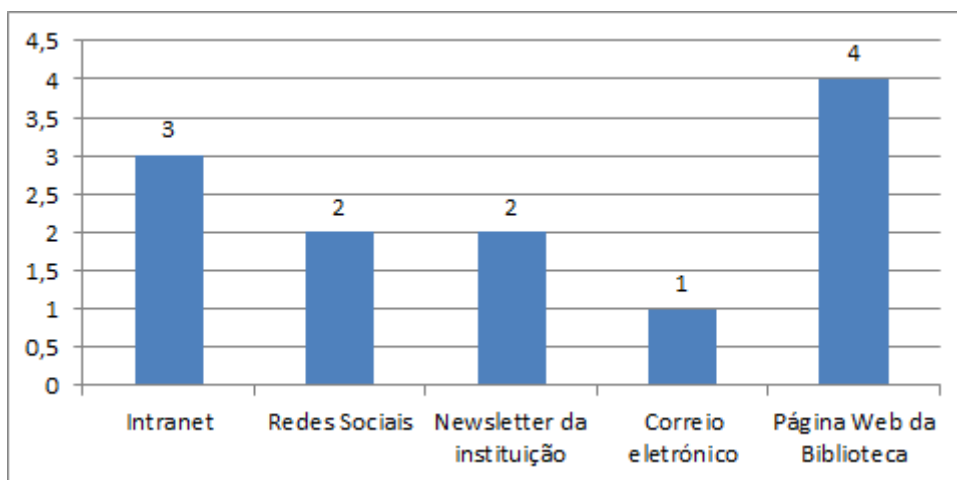


Figura 2. Identificação dos meios utilizados pelas bibliotecas hospitalares para a divulgação dos serviços e recursos disponíveis ($n=7$).

Da análise da Figura 2 constata-se que quatro bibliotecas divulgam os seus serviços através da página *web* da própria biblioteca ($n=7$), a intranet é utilizada por três bibliotecas ($n=7$) e duas bibliotecas ($n=7$) utilizam as redes sociais e a *newsletter* da instituição. O correio eletrónico é utilizado por uma biblioteca.

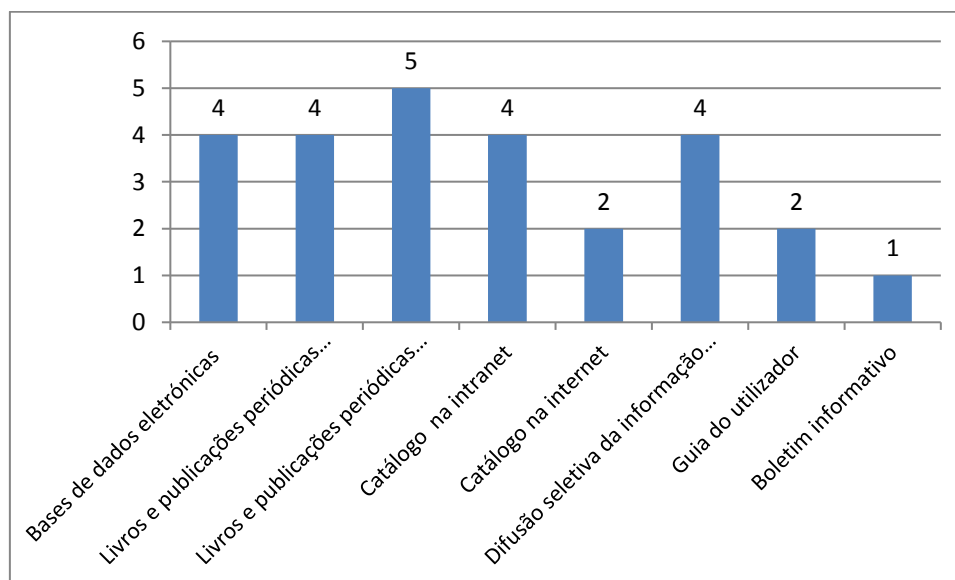


Figura 3. Identificação dos recursos que a biblioteca hospitalar disponibiliza aos utilizadores ($n=7$).

