



Caracterización del servicio de orientación para la investigación en bases de datos científicas

Gisele Rosa de Oliveira

Máster en Gestión de Organizaciones y Sistemas Públicos por la Universidad Federal de São Carlos (UFSCAR), São Carlos, São Paulo, Brasil.

Bibliotecaria, Biblioteca Sectorial del Centro de Ciencias de la Salud - Medicina de la Universidad Federal de Santa Catarina (BSCCSM/UFSC), Florianópolis, Santa Catarina, Brasil.

gisele.r.oliveira@hotmail.com

<http://lattes.cnpq.br/5469851044692898>

<https://orcid.org/0000-0003-3490-4676>

Adriana Stefani Cattivelli

Doctora en Ciencias de la Información por la Universidad Federal de Santa Catarina (UFSC), Florianópolis, Santa Catarina, Brasil.

Bibliotecaria, Biblioteca Sectorial del Centro de Ciencias de la Salud - Medicina de la Universidad Federal de Santa Catarina (BSCCSM/UFSC), Florianópolis, Santa Catarina, Brasil.

adrianacattivelli@gmail.com

<http://lattes.cnpq.br/0834506733463628>

<https://orcid.org/0000-0001-8533-2263>

Antonio Carlos Picalho

Máster en Ingeniería y Gestión del Conocimiento en la Universidad Federal de Santa Catarina (UFSC), Florianópolis, Santa Catarina, Brasil.

Bibliotecario, Biblioteca Sectorial del Centro de Ciencias, Tecnologías y Salud de la Universidad Federal de Santa Catarina (BSCTS/UFSC), Araranguá, Santa Catarina, Brasil.

tonipicalho@gmail.com

<http://lattes.cnpq.br/5269630321602919>

<https://orcid.org/0000-0002-6520-6224>

Enviado en: 10/09/2023. Aprobado en: 02/26/2025. Publicado en: 22/09/2025.

RESUMEN

Las bibliotecas desarrollan diversos servicios de competencia informacional en el ámbito de las actividades pertenecientes al conjunto de servicios de referencia clásicos. En la Biblioteca Sectorial del Centro de Ciencias de la Salud – Medicina, el servicio más solicitado por los usuarios es el de orientación para la investigación en bases de datos científicas, que consiste en el desarrollo de estrategias de búsqueda complejas y en la capacitación para el uso de las bases de datos. Por lo tanto, el objetivo de este artículo es caracterizar este servicio. La investigación tiene un carácter exploratorio y se tipifica como un estudio de caso a partir de los datos obtenidos en los protocolos de las atenciones realizadas por la biblioteca en el período de 2021 a 2022. De un año a otro, hubo un crecimiento del 53 % en las atenciones. Los estudiantes de maestría son los que más utilizan el servicio, mientras que el curso más atendido en todos los niveles (licenciatura, maestría y doctorado) es enfermería, lo que también se refleja en los temas investigados, siendo “enfermería” uno de los descriptores que más aparece en ambos años, seguido de “Covid-19”, “atención primaria de salud” y “niño”. Se constata que la biblioteca desempeña un papel fundamental en la calidad de las investigaciones producidas por la comunidad a la que atiende. El usuario obtiene subsidios para realizar la investigación, ganando autonomía para construir expresiones de búsqueda y aprendiendo a utilizar las bases de datos.

Palabras clave: estrategias de búsqueda; competencia en información; necesidades de información; recuperación de información; servicio de referencia.

INTRODUCCIÓN

Cada área del conocimiento presenta sus propios patrones de comunicación y difusión entre pares. En el área de la salud, específicamente, el uso de artículos de revistas como medio de comunicación ha sido muy utilizado. La variedad de opciones de fuentes de investigación, así como el gran volumen de publicaciones científicas, son a veces algunos de los obstáculos para que el investigador busque y filtre lo que realmente satisface sus necesidades de información.

En este contexto, entre los servicios que ofrece la Biblioteca Sectorial del Centro de Ciencias de la Salud - Medicina (BSCCSM), el más solicitado por los usuarios es la orientación para la investigación en bases de datos científicas. Se trata de un servicio clásico de competencia informacional, ya que durante la atención las bibliotecarias reciben a los estudiantes individualmente, comprenden el problema de investigación, elaboran la estrategia de búsqueda junto con el investigador y realizan la búsqueda en todas las bases de datos que puedan recuperar documentos relevantes sobre el tema. Durante este proceso, la capacidad didáctica del profesional de la información es imprescindible, ya que el objetivo final del servicio es, además de la recuperación de documentos relevantes, el aprendizaje del investigador en relación con el método de búsqueda para que pueda ganar autonomía en sus futuros estudios.

Sin la competencia informacional adecuada y la consiguiente frustración ante los resultados de sus búsquedas, los estudiantes del Centro de Ciencias de la Salud (CCS) acuden cada vez más a la biblioteca. Observada la alta demanda del servicio, el objetivo de este estudio es caracterizar el servicio de orientación para la investigación en bases de datos científicas, a partir de la información extraída de los protocolos de atención prestada por las bibliotecarias de la BSCCSM en los años 2021 y 2022.

El presente estudio se justifica con el fin de identificar el perfil detallado del servicio ofrecido, además de vislumbrar cuáles son las búsquedas más destacadas a través de los descriptores más utilizados, ofreciendo a la BSCCSM una mejor comprensión de las necesidades de información de los usuarios. En un aspecto más proactivo, el estudio también tiene la capacidad de demostrar posibles debilidades, como, por ejemplo, los cursos de grado y posgrado que menos utilizan el servicio, lo que muestra dónde el sector puede realizar una mayor divulgación y/o trabajar para establecer una colaboración más estrecha con el departamento del curso.

