

## **Compromisso das Bibliotecas de Saúde: os desafios do futuro**

*Noémia Canas*

Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

As bibliotecas da área da saúde têm um compromisso que, simultaneamente, constitui o seu maior desafio: **os utilizadores**.

Quando usamos a palavra “utilizador” para designar a pessoa que frequenta os nossos Serviços, concebemos alguém que se serve dos nossos recursos ou espaços, sem nos determos no verdadeiro significado do termo “utilizador”: *aquele que torna útil*.

É exactamente assim: Aquele que torna útil.

Uma biblioteca pode estar dotada de excelentes fundos documentais, bem tratados e disponíveis, ter colecções actualizadas, equipamento informático compatível com as novas formas de acesso aos documentos, tanto em qualidade como em número, pode dispor de espaço físico agradável e de pessoal competente e correcto, mas...se não tiver público, é inútil; e se existir público, mas não aproveitar do investimento feito, o serviço continua ainda a ser inútil ou pouco útil.

Poder-se-á argumentar que tudo na biblioteca está à disposição dos utentes e que a utilidade do serviço passa pelo bom uso que os frequentadores decidam fazer desses recursos, não cabendo à biblioteca a responsabilidade de invadir a esfera de acção dos utilizadores.

Todos conhecemos muitos bons profissionais defensores e praticantes desta teoria mas, na nossa opinião, essa postura estática que foi defensável no passado, não é compatível com a diversidade da oferta de informação que hoje existe no terreno. Se não formos pro-activos, outros ocuparão o espaço que reclamamos para nós e é na alteração do actual paradigma que reside o nosso maior desafio: transformar a disponibilização e cedência de documentos, ou de informação, numa verdadeira parceria de trabalho. No hospital, como na administração pública, nas faculdades ou nas empresas, os profissionais de informação da área da saúde terão que evoluir, por forma a constituir uma equipa de trabalho com os outros membros dessa organização, que persiga objectivos definidos

e onde o seu contributo passe pela efectiva gestão dos recursos de informação e pela transmissão do conhecimento aos outros componentes do sistema.

Este é um grande desafio!

Que passará, talvez, por enriquecimento curricular, a nível de formação em conceitos e terminologia biomédica, pela aquisição de conhecimentos de organização e gestão de serviços de saúde, pela actualização em biblioteconomia, pelo reforço de conhecimentos em novas tecnologias da informação, mas sempre terá no horizonte transformar todo esse investimento em utilidade e isso passa, obrigatoriamente, pelo envolvimento com o público.

Envolvimento com o público.

Analisemos um pouco este conceito.

Tal como num espectáculo de circo ou de teatro, também nós dispomos de um público e de um espaço cénico no qual desfilam diferentes intervenientes; ou, quantas vezes, como na rábula da saudosa Ivone Silva, um único interveniente a desempenhar umas vezes o papel de Olívia costureira e outras o de Olívia patroa!...Esta última é uma situação familiar, pelo menos para alguns de nós, não é verdade?

Mas vejamos o quadro:

- 1) Somos **técnicos de bastidores**, aqueles de cuja existência e trabalho o público nem sempre se apercebe (desde que as coisas corram bem, claro!): somos cenógrafos dos espaços físicos e virtuais, aderecistas que não deixam faltar as referências no catálogo ou os livros e as revistas no escaparate, somos costureiras que aplicam etiquetas e bandas, carpinteiros que dão um toque nas encadernações destruídas, estafetas que enviam e pedem documentos,
- 2) Mas também somos **encenadores**, com a responsabilidade da direcção artística e logística do espectáculo

- 3) E **actores**, que são os que o público conhece, porque protagonizam o enredo (seja no balcão de informações, na formação ao utilizador, na ajuda à pesquisa, na recuperação de documentos, no empréstimo, .)
- 4) E temos **o público**

Quem é o nosso público?