As sete bibliotecas inquiridas responderam a esta questão e verifica-se que os recursos que disponibilizam são idênticos (Figura 3). No entanto, observa-se que as publicações em suporte papel são recursos mais utilizados que as publicações em suporte digital.

No que respeita aos recursos de informação disponibilizados (Figura 4), as publicações em suporte papel são o recurso mais utilizado pelas bibliotecas hospitalares (71%), seguindo-se as bases de dados (57%), o catálogo bibliográfico em suporte digital (57%), livros e publicações periódicas em suporte digital (57%) e a difusão seletiva da informação (57%).

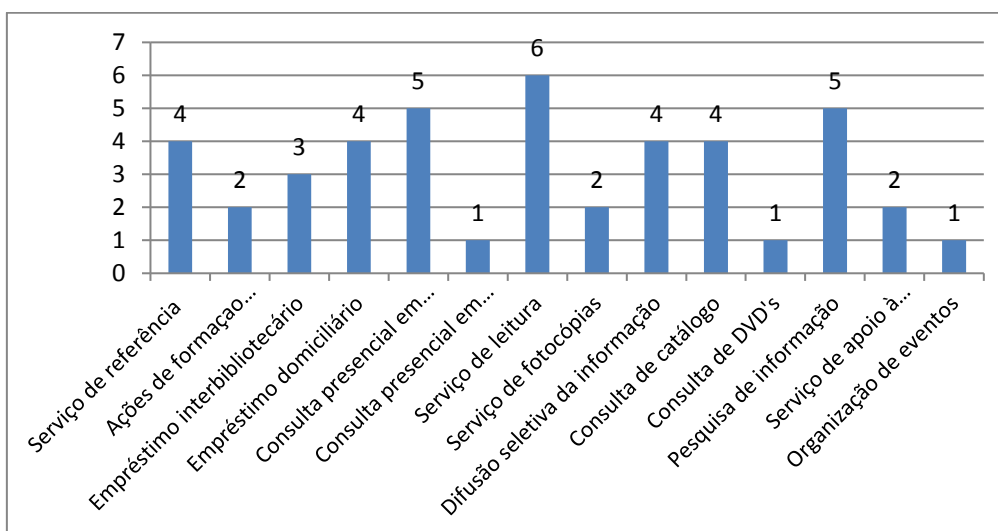


Figura 4. Caracterização dos serviços prestados pela Biblioteca hospitalar (n=7).

O serviço de leitura é prestado por seis das sete bibliotecas hospitalares inquiridas (85,7%). A pesquisa bibliográfica e a consulta presencial em acesso livre vêm logo a seguir, como serviços prestados em cinco bibliotecas (71,4%).

A consulta presencial em acesso restrito, a consulta de DVDs e a organização de eventos são os serviços menos disponibilizados, sendo prática de uma biblioteca.

Relativamente ao serviço de referência, três bibliotecas (43%) dizem possuir espaço físico específico para o desempenho desta função e quatro bibliotecas (57%) referem ser um serviço aberto ao exterior e não exclusivo aos colaboradores da instituição.

As sete bibliotecas que responderam ao questionário foram unânimes quanto à consideração dos enfermeiros como os seus principais utilizadores, seguidos pelos médicos referidos por seis bibliotecas e os estudantes por cinco bibliotecas (Figura 5). Os restantes colaboradores representam uma minoria.