Marco Teórico

Esta sección presenta reflexiones sobre la alfabetización digital en relación con la alfabetización informacional en las bibliotecas. Comprender estos dos términos puede ayudar a comprender la naturaleza del servicio que se ofrece en la BSCCSM.

Comenzando con la alfabetización digital, “[...] é muito mais do que saber ler e escrever ou navegar na internet [...] consiste em saber utilizar esses recursos para aplicá-los no cotidiano, em benefício do próprio usuário” (Moreira, 2012, p. 3)¹. Ou seja, é uma

[...] competência derivada do uso social que o sujeito faz de sua capacidade de codificar e decodificar os signos (letras, números, ícones, emojis, emoticons etc.) presentes nos artefatos digitais, propiciando interação e interatividade (Pimentel, 2018, p. 12)²

Un servicio bibliotecario basado en la alfabetización digital puede presentar bases de datos, mostrar sus filtros y funciones básicas.

Durante los servicios prestados en la BSCCSM, los usuarios informan con frecuencia que la alfabetización digital por sí sola no es suficiente para encontrar la bibliografía necesaria para su investigación académica. Esta situación requiere que las bibliotecas especializadas en salud ofrezcan servicios que eduquen a los usuarios sobre los objetivos del segundo concepto mencionado: la alfabetización informacional.

La alfabetización informacional se relaciona con la capacidad autónoma para el aprendizaje permanente. Esta capacidad puede mejorarse con la ayuda de profesionales de la información y docentes, fomentando el hábito de buscar información para construir conocimiento. (Dudziak, 2008; Goez; Araújo, 2018).

La competencia informacional se adquiere cuando un sujeto posee las habilidades imprescindibles para encontrar la información necesaria (Gasque, 2010, p. 84). En un mundo altamente digitalizado, esta tarea no siempre es sencilla, cabe destacar que la capacidad de seleccionar documentos útiles debe ir a la par de los rápidos cambios tecnológicos.

Desde esta misma perspectiva, Evanfelista *et al.* (2008, p. 78) contribuyen afirmando que la competencia en información abarca habilidades relacionadas con el uso y el dominio de las tecnologías de acceso a la información, desde la identificación de la necesidad de información hasta el conocimiento de las fuentes de búsqueda, la elaboración de la estrategia de búsqueda y la localización de la información.

Se observa que la competencia informacional exige que el usuario se convierta en un agente activo y crítico en relación con cómo usar y qué hacer con esa información. Además, ella

[...] mobiliza e integra saberes – e não somente atitudes – pertinentes a cada situação em particular, a qual passa por operações mentais complexas, e que permitem determinar e realizar uma ação adequada à situação. A competência em informação

1 Traducción: “[...] es mucho más que saber leer y escribir o navegar por Internet [...] consiste en saber utilizar estos recursos para aplicarlos en la vida cotidiana, en beneficio del propio usuario” (Moreira, 2012, p. 3, traducción editorial).

2 Traducción: “[...] competencia derivada del uso social que el sujeto hace de su capacidad para codificar y descodificar los signos (letras, números, iconos, emojis, emoticonos, etc.) presentes en los artefactos digitales, propiciando la interacción y la interactividad” (Pimentel, 2018, p. 12, traducción editorial).

necessita, para este fim, ser construída em formação, o que estabelece a profunda relação entre educação e desenvolvimento da competência em informação (Vitorino; Piantola, 2020, p. 56)³.

De este modo, podemos percibir cómo la actuación de los bibliotecarios en el proceso de búsqueda de documentos es de gran valor, ya que las bases de datos se actualizan constantemente y las mejoras tecnológicas en los mecanismos de búsqueda son constantes.

El bibliotecario, especialmente en el contexto de la salud, desempeña un papel fundamental como intermediario de la información en un entorno repleto de datos, investigaciones y prácticas que exigen precisión y calidad. En este sentido, Alves y Reis (2020, p. 252)⁴ sostienen que la Competencia Informacional para el área de Ciencias de la Salud incluye:

diferentes processos e ações, alguns dos quais resultantes da educação e comunicação em saúde, nos quais um indivíduo ou coletivo, mediados por um profissional, instituição e/ou sistema de saúde (público e/ou privado), possam otimizar seus conhecimentos, habilidades e atitudes (informáticas, comunicativas e informativas), para lidar de forma adequada, eficiente, crítica e ética, com a informação para saúde, em diferentes contextos (pessoal, social, ambiental) e formatos, e assim tomar decisões assertivas para a sua saúde e da sociedade em geral.

Por lo tanto, los bibliotecarios, como intermediarios de información, desempeñan un papel esencial en la atención médica, guiando a los usuarios en la búsqueda, evaluación y uso crítico de la información. Los bibliotecarios facilitan el acceso de las personas a fuentes confiables y relevantes, garantizando que las decisiones de atención médica se basen en datos fiables, precisos y actualizados, y promoviendo una investigación de mayor calidad en su comunidad.

En la siguiente sección, exploraremos el panorama de la investigación para contextualizar la BSCCSM y la prestación del servicio.

Contextualizando la BSCCSM

El BSCCSM se encuentra dentro del Hospital Universitario (HU) Polydoro Ernani de São Thiago, ambos pertenecientes a la Universidad Federal de Santa Catarina (UFSC).