Os profissionais médicos, enfermeiros, farmacêuticos

Os investigadores e os professores

Os gestores e decisores políticos

Os estudantes

Os doentes

E, não menos importantes, os profissionais da produção e/ ou distribuição de informação e sistemas relacionados, que constituem um grupo especial do nosso relacionamento.

Dir-me-ão - e é verdade - que o nosso público pertence a diferentes sub-sectores, com diferentes interesses no campo da informação, o que torna difícil uma estratégia comum de aproximação; mas acreditamos que não é tanto assim - qualquer que seja o sub-sector a que o utilizador pertença, a técnica de comunicação é comum:

É sempre necessário avaliar as suas necessidades, compreender as suas perspectivas, dimensionar as suas expectativas e procurar soluções.

E o que nunca podemos esquecer é que todos têm em comum uma característica: são o nosso público, **são parte integrante do espectáculo!**

Sem o público o espectáculo não existe e no caso particular da nossa encenação, não pode haver separação entre palco e plateia.

É necessário que o público seja protagonista, isto é, que a encenação o envolva.

Os actores, aqui entendidos como os profissionais de informação, não podem limitar-se a “fazer o seu número” no sentido do cumprimento estrito da tarefa. Têm que ser verdadeiros actores, isto é,

têm que representar! E representar, aqui como no palco, é fazer a ponte para o público, despertar emoções, interagir com ele, transformar o desempenho profissional em arte.

E até poderá acontecer (e felizmente acontece na maioria das vezes) que, no final de um ou vários actos, haja fornecimento de algum bem - um livro, um artigo, uma informação, um fragmento de conhecimento. Mas, bem para além disso, sempre haverá a experiência do contacto com o serviço:

O ambiente foi acolhedor?

Houve eficiência?

Eficácia?

Rapidez?

Entusiasmo?

Essa é a marca que perdura, que cria laços e, se for positiva, vai proporcionar a fidelização deste utilizador e fomentar o aparecimento de outros. E, só nestas circunstâncias, o serviço se torna útil.

Temos que ter os olhos postos no futuro e por isso não podemos **hoje** esquecer que o nosso palco é, muitas vezes, a nossa página Web e que o nosso público pode estar em qualquer lugar do planeta. Tal como nos preocupou (e deve continuar a preocupar) o ambiente de partilha e a satisfação das melhores expectativas do nosso utilizador presencial ou próximo, também o utilizador remoto deve ser, cada vez mais, alvo da nossa atenção: através da disponibilização na nossa página de conteúdos actualizados, da fácil localização da informação, da oferta de ligações para locais de acesso não limitado a assinantes, de fluidez de navegação, de endereços para contacto.

Em nossa opinião, os utilizadores presenciais também devem ser orientados, cada vez mais, para a busca de informação através das páginas e catálogos Web da sua própria instituição. Isto supõe, evidentemente, um esforço das bibliotecas no sentido de disponibilizarem os seus recursos através deste portal (chamemos-lhe assim...), mas tem a vantagem de fidelizar os utilizadores que, uma vez habituados a esse procedimento, continuarão a usá-lo quando estiverem fisicamente deslocados por motivos profissionais ou outros.

Este aspecto tem especial interesse na formação ao longo da vida que, como todos sabemos, é hoje importante para todas as profissões mas absolutamente imperativa no caso da área da saúde onde, para além da preciosidade do bem que é o seu tema - a saúde – também a rápida obsolescência da informação científica nesta área do conhecimento, obrigam a uma permanente actualização.

Os recursos que oferecermos aos utilizadores através do website, bem como todos os hábitos de pesquisa, todas as técnicas ou meios de recuperação de documentos e/ou informação que formos capazes de incutir nos nossos actuais utilizadores – principalmente se eles forem estudantes ou jovens profissionais – irão traduzir-se numa enorme mais-valia para o seu futuro porque irão permitir a sua actualização de uma forma mais simples, com mais autonomia e qualidade.

E essa mais valia tornar-se-á extensível não só à qualidade dos cuidados de saúde dispensados à população mas, também, à rentabilização dos recursos aplicados nos nossos serviços e, consequentemente, à sua utilidade.