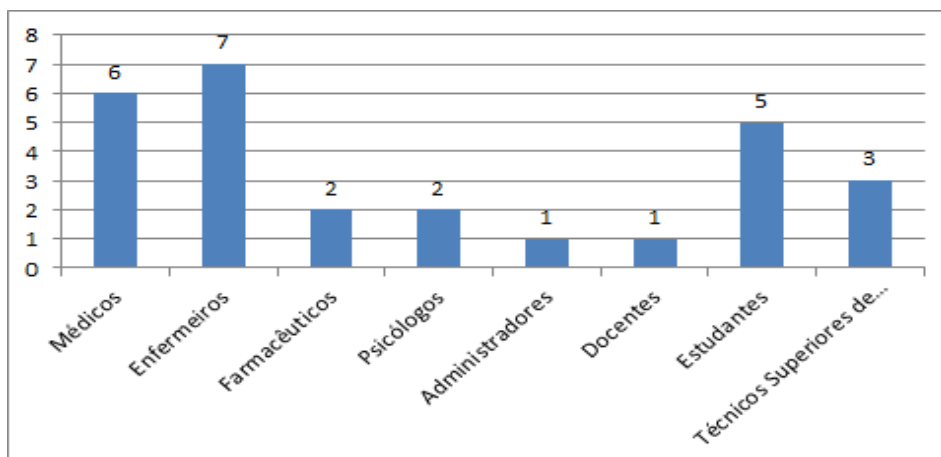


Figura 5. Distribuição dos principais utilizadores da biblioteca, por categoria profissional ($n=7$).

Tabela 4. Caracterização das competências que possuem os colaboradores das bibliotecas hospitalares ($n=6$)

| | Frequência |
|---|------------|
| Conhecimento ao nível das ferramentas bibliográficas de ajuda à seleção e aquisição de materiais | 5 |
| Conhecimento das regras portuguesas de catalogação e formatos bibliográficos | 6 |
| Capacidade de trabalhar o processo de circulação (e.g., registo, assunto, retorno, reserva, avisos de atraso, etc.) | 4 |
| Conhecimento de tecnologias de conservação e preservação dos recursos | 5 |
| Conhecimento e implementação da classificação da <i>National Library of Medicine</i> (NLM) | 4 |
| Capacidade de precisão na indexação de documentos | 3 |
| Conhecimento de tecnologias de conservação e preservação dos recursos | 3 |
| Conhecimento e implementação do <i>Medical Subject Headings</i> (MeSH) | 2 |
| Conhecimento da prática de expurgo e sua importância | 4 |
| Conhecimento das questões de direito de autor, licenciamento, privacidade e demais componentes da propriedade intelectual | 3 |

Das sete bibliotecas seis (86%) responderam a esta questão, verificando-se nas suas respostas que conhecem as REGRAS PORTUGUESAS DE CATALOGAÇÃO e os formatos bibliográficos (Tabela 4). Cinco (71%) bibliotecas possuem conhecimento relativamente às ferramentas bibliográficas de ajuda à seleção e aquisição de materiais e às tecnologias de conservação e preservação dos recursos. Quatro (57%) possuem capacidade de trabalhar o processo de circulação (e.g., registo, assunto, retorno, reserva, avisos de atraso, etc., conhecimento e implementação da classificação da *National Library of Medicine* (NLM) e conhecimento da prática de expurgo e sua importância. Três (43%) têm capacidade de precisão na indexação de documentos e conhecimento de tecnologias de conservação e preservação dos recursos e apenas duas (29%) bibliotecas possuem conhecimento e implementação do *Medical Subject Headings* (MeSH).

Discussão

Relembrando que os objetivos deste trabalho são estudar o funcionamento das bibliotecas hospitalares da zona centro de Portugal e contribuir para a sua divulgação e desenvolvimento, é fundamental identificar os seus pontos fracos e fortes. Assim, e desde a auscultação às instituições constatou-se existirem, nos distritos do litoral, mais instituições de saúde comparativamente ao interior do país, verificando-se a mesma tendência nas bibliotecas hospitalares, com oito situadas no litoral e três no interior.

De acordo com a literatura existente, esta situação é transversal a todas as atividades económicas e estabelece uma ligação com o problema da desertificação que se faz sentir em todo o interior de Portugal.

Em 71% das bibliotecas hospitalares, apenas o responsável do serviço tem formação em biblioteconomia e apenas uma biblioteca tem como colaboradores técnicos profissionais de biblioteca.