El HU fue fundado en 1980 en el Campus Universitario de Trindade para atender a los cursos de salud de la UFSC, y funciona como un hospital-escuela. Actualmente, opera en los tres niveles de asistencia: básico, secundario y terciario, y es “referência estadual

3 Traducción: “[...] moviliza e integra conocimientos —y no solo actitudes— pertinentes a cada situación en particular, lo que implica operaciones mentales complejas que permiten determinar y llevar a cabo una acción adecuada a la situación. La competencia en materia de información debe, para ello, construirse en la formación, lo que establece la profunda relación entre la educación y el desarrollo de la competencia en materia de información” (Vitorino; Piantola, 2020, p. 56, traducción editorial).

4 Traducción: “diferentes procesos y acciones, algunos de los cuales son resultado de la educación y la comunicación en materia de salud, en los que un individuo o colectivo, con la mediación de un profesional, una institución y/o un sistema de salud (público y/o privado), puede optimizar sus conocimientos, habilidades y actitudes (informáticas, comunicativas e informativas) para manejar de manera adecuada, eficiente, crítica y ética la información para la salud, en diferentes contextos (personal, social, ambiental) y formatos, y así tomar decisiones acertadas para su salud y la de la sociedad en general” (Alves; Reis, 2020, p. 252, traducción editorial).

em patologias complexas, clínicas e cirúrgicas, com grande demanda na área de câncer e cirurgia de grande porte, nas diversas especialidades” (UFSC, 2023)⁵. Para hacer frente a la alta demanda, aproximadamente 1.800 empleados trabajan en el hospital, entre profesionales sanitarios y administrativos. Los pacientes atendidos son exclusivamente usuarios del Sistema Único de Salud (SUS).

Su cuerpo clínico está compuesto en su mayoría por empleados de la Empresa Brasileña de Servicios Hospitalarios (Ebserh), además de profesores del Centro de Ciencias de la Salud (CCS). El HU, junto con el departamento del CCS, destaca como un importante centro de enseñanza e investigación, siendo una referencia en salud para la ciudad de Florianópolis/SC y su región. Los cursos de grado del CCS son: Enfermería, Farmacia, Medicina, Nutrición, Odontología y Fonoaudiología. Por su parte, los programas de posgrado suman 14 en total, algunos de maestría y doctorado, otros de residencia y especialización (UFSC, 2025).

En este contexto, los usuarios que utilizan con mayor frecuencia los espacios de la BSCCSM presentan perfiles variados, tales como: estudiantes y profesores del CCS, personal clínico del HU —constituido por funcionarios de Ebserh y UFSC— y, por último, los pacientes ingresados en el hospital. La multiplicidad de perfiles de los usuarios del sector también varía en función del curso de formación y el nivel de instrucción, desde estudiantes de grado, pasando por residentes y posgraduados, muchos de estos últimos trabajadores sanitarios con amplia experiencia profesional.

Cómo se presta el servicio

El servicio de orientación para la investigación en bases de datos científicas es ofrecido por la Biblioteca Universitaria (BU) de la UFSC a todos los miembros de la comunidad académica. Para descentralizar la atención, cada biblioteca sectorial de la institución es responsable de atender a los estudiantes correspondientes a su área de cobertura de conocimiento, como la BSCCSM, que cubre el área de la salud.

Para que el usuario pueda concertar una cita, debe rellenar el protocolo facilitado por la BU con los objetivos de su investigación y con los descriptores o palabras clave de los principales temas que deben figurar en los documentos que desea recuperar. Tras este paso, envía el protocolo a la biblioteca y concierta una cita.

La oferta del servicio en línea comenzó con la pandemia del coronavirus en el año 2020. Dado que las investigaciones en el área de la salud continuaron desarrollándose durante este período, principalmente las relacionadas con la COVID-19, y que las clases de grado y posgrado pasaron a impartirse a distancia, la BU/UFSC tuvo que adaptarse a la nueva realidad impuesta.

5 Traducción: “referencia estatal en patologías complejas, clínicas y quirúrgicas, con gran demanda en el área de cáncer y cirugía de gran envergadura, en diversas especialidades” (UFSC, 2023 traducción editorial).

Los resultados de esta experiencia fueron positivos y, incluso después del fin de la pandemia, se siguen ofreciendo las dos modalidades de atención, presencial y en línea, a criterio del investigador. Hasta el momento, los servicios a distancia han demostrado ser los preferidos por los usuarios, incluso por aquellos que residen en la ciudad de Florianópolis/SC, donde se encuentra la biblioteca. Las cuestiones relacionadas con el tráfico y la movilidad urbana posiblemente expliquen este hecho pospandémico, en el que muchas reuniones y encuentros han seguido celebrándose a distancia.

METODOLOGÍA

Este trabajo se enmarca en la metodología de investigación exploratoria, ya que permite al investigador familiarizarse con el tema estudiado. Tiene un propósito básico, que Gil (1999, p. 46) describe como un tipo de estudio que busca “proporcionar um maior conhecimento para o pesquisador acerca do assunto” permitiendo, si es necesario, la continuación de la investigación mediante estudios adicionales.

La metodología exploratoria permite el uso de diversas técnicas para la recopilación de datos, algunas de las más utilizadas son los estudios de caso, las observaciones, las entrevistas o los análisis históricos. Los productos derivados de estas técnicas pueden ser datos tanto cuantitativos como cualitativos. Otro factor importante de este tipo de metodología es que su objetivo no es demostrar una hipótesis determinada, sino buscar patrones, conceptos o soluciones, factores que se asemejan al propósito del estudio (Gil, 1999).

