

Estudo de usuários da Biblioteca Virtual em Saúde - Saúde Pública (BVS-SP): projeto piloto

Gizele Rocha Ribeiro (Fiocruz) - gizele.rocha@icict.fiocruz.br

Vania Guerra da Silva (FIOCRUZ) - vania.guerra@icict.fiocruz.br

Simone Faury Dib (FIOCRUZ) - simone.dib@icict.fiocruz.br

Tatiane Lira Freire (Prima) - tatianefreire.biblio@gmail.com

Leonardo Simonini Ferreira (Fiocruz) - leonardo.simonini@icict.fiocruz.br

Maria de Fatima Moreira Martins Correa (ICICT/FIOCRUZ) - fatima.martins@icict.fiocruz.br

Resumo:

Apresenta a etapa de aplicação do questionário do projeto de estudo de usuários da Biblioteca Virtual em Saúde-Saúde Pública Brasil (BVS-SP), com o objetivo de analisar o perfil, as necessidades informacionais e o grau de satisfação desses usuários. O questionário abordou diversas questões como: (1) Formação acadêmica atual e área de atuação do usuário; (2) Principais temas de pesquisa; (3) Frequência e objetivo da utilização da BVS-SP; (4) Recursos de pesquisa utilizados; (5) Importância de capacitação e/ou auxílio de profissional bibliotecário para a realização de busca bibliográfica; (6) Relevância dos registros disponíveis na BVS-SP para o desenvolvimento da pesquisa; (7) Atualização, duplicidade e idioma das publicações disponíveis na BVS-SP; (8) Eficácia da BVS-SP em relação às necessidades/demandas informacionais dos usuários; (9) Barreiras encontradas no uso desta fonte de informação. Apresenta alguns resultados parciais do projeto, tendo em vista que os dados obtidos estão sendo tabulados e analisados. Este trabalho fornecerá subsídios para a elaboração de diretrizes e implantação da gestão da qualidade com foco no usuário das BVS, fortalecendo sua missão e propiciando a excelência no atendimento às necessidades e demandas informacionais, contribuindo para novas investigações sobre o tema no segmento da Saúde.

Palavras-chave: *Estudo de usuários. Biblioteca Virtual em saúde. Necessidades informacionais.*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Estudos de usos e usuários de serviços de informação*

1 Introdução

Um dos instrumentos mais importantes de uma biblioteca especializada é o estudo de avaliação para verificar se os objetivos e as necessidades dos usuários estão sendo supridos e atendidos (LANCASTER, 1996). Conhecer os usuários reais e potenciais é uma atividade vital a toda biblioteca física ou virtual que queira se manter atualizada e utilizável.

A avaliação de uma biblioteca deve ser entendida como um instrumento para determinar a sua importância (MIRANDA, 2007). Ressalta-se que o foco principal de qualquer avaliação deve ser o usuário, uma vez que

O usuário é a principal razão da existência das atividades de formação e manutenção do acervo (aquisição por compra, doação, permuta do material bibliográfico e multimeios), de preparo técnico do acervo (representação descritiva e temática dos documentos e de referência (atendimento ao usuário)). (PASQUARELLI, 1996, p. 32).

Neste contexto, é fundamental avaliar os serviços e produtos oferecidos pela Biblioteca Virtual em Saúde-Saúde Pública Brasil (BVS-SP)¹, tendo em vista o crescimento de fontes de informação e publicações eletrônicas especializadas no campo da Saúde e as novas necessidades informacionais e/ou demandas dos usuários.

A Biblioteca de Saúde Pública (BibSP/ICICT/Fiocruz) elaborou o projeto “Estudo de Usuários da Biblioteca Virtual em Saúde-Saúde Pública: projeto piloto” a partir de uma iniciativa da Fiocruz, no âmbito do Programa de Apoio às Bibliotecas Virtuais em Saúde da instituição, visando incentivar, estimular, apoiar e promover iniciativas que colaborem para a inovação, a manutenção, o desenvolvimento e a integração dos serviços e produtos das instâncias de BVS sob a coordenação ou contando com a participação da Fiocruz.

O objetivo principal do projeto é analisar o perfil, as necessidades informacionais e o grau de satisfação dos usuários da BVS-SP, buscando a construção da gestão da qualidade nesta instância, servindo como modelo para as BVS da Fiocruz. Com isso, pretende-se obter respostas para as seguintes perguntas: Qual o perfil dos usuários da BVS-SP? Quais são as suas necessidades informacionais atuais? Qual é o grau de satisfação do usuário em relação à BVS-SP? Quais são as demandas dos usuários, em termos de publicações, produtos e serviços oferecidos?

Neste trabalho é apresentada visão preliminar das etapas que estão sendo cumpridas no projeto, que se encontra em execução.

Espera-se que, ao final deste estudo, a BVS-SP possa se fortalecer como um ambiente onde todos possam ter acesso à informação científica, auxiliando o ensino, a pesquisa e a tomada de decisão. Além disso, acredita-se que este estudo possa contribuir para o desenvolvimento de novas pesquisas sobre o tema, nas demais instâncias da BVS.