Tendo em conta que numa biblioteca hospitalar se executam todas as etapas do tratamento documental, pode-se considerar a pertinência da avaliação da qualidade do trabalho realizado por assistentes técnicos sem qualquer formação na área de biblioteconomia. Do mesmo modo, tendo em conta que o atendimento é feito a utilizadores altamente qualificados, deveria ser feito por funcionários também altamente especializados. Tal não é possível, exceto quando é realizado pelo próprio responsável pela biblioteca.

Perante os resultados apresentados parece ser o responsável pela biblioteca quem acaba por ser sobrecarregado com a quantidade e diversidade de tarefas, que vão desde a gestão do serviço ao trabalho técnico, não esquecendo o atendimento efetuado aos utilizadores. É importante referir que, a nível nacional, as bibliotecas hospitalares têm em média dois colaboradores⁴.

Acresce às dificuldades provocadas pelo número reduzido de recursos humanos qualificados a situação apresentada no estudo de Thibodeau e Funk⁵, que alerta para o facto de a consolidação das bibliotecas passar pela inclusão de novos serviços, o que obriga a que os bibliotecários adquiram novas competências. Lasserre⁶ alega ainda que deverão ser introduzidas qualificações reconhecidas e exigências rigorosas na formação contínua destes profissionais. Assim, podemos afirmar que existirão obstáculos a uma melhoria nos serviços da biblioteca hospitalar se não houver um reforço em recursos humanos qualificados.

Já no que diz respeito aos documentos/instrumentos de gestão, a maioria das bibliotecas considerou ser importante a existência de um regulamento. É, sem dúvida, um aspeto positivo, pois é neste instrumento que constam os deveres e os direitos de todas as partes, quer de quem usufrui quer de quem serve, promovendo uma maior organização e transparência no funcionamento das bibliotecas. O regulamento da biblioteca foi considerado, a nível nacional, o instrumento de gestão com maior expressão⁴.

Todavia, as decisões tomadas na gestão da biblioteca hospitalar dependem muitas vezes hierarquicamente do Conselho de Administração, principalmente se se tratarem de questões económicas. Assim, é fundamental que seja feita a análise do retorno sobre o investimento. Esta questão foi estudada nos Estados Unidos⁷ e no Reino Unido⁸. Concluiu-se que existiu um retorno positivo sobre o investimento que resultou em mudanças e melhorias nos serviços da biblioteca. Verificou-se em todos os resultados medidos que o custo e a complexidade de disponibilizar a melhor evidência num contributo para a melhoria dos cuidados de saúde foram influenciados de forma positiva pelos recursos de informação da biblioteca.

Quando se colocou a questão do horário de funcionamento não se detetou insatisfação. No entanto, de acordo com as *Guidelines da Medical Library Association*, os recursos da biblioteca hospitalar deveriam estar disponíveis 24 horas por dia e nos sete dias da semana, uma vez que as decisões clínicas são muitas vezes tomadas fora das horas de serviço. Assim, há que criar as condições necessárias para permitir que os profissionais de saúde acedam à informação quando necessário, seja através de ferramentas colocadas na intranet, seja através de chaves, cartões ou outros meios.

Verificou-se que os utilizadores portugueses, apesar da grande adesão às publicações em suporte papel, utilizam o suporte digital em muitas circunstâncias, o que nos leva a pensar que em breve estarão a seguir a mesma linha que os restantes utilizadores da Europa e a preferir o digital em detrimento do suporte papel.

Esta constatação leva-nos ao encontro de Wolf⁹, que afirma que as bibliotecas da área da saúde foram pioneiras em bases de dados avaliadas e ainda hoje beneficiam da primazia de informação atualizada. O estudo realizado por Thibodeau e Funk⁵ revelou que as grandes mudanças verificadas nas bibliotecas hospitalares foram ao nível da informação: 100% dos questionados utilizam a Internet como fonte de informação, 40% utilizam comercialmente os serviços *online* e 28% pesquisam em bases de dados.

Constatámos, perante os resultados, que os recursos e os serviços prestados são idênticos nas sete bibliotecas em estudo, sendo que as bibliotecas demonstram querer continuar a ser locais privilegiados para ler, trabalhar e aceder em livre acesso à informação, demonstrando que parte da missão das bibliotecas continua inalterada ao longo do tempo.