El presente artículo se tipifica como un estudio de caso y, para llevar a cabo la recopilación de datos y así caracterizar el servicio de orientación para la investigación en bases de datos científicas de la BSCCSM, se analizaron los protocolos archivados de todas las atenciones realizadas por las bibliotecarias del sector en los años 2021 a 2022. La información se extrajo manualmente de los documentos y se introdujo en hojas de cálculo del software propietario *Excel*, lo que permitió la cuantificación y la creación de gráficos.

Para la elaboración de los gráficos temáticos se utilizó el *software* libre *VOSviewer*, que permite la construcción y visualización de redes. *Decs* y *Mesh* son los tesauros del área de la salud consultados durante la atención para estandarizar los términos de búsqueda de las estrategias. Por lo general, se utilizan varios descriptores al mismo tiempo para elaborar una única estrategia. De este modo, la coocurrencia fue la técnica de visualización que permitió identificar los descriptores más buscados en cada año y, sobre todo, la relación entre estos términos.

El *VOSviewer* se configuró de la siguiente manera: en el año 2021 se utilizaron un total de 295 descriptores. La frecuencia mínima del descriptor para que apareciera en la imagen era de tres. Con este comando, 28 aparecieron como mínimo tres veces, de los cuales 26 descriptores presentaron coocurrencias entre sí y aparecen en la figura. Los descriptores que no presentaron coocurrencias fueron: quemaduras y currículo.

En el año 2022, se utilizaron un total de 425 descriptores. La frecuencia mínima del descriptor para que apareciera en la imagen era de cuatro. Este número tuvo que aumentar con respecto al año anterior porque, en 2022, se utilizaron más descriptores. Con este comando, 30 aparecieron como mínimo cuatro veces, para estos, 28 descriptores presentaron coocurrencias entre sí y aparecen en la figura. Los descriptores que no presentaron coocurrencias fueron: educación y terapéutica.

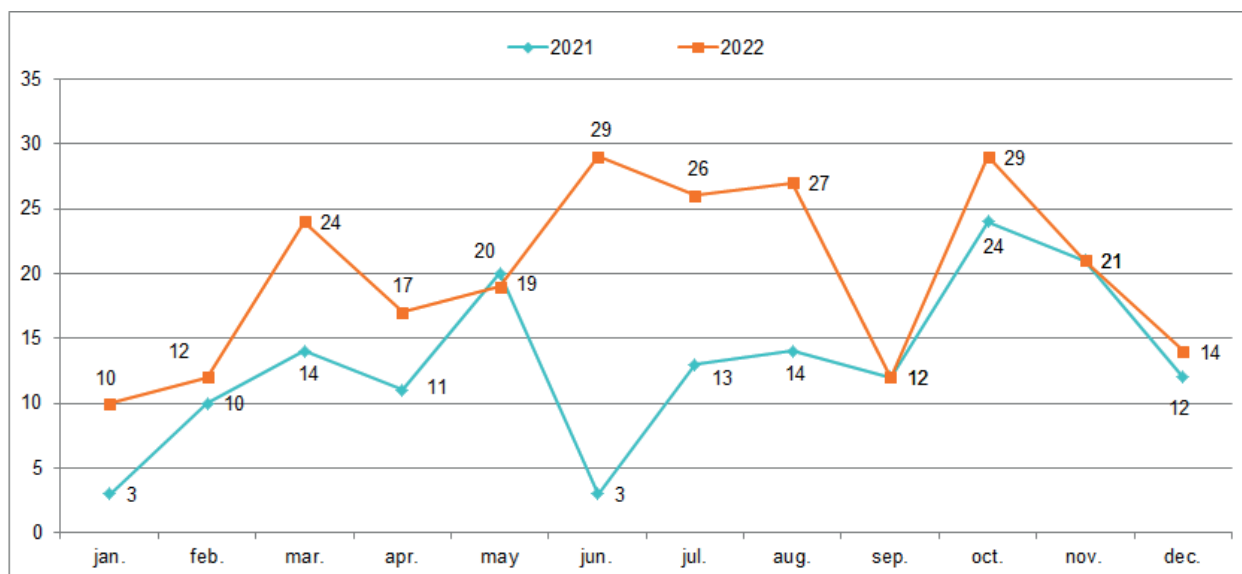
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los datos se dividieron en tres categorías distintas. Los primeros resultados se agruparon en la subsección denominada análisis de la demanda de servicios, que incluía el número de servicios prestados, la estacionalidad y otros detalles. La segunda sección, denominada categorización de usuarios, investigó el perfil de los usuarios atendidos en relación con el curso, la titulación y el género. Para la última categoría, se mapearon los temas más buscados en las estrategias de búsqueda; esta subsección se denominó análisis de descriptores de temas.

Análisis de la demanda de servicios

A lo largo del período analizado, se observó una creciente demanda del servicio, como se muestra en el **GRÁFICO 1**. En 2021, se prestaron 157 servicios, y en 2022, esa cifra ascendió a 240, lo que representa un incremento interanual del 53 %. Diversos factores podrían explicar este considerable aumento.

GRÁFICO 1 – Análisis por año de los servicios prestados en la BSCCSM



Fonte: Dados da pesquisa, 2023.