2 Materiais e métodos

Realizou-se estudo exploratório, utilizando métodos quantitativos e qualitativos. A primeira fase consistiu na aplicação de questionário online, desenvolvido no Formulário Google, com perguntas abertas e fechadas, buscando identificar o perfil, as necessidades informacionais e o grau de satisfação dos usuários da BVS-SP.

Esse instrumento foi disponibilizado entre os dias 04 e 30 de abril de 2016, nos sites da BVS-SP, da BibSP e da Biblioteca da FSP/USP, e divulgado ao público interno da Fiocruz, através de canal oficial de comunicação da instituição. Os resultados obtidos estão sendo tabulados e os dados serão analisados, com previsão para término em setembro de 2016.

¹ A BVS-SP é resultado da parceria entre o Ministério da Saúde (MS) e a Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS) representação Brasil, através do Centro Latino-Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde (BIREME) e sua operação é orientada por um Comitê Consultivo Nacional, composto pelo MS, Universidade de São Paulo/Faculdade de Saúde Pública (USP/FSP), Fundação Oswaldo Cruz/Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca e Instituto de Comunicação e Informação Científica e Tecnológica em Saúde (Fiocruz/Ensp/ICICT), Associação Brasileira de Saúde Coletiva (ABRASCO), Universidade Federal da Bahia/Instituto de Saúde Coletiva (UFBA/ISC), OPAS/Organização Mundial da Saúde (OMS) e BIREME.

3 Resultados parciais

O questionário abordou diversas questões como: (1) Formação acadêmica atual e área de atuação do usuário; (2) Principais temas de pesquisa; (3) Frequência e objetivo da utilização da BVS-SP; (4) Recursos de pesquisa utilizados; (5) Importância de capacitação e/ou auxílio de profissional bibliotecário para a realização de busca bibliográfica; (6) Relevância dos registros disponíveis na BVS-SP para o desenvolvimento da pesquisa; (7) Atualização, duplicidade e idioma das publicações disponíveis na BVS-SP; (8) Eficácia da BVS-SP em relação às necessidades/demandas informacionais dos usuários; (9) Barreiras encontradas no uso desta fonte de informação.

Participaram da pesquisa noventa e seis (96) usuários, englobando principalmente pesquisadores, profissionais da área da Saúde, docentes, profissionais da informação e discentes.

Neste trabalho são apresentados alguns resultados parciais do projeto, a saber: do total de usuários respondentes, 28,1% indicou o Mestrado como formação acadêmica atual; 58,9% utilizam a BVS-SP como fonte de informação principal de pesquisa; a maioria dos respondentes informou que sempre (75%) encontra o material desejado na BVS-SP; 64,6% responderam que os registros recuperados são sempre relevantes para o desenvolvimento de sua pesquisa, seja acadêmica, científica etc.; 94,1% dos usuários consideram os registros disponíveis na BVS-SP atualizados; 72,5% dos usuários informaram que utilizam os filtros de pesquisa disponíveis e, deste total, 82,4% consideram que esses recursos atendem a função de melhorar o resultado da busca; 82,4% dos usuários costumam solicitar ajuda de um bibliotecário para realizar as buscas e, deste total, 41,2% informaram que este auxílio foi relevante e houve mudança na construção da estratégia de busca; 84,3% dos respondentes avaliaram que a BVS-SP atende, de forma geral, às suas necessidades informacionais.

4 Considerações parciais

O estudo de usuários deve ser visto como indicador e deve ser aproveitado como um instrumento de gestão, não apresentando a solução para todos os problemas, mas indicando caminhos que permitam a constante melhoria na oferta de produtos e serviços.

Os dados preliminares indicam a importância da BVS-SP como fonte de informação para a pesquisa em Saúde Pública, salientando o papel do bibliotecário como agente facilitador do processo.

Este trabalho fornecerá subsídios para a elaboração de diretrizes e implantação da gestão da qualidade com foco no usuário nas BVS, fortalecendo sua missão e propiciando a excelência no atendimento às necessidades e demandas informacionais, contribuindo para novas investigações sobre o tema no segmento da Saúde.

5 Referências

- LANCASTER, F. W. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 1996.
- MIRANDA, A. C. C. Desenvolvimento de coleções em bibliotecas universitárias. **Rev. Digit. Bibl. Cienc. Inf.**, Campinas, v. 4, n. 2, p. 1-19, jan./jun. 2007.
- PASQUARELLI, M. L. R. Biblioteca universitária e usuário da informação. In: _____. **Procedimentos para busca e uso da informação**: capacitação do aluno de graduação. Brasília, DF: Thesaurus, 1996. p. 32-33.
- SHAUGHNESSY, T. W. The search for quality. **J. Libr. Adm.**, Binghamton, v. 8, n. 1, p. 5-10, 1987.
- WHITEHALL, T. Quality in library and information service: a review. **Libr. Manage.**, Oxford, v. 13, n. 5, p. 23-35, 1992.