De acordo com as *Guidelines da Medical Library Association*, a biblioteca deve ter tamanho suficiente para acomodar toda a equipa, a coleção física, a quantidade de computadores e outro material informático e assentos apropriados ao número de utilizadores. A biblioteca que não possua instalações adequadas para acomodar a equipa, utilizadores e coleção é susceptível de ser subutilizada. Tendo em conta as características do serviço de referência, deverão existir duas zonas distintas na biblioteca hospitalar: a zona de atendimento ao utilizador e a zona de trabalho dos referenciadores quando não estão a atender utentes. Este segundo espaço deverá ser considerado como uma zona reservada onde se desenvolve um trabalho que exige grande concentração.

O relatório da Secretaria Geral do Ministério da Saúde⁴ acrescenta ainda que é possível, através da análise dos espaços disponibilizados, averiguar se as bibliotecas hospitalares estão voltadas para as necessidades e interesses dos utilizadores e se permitem a interação entre os utilizadores e as diversas fontes de informação, quer sejam recursos impressos ou digitais.

Sendo o serviço de referência um dos principais serviços de uma biblioteca hospitalar deve ser considerado prioritário na criação de condições, quer de atendimento quer de condições de trabalho.

Com a aplicação deste questionário verificou-se que os enfermeiros e os médicos são os principais utilizadores da biblioteca hospitalar. Os resultados são, assim, consistentes com os obtidos por autores como Antunes¹⁰, que concluiu que os profissionais de saúde estão em permanente processo de investigação, o que implica uma constante atualização de conhecimentos. Por sua vez, o exercício clínico também implica uma constante atualização de conhecimentos. Os profissionais de saúde necessitam regularmente de informação atualizada¹¹, mas enfrentam bastantes dificuldades quando tentam responder a questões clínicas com base em estudos publicados. Hoje, estes profissionais lutam para ajustar a pesquisa de informação ao seu dia de trabalho. Alguns dos obstáculos que encontram quando tentam aceder à informação de que necessitam incluem o tempo necessário para encontrar informação; a dificuldade em modificar a pergunta original; selecionar o recurso mais apropriado para cobrir o tema; o uso de termos de pesquisa inadequados; a incerteza em saber quando é que toda a informação relevante foi encontrada e a capacidade para sintetizar adequadamente toda a evidência numa declaração clinicamente útil.

Segundo a aplicação do questionário apurou-se que as competências dos colaboradores da biblioteca hospitalar da zona centro de Portugal são uniformes ao nível do tratamento documental. Divergem quanto à especificidade do trabalho técnico. Poder-se-á apontar a falta de formação em biblioteconomia, já referida anteriormente, como justificação para esta divergência.

O conhecimento e a implementação do *Medical Subject Headings (MeSH)* é apenas referido por duas bibliotecas (35%), uma percentagem muito baixa tendo em conta que se trata de uma ferramenta de trabalho muito específica das ciências da saúde de grande utilidade e utilizada a nível mundial.

A capacidade de precisão na indexação de documentos foi assinalada por três bibliotecas (43%). Tendo em conta que o trabalho de indexação deverá ser desenvolvido com rotina e rigor, mais ainda em bibliotecas especializadas, como as hospitalares, o facto de este procedimento ser assinalado por menos de metade das bibliotecas inquiridas poderá indiciar um fator de preocupação a exigir atenção imediata. No entanto, não deverá ser esquecido que se trata de uma função morosa e bastante especializada; logo, requer uma disponibilidade ao nível dos recursos humanos que nem sempre existirá, pelo número diminuto de colaboradores adstritos à biblioteca hospitalar, e agravada pelo facto de mais de 50% dos colaboradores adstritos à biblioteca não terem formação na área da biblioteconomia.