Hasta mediados de 2021, la BSCCSM solo contaba con una bibliotecaria en su plantilla. Además de atender las solicitudes de búsqueda, también era responsable de la gestión administrativa de la unidad y de otros tipos de capacitaciones. Para poder satisfacer la alta demanda, algunas de las solicitudes de atención se remitían al Sector de Competencia en Información y Apoyo a la Investigación, ubicado en la Biblioteca Central de la UFSC, y las cuantificaciones de estas atenciones no están presentes en este estudio. En agosto de 2021, se incorporó al equipo sectorial una nueva bibliotecaria, con lo que la demanda se normalizó y las consultas de los usuarios del área de la salud pasaron a concentrarse únicamente en la BSCCSM.

Sin embargo, se sabe que el aumento de la plantilla de bibliotecarias del sector no fue una acción que por sí sola explique el aumento de las orientaciones para la elaboración del protocolo de búsqueda. Este factor puede interpretarse en realidad como el resultado, ya que fue el aumento en el número de solicitudes de atención lo que impuso la necesidad de ampliar la plantilla. El hecho es que, con cada año que pasa, el servicio se difunde más entre la comunidad del CCS.

La popularización de los servicios de protocolos de búsqueda refuerza la importancia del servicio de alfabetización informativa en el área de salud reportada por Alves y Reis (2020, p. 246)⁶, que entiende este servicio como un activo que permitirá al bibliotecario “realizar atividades diferenciadas e agir de maneira estratégica e protagonista dentro de diferentes instituições de saúde”. Esta afirmación se puede ver en este caso de estudio, ya que la alta demanda del servicio ofrecido por BSCCSM demuestra el papel protagónico de la biblioteca como mediadora de información en la institución a la que pertenece.

La difusión del servicio se realiza básicamente a través de los usuarios, quienes, tras obtener resultados satisfactorios en sus búsquedas, lo recomiendan a sus compañeros de clase. Otro factor que también contribuye a la difusión del servicio son los profesores del CCS, que orientan a sus alumnos en fase de investigación a buscar el servicio. En ambos casos, lo cierto es que durante el período analizado no hubo una acción directa de divulgación de la BSCCSM en favor de la visibilidad del servicio en las redes sociales y la lista de correos electrónicos institucionales. Lo que ocurrió fue la divulgación del servicio por parte de las bibliotecarias del sector durante las capacitaciones ofrecidas para los cursos de grado y posgrado del Centro de Ciencias de la Salud; sin embargo, estas capacitaciones siempre se han realizado y se llevan a cabo en un número restringido de clases, por lo que no justifican el aumento en la demanda del servicio.

Siguiendo con los análisis relativos al número de atenciones realizadas por año y a la alta demanda del servicio, a continuación se presenta una breve comparación. El Ministerio de Educación impone un calendario académico con un mínimo de 200 días lectivos al año.

6 Traducción: “realizar actividades diferenciadas y actuar de manera estratégica y protagonista dentro de diferentes instituciones de salud” (Alves; Reis, 2020, p. 246, traducción editorial).

Si utilizamos este parámetro como base, en el año 2022 el sector tuvo que realizar más de una atención por día lectivo para hacer frente a la alta demanda, ya que se realizaron 240 atenciones.

En términos de carga horaria diaria, cada atención tiene una duración media de una a dos horas, más el tiempo necesario de preparación previa y posterior a la atención, lo que supone un total aproximado de dos horas y 30 minutos de la jornada laboral diaria de las bibliotecarias destinadas a la realización de una sola atención. Estos indicadores demuestran que esta actividad forma parte de la rutina diaria de trabajo de la BSCCSM y que no se trata de un servicio solicitado de forma esporádica por los usuarios. Esta situación demuestra lo importante que es que las bibliotecas universitarias/hospitalarias planifiquen este servicio de competencia informacional, reservando personal, estructura física y formación continua. Biaggi y Castro Filho defienden una visión más institucionalizada de esta actuación (2017, p. 2)⁷:

Tal área carece de estudos voltados à atuação do profissional bibliotecário dentro deste contexto, pois a prática profissional do bibliotecário é essencial para identificar que tipo de informação uma instituição necessita para tomar decisões, traçar os planejamentos que a regem, determinar sua gestão administrativa, financeira e pessoal, programar sua coordenação de atividades, assim como a regulação, o controle, a avaliação e a prestação de serviços de saúde. Essas ações precisam ser estruturadas e bem organizadas, para e que atendam às necessidades de seu público, que, nesse caso, concentra-se na área da saúde.

El inicio de la prestación del servicio en línea durante la pandemia de Covid-19 es otro factor que puede ayudar a explicar el aumento en el número de atendidos. El CCS cuenta con investigadores, principalmente de posgrado, que viven en otras ciudades, estados e incluso fuera del país. A menudo se atiende a estudiantes del Máster Profesional en Gestión de Cuidados de Enfermería fuera de la sede, un programa que atiende a estudiantes procedentes del norte del país, de lugares como Porto Velho/Rondônia y Macapá/Amapá. También se han prestado servicios en español a estudiantes de los programas de posgrado del CCS que residen en Chile.

Se observa, pues, que si el servicio de atención al protocolo de búsqueda no se ofreciera en línea, sería difícil atender a estos estudiantes. Prueba de ello es la constatación del perfil de los usuarios que acuden presencialmente a la BSSCM en relación con el público atendido a través del servicio de búsqueda en bases de datos. En las conversaciones que se desarrollan durante la atención, muchos dicen que difícilmente o nunca han utilizado las instalaciones del sector.

En cuanto a la estacionalidad de la demanda del servicio, observada en el **GRÁFICO 1**, durante los períodos de receso escolar se siguió prestando atención, aunque en menor

7 Traducción: "Esta área carece de estudios centrados en la actuación del bibliotecario profesional en este contexto, ya que la práctica profesional del bibliotecario es esencial para identificar qué tipo de información necesita una institución para tomar decisiones, trazar los planes que la rigen, determinar su gestión administrativa, financiera y personal, programar la coordinación de sus actividades, así como la regulación, el control, la evaluación y la prestación de servicios de salud. Estas acciones deben estar estructuradas y bien organizadas para satisfacer las necesidades de su público, que, en este caso, se concentra en el ámbito de la salud" (Biaggi; Castro Filho, 2017, p. 2, traducción editorial).

cantidad. Analizando las atenciones a lo largo de los meses, no es posible identificar entre los años 2021 y 2022 un mismo período de vacaciones escolares, ya que los calendarios académicos de dichos años aún estaban sujetos a las adaptaciones impuestas por la pandemia.

Así, en 2021 las vacaciones escolares tuvieron lugar en el mes de junio, y en 2022 en el mes de septiembre. En ambos años, el mes de enero también representó una disminución. Algunos de estos períodos coinciden con las vacaciones de las propias bibliotecarias, un factor que acaba repercutiendo en el número de atenciones. Sin embargo, estos datos demuestran que la demanda del servicio es continua, ocupando gran parte de la rutina diaria de las bibliotecarias, lo que exige una mejora constante y una dedicación centrada en esta actividad.

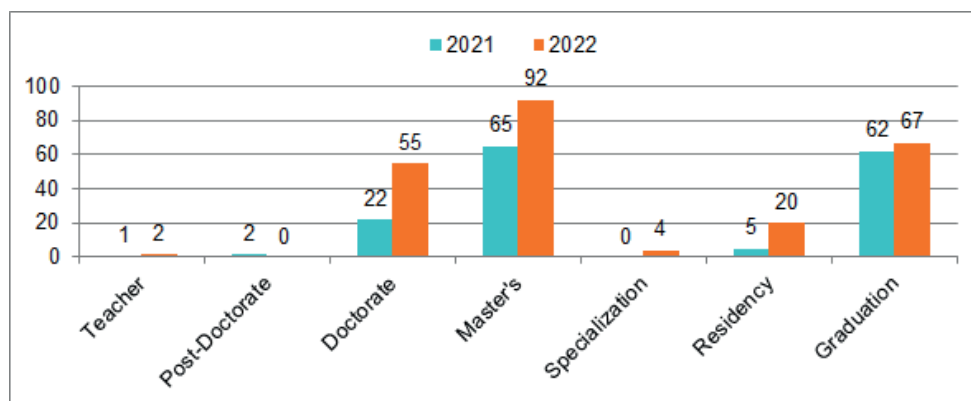
Para finalizar esta sección, cabe destacar que el servicio prestado trasciende los límites de la comunidad UFSC, ya que también se reciben solicitudes de usuarios de otras instituciones. En los años analizados, se prestaron cuatro servicios a usuarios del Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC) y dos de la Universidad Abierta de Brasil (UAB). Lamentablemente, en ocasiones estas solicitudes son denegadas debido a la agenda llena con las demandas de la propia comunidad interna.

Caracterización del usuario

Comprender a la comunidad a la que se presta servicio es crucial para el éxito de cualquier servicio ofrecido. En el caso específico del CCS, identificar el origen de los interesados en la orientación para la investigación en bases de datos científicas permite comprender mejor el perfil de los usuarios atendidos por la BSCCSM.

Como se muestra en el **GRÁFICO 2**, el público objetivo de este servicio son principalmente estudiantes de maestría, que representan el 39,5 % (157) de los servicios prestados en los dos años analizados, seguidos de los estudiantes de grado con el 32,5 % (129) y, en tercer lugar, los estudiantes de doctorado con el 19,4 % (77).

GRÁFICO 2 – Análisis por grado de usuarios del servicio en BSCCSM



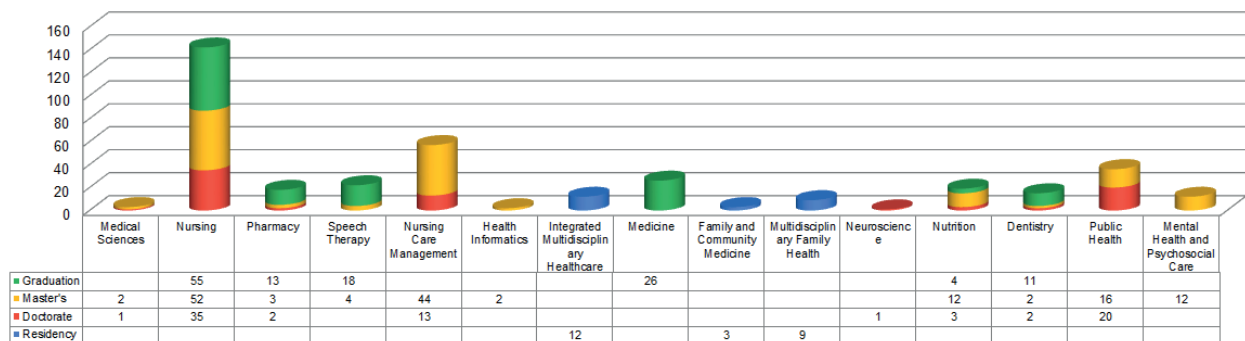
Fuente: Datos de la investigación, 2023.

La demanda predominante entre los estudiantes de maestría se debe probablemente al hecho de que los estudios de posgrado tienden a exigir un mayor rigor en todo el proceso de investigación, así como la publicación de artículos para dar visibilidad y evaluar el programa. En cuanto a los estudiantes de grado, la demanda se produce generalmente al final del curso, con la elaboración de las monografías.