Conclusão

Para a realização deste estudo foi efetuado o levantamento das instituições de saúde existentes na zona centro de Portugal, verificando-se existirem quarenta e uma unidades de saúde, vinte e seis públicas e quinze privadas. Destas quarenta e uma instituições, onze

reuniam as condições necessárias para responderem à totalidade do inquérito, pois possuíam biblioteca. No entanto, duas bibliotecas recusaram participar e duas bibliotecas nunca chegaram a responder ao pedido de autorização, apesar das inúmeras insistências por parte da investigadora, ficando em sete o número de instituições hospitalares com biblioteca, ou seja, o universo de estudo. Verifica-se que o número de bibliotecas hospitalares é muito reduzido e que a maior parte das unidades de saúde não vê como necessária a existência deste serviço. Se esta situação pode ser considerada preocupante nos hospitais públicos, mais grave se torna quando nos debruçamos sobre as instituições privadas, em que o investimento nesta área é inexistente. Algumas questões podem ser levantadas: onde vão buscar a atualização de conhecimentos os profissionais de saúde das instituições privadas? A prática da medicina baseada na evidência não é prática nos hospitais privados? Obviamente que estas questões também podem ser levantadas nos hospitais públicos, pois verificamos que na sua maioria também não têm biblioteca integrada nas suas instituições.

Provavelmente será necessária uma intervenção da tutela para sensibilizar os superiores hierárquicos das unidades de saúde para a necessidade da existência de biblioteca nas instituições, mostrando as vantagens que serão trazidas para os doentes, colaboradores e para a instituição em geral.

No que diz respeito às instituições privadas, a biblioteca hospitalar deveria surgir como um requisito importante para o seu funcionamento, pois será difícil qualquer outro tipo de intervenção dada a sua figura jurídica.

Em termos de funcionamento, perante os resultados obtidos, há claramente um défice de recursos humanos detentores de competências técnicas e pedagógicas capazes de responder às necessidades dos utilizadores de forma célere, eficiente e credível, promover a literacia da informação junto dos profissionais de saúde e assumir uma atitude proativa na gestão da biblioteca, promovendo as parcerias, a partilha do conhecimento e o apoio à investigação.

Torna-se necessário divulgar que a biblioteca apoia a prática da medicina baseada na evidência, promove a colaboração entre instituições e trabalha com redes seguras para obter informação, possui experiência para ultrapassar barreiras técnicas e obter respostas a questões frustradas em pesquisas feitas pelos próprios investigadores e ainda apoia os investigadores na publicação científica e na divulgação e preservação através de repositórios criados para o efeito.

Verificou-se que a biblioteca hospitalar é utilizada essencialmente por médicos e enfermeiros. É importante que os serviços que garante sejam alargados aos restantes colaboradores e que estes sintam não só que os serviços da biblioteca também lhes são dirigidos, como também que poderão fazer a diferença no seu desempenho profissional. Há um trabalho a ser desenvolvido no apoio à investigação para que o bibliotecário seja visto como um membro da equipa, um parceiro de confiança, essencial nas várias etapas de realização de um estudo, que poderá ir desde o acesso à informação, à publicação e divulgação dos resultados, etc.

A biblioteca hospitalar já se apresenta como um serviço híbrido, em que se combina o físico e o digital. O incentivo à utilização dos recursos digitais não é descabido, tendo em conta os benefícios que proporciona, a rapidez na obtenção da informação e a possibilidade de acesso independentemente do local onde o utilizador se encontre. Deve considerar-se ainda a redução de custos para a biblioteca e a possibilidade de aumentar a eficiência perante o utilizador.

A biblioteca deverá, contudo, ser sempre um espaço «vivo», capaz de se adaptar a cada nova realidade que vá surgindo, um espaço físico atrativo, confortável e com recursos atualizados para os utilizadores, um espaço para a coleção e um espaço que permita aos colaboradores desenvolverem as suas funções.

Por fim, há que avaliar. Quer dizer, criar e aplicar instrumentos que permitam fazer uma análise de retorno do investimento, conhecer as preferências e interesses dos utilizadores, saber como chegar mais perto e de forma mais eficaz.

“Estas recomendações configuram-se como desafios [...] para as bibliotecas na área da saúde em particular, afetando toda a comunidade e constituindo-se para as bibliotecas, como relevantes estímulos à implementação de novos serviços de apoio efetivo às atividades de aprendizagem e investigação, pautados por uma dimensão de pioneirismo tecnológico e aposta na colaboração e inovação.