Se observa que los usuarios de doctorado, de un año a otro, obtuvieron cifras significativas en la demanda del servicio. En el que se observa una búsqueda un 150 % mayor que el año anterior. En los residentes también observamos el mismo caso, con un aumento del 300 %.

En cuanto a los cursos a los que pertenecen estos usuarios, en el **GRÁFICO 3** se observa cómo se distribuyen, así como los cursos más atendidos.

GRÁFICO 3 – Análisis por curso de usuarios del servicio en BSCCSM



Fuente: Datos de la investigación, 2023.

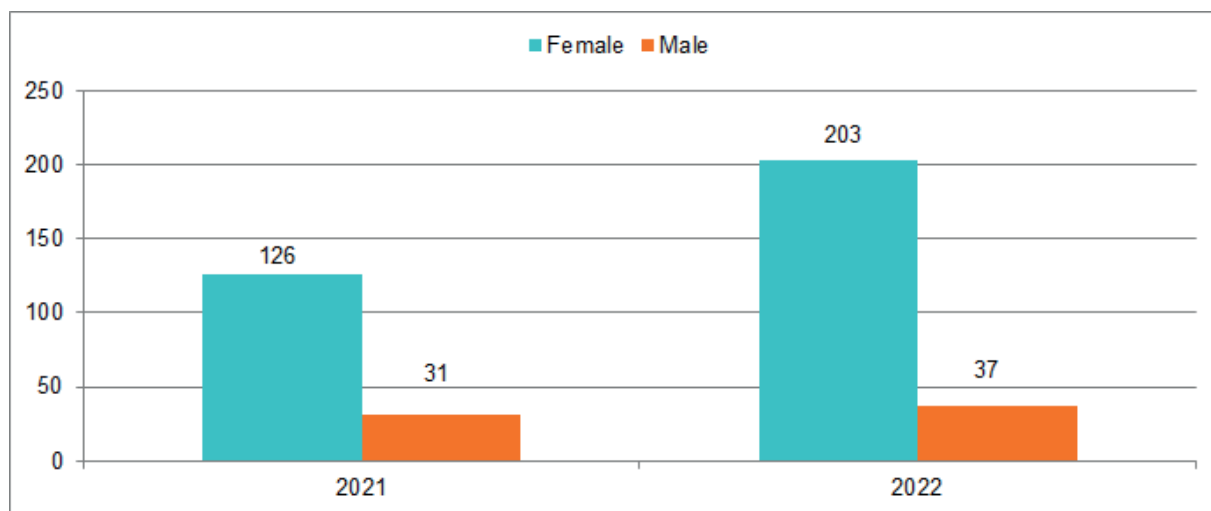
Enfermería fue el programa con mayor asistencia en todos los niveles: pregrado, maestría y doctorado. Además, las únicas tres sesiones impartidas a profesorado y dos a posdoctorado (no se muestran en el **GRÁFICO 3**) también fueron en Enfermería.

El segundo programa con mayor asistencia, también dentro del campo de la Enfermería, fue el Programa de Posgrado en Gestión de Cuidados de Enfermería, que ofrece tanto maestría como doctorado. Esta información posiciona al Departamento de Enfermería como un socio clave de la BSCCSM, y podemos entender que ya se ha establecido una cultura entre profesorado y alumnado en este campo, que implica consultas con bibliotecarios al inicio de su investigación bibliográfica. Cabe destacar que esta cultura de investigación, mediada por la biblioteca, se ha construido a lo largo de muchos años en la BSCCSM. En este contexto, Pinto, Silveira y Lehmkuhl (2023, p. 144) informan que los primeros pasos para la implementación del servicio en la institución se remontan a 2001, lo que demuestra que para que un servicio sea considerado un referente y confiable, se requiere tiempo y continuidad.

El segundo programa de grado más utilizado fue Medicina, y el menos utilizado fue Nutrición. Si bien la Maestría en Nutrición utilizó el servicio con mayor frecuencia (12), las cuatro sesiones impartidas a estudiantes de grado demuestran una brecha que puede abordarse con el profesorado del programa.

Para definir el perfil de los usuarios del servicio de orientación para la investigación de la base de datos científica de la BSCCSM, fue posible identificarlos por género, como se muestra en el **GRÁFICO 4**.

GRÁFICO 4 – Análisis por género de los usuarios del servicio en BSCCSM



Fuente: Datos de la investigación, 2023.

El total de personas atendidas de género femenino en estos dos años fue de 329 (82,9 %), mientras que las personas de género masculino fueron solo 68 (17,1 %). La discrepancia entre estas cifras plantea una cuestión importante sobre la equidad de género en el ámbito de la salud y su reflejo en el perfil de los usuarios atendidos en la biblioteca.

No es de extrañar que el área de la salud esté dominada por el género femenino. Según Wermelinger *et al.* (2010), la mayoría de los empleos ocupados por mujeres se concentran en sectores específicos de la sociedad, como los servicios domésticos, el área social, la educación y la salud. La autora también presenta cifras impresionantes en relación con la participación femenina en el sector de la salud, que alcanza casi el 70 % del total. El subsector más feminizado es el de la nutrición, que corresponde a aproximadamente el 95 % de los profesionales. En este contexto más amplio, el hecho de que la BSCCSM atienda a más mujeres es solo un reflejo de la distribución de los roles de género impuestos por la sociedad. Se puede entender que el “gênero, enquanto princípio ordenador do pensamento e da ação, constrói atributos culturais aos sexos desde uma perspectiva relacional” (Machin *et al.*, 2011, p. 4504)⁸. Esto significa que interfiere con las normas y roles que desempeñan los individuos en la sociedad.