[...] A inovação passa assim por transformar ideias em serviços devidamente planificados: que cumpram objetivos, que atendam a necessidades, que incorporem e aproveitem tecnologias, que estabeleçam diferenças, que cumpram obrigações e que melhorem a gestão do ecossistema informativo. A informação em saúde é, assim, potenciada através da partilha do conhecimento, da investigação, do valor da inovação, mas também de momentos, das emoções e das pessoas. Trabalhar a informação em saúde é mais uma forma de prevenção em saúde.”¹²

Referências bibliográficas

1. Gordon JA. As accessible as a book on a library shelf: the imperative of routine simulation in modern health care. *Chest*. 2012;141(1):12-6.
2. McKeown S, Konrad SL, McTavish J, Boyce E. Evaluation of hospital staff's perceived quality of librarian-mediated literature searching services. *J Med Libr Assoc*. 2017;105(2):120-31.
3. Lawton A. The value of health libraries and librarians to the Irish health system. *Ir Med J*. 2014;107(3):90-2.
4. Secretaria Geral do Ministério da Saúde. Questionário de diagnóstico às bibliotecas da saúde: relatório [Internet]. Lisboa: Secretaria Geral do Ministério da Saúde; 2016. Available from: http://www.chlc.min-saude.pt/ResourcesUser/CHL/Biblioteca/RELATORIO_BIBLIOTECAS_SAUDE_4.pdf
5. Thibodeau PL, Funk CK. Trends in hospital librarianship and hospital library services: 1989 to 2006. *J Med Libr Assoc*. 2009;97(4):273-9.
6. Lasserre K. Expert searching in health librarianship: a literature review to identify international issues and Australian concerns. *Health Info Libr J*. 2012;29(1):3-15.
7. Jemison K, Poleti E, Schneider J, Clark N, Stone RD. Measuring return on investment in VA libraries. *J Hosp Librarianship*. 2009;9(4):379-90.
8. Urquhart C, Thomas R, Ovens J, Lucking W, Villa J. Planning changes to health library services on the basis of impact assessment. *Health Info Libr J*. 2010;27(4):277-85.
9. Wolf DG, Chasstain-Warheit CC, Easterby-Gannett S, Chayes MC, Bradley A. Hospital librarianship in the Unites States: at the crossroads. *J Med Libr Assoc*. 2002;90(1):38-48.
10. Antunes ML. O papel de mediador do bibliotecário de referência na área universitária da saúde. In: *Actas do 9º Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas*; 28 a 30 de março de 2007 [Internet]. Lisboa: Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas; 2007. Available from: <https://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/521>

11. Ely JW, Osherooff JA, Ebell MH, Chambliss ML, Vinson DC, Stevermer JJ, et al. Obstacles to answering doctors' questions about patient care with evidence: qualitative study. *BMJ*. 2002;324(7339):710.
12. Lopes C. Bibliotecas de ensino superior: novas e saudáveis tendências. In: Livro de Actas das XII Jornadas APDIS – Investigação, Inovação, Intervenção: partilha de conhecimento em saúde; 20 a 22 de abril de 2016 [Internet]. Lisboa: APDIS; 2016. Available from: <http://www.apdis.pt/publicações/index.php/jornadas/issue/view/14>

Nota biográfica

Rosa Maria SARAIVA. Licenciada em Línguas e Literaturas Modernas, pós-graduada em Ciências da Informação e Documentação, diploma de Estudos Avançados, doutoranda em Formación en la sociedad del conocimiento. Diretora do Serviço de Documentação e Biblioteca e Coordenadora do Gabinete de Investigação e Inovação do Centro Hospitalar Cova da Beira.

José António FRIAS MONTOYA. Licenciado em Filologia Espanhola, pós-graduado em Biblioteconomia e Documentação, doutorado em Documentación. Professor titular de Biblioteconomía y Documentación na Universidade de Salamanca, Espanha.