8 Traducción: “el género, como principio ordenador del pensamiento y la acción, construye atributos culturales para los sexos desde una perspectiva relacional” (Machin *et al.*, 2011, p. 4504, traducción editorial).

Algunos autores también han abordado este tema desde el punto de vista de la construcción de la masculinidad, Machin *et al.* (2011) demuestra que el espacio de la salud, al ser un entorno centrado en el cuidado, es visto como esencialmente femenino y por tanto indeseado o desaconsejado para los hombres. Por lo tanto, no es de extrañar que el curso de Enfermería sea frecuentemente cursado por personas del género femenino, mientras que en el curso de Medicina, profesión socialmente más prestigiosa, es más difícil identificar una gran discrepancia de género entre los estudiantes.

En este sentido, se ha comprobado que en 2021 la prueba de acceso a la UFSC para el campus de Florianópolis incluyó a 25 aprobados para la carrera de Medicina, de los cuales 17 (68 %) eran hombres y ocho (32 %) mujeres (Coperve, 2021). Ya en 2022, de un total de 70 plazas, el 57,2 % (40) fueron ocupadas por hombres y el 42,8 % (30) por mujeres (Coperve, 2022).

En cuanto a los datos de las consultas realizadas por la biblioteca para los cursos, el de licenciatura en Medicina fue el único en el que la mayoría de las consultas fueron de usuarios varones. En 2021, se atendió a nueve hombres frente a siete mujeres, y en 2022 obtuvimos una demanda de siete hombres y solo tres mujeres. Por lo tanto, se observa que los usuarios de las bibliotecas son un reflejo de la comunidad a la que atienden y, en el caso específico del servicio prestado a los alumnos de CCS, la diferencia de género se identifica fácilmente.

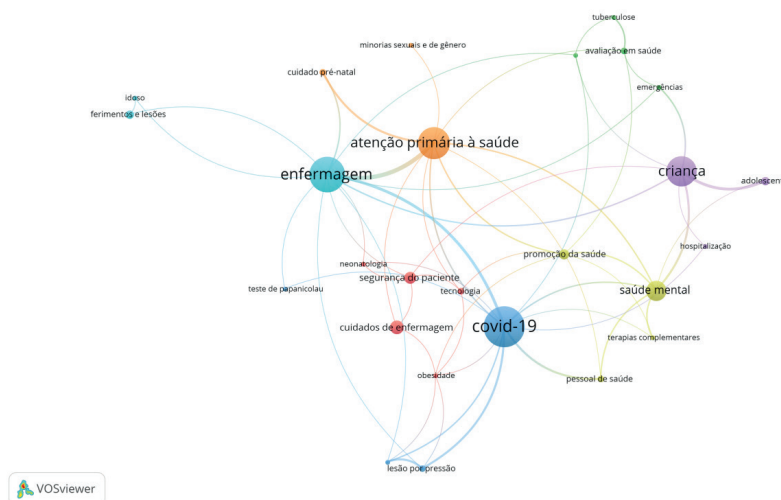
En la siguiente sección se presentan los temas que más aparecieron en las encuestas realizadas a los usuarios atendidos.

Análisis de áreas de investigación

Utilizando la herramienta *VOSviewer*, se generaron dos gráficos basados en los descriptores utilizados por los usuarios en 2021 y 2022. Estos gráficos muestran los temas más discutidos, así como las relaciones temáticas de investigación, donde los clústeres más grandes representan los descriptores más buscados durante las consultas. Los colores de los clústeres indican los términos más buscados en conjunto.

En la **FIGURA 1**, los puntos de tecnología educacional en verde y equipos y suministros en azul no aparecen nombrados debido a una limitación de *VOSviewer* al poder insertar visiblemente todos los clusters en la imagen.

FIGURA 1 – Descriptores de temas más buscados en 2021



Fuente: Datos de la investigación, 2023.

Se observa que la COVID-19 fue el tema más buscado en 2021, con 24 registros, seguido de enfermería con 21, atención primaria de salud con 19 y niños con 18. En este sentido, se constata que, al ser enfermería el curso que más busca atención para el servicio de orientación para la investigación en bases de datos científicas, el tema de dicha área cobra relevancia, además de que el escenario de pandemia (con el descriptor Covid-19) hizo que todos los profesionales del área de la salud buscaran respuestas sobre cómo proceder en sus rutinas diarias. Este hecho hizo que el descriptor atención primaria de salud apareciera con un gran volumen de ocurrencias, ya que dicho término se refiere a el

[...] primeiro nível de atenção em saúde e se caracteriza por um conjunto de ações de saúde, no âmbito individual e coletivo, que abrange a promoção e a proteção da saúde, a prevenção de agravos, o diagnóstico, o tratamento, a reabilitação, a redução de danos e a manutenção da saúde com o objetivo de desenvolver uma atenção integral que impacte positivamente na situação de saúde das coletividades. Trata-se da principal porta de entrada do Sistema Único de Saúde (Ministério da Saúde, 2023)⁹.

El tema de la infancia puede justificarse por el hecho de que el HU/UFSC cuenta con un servicio de urgencias pediátricas, que en 2021 inauguró las instalaciones de esta unidad, donde el hospital pretende ser un espacio de referencia en la línea de atención sanitaria infantil (UFSC, 2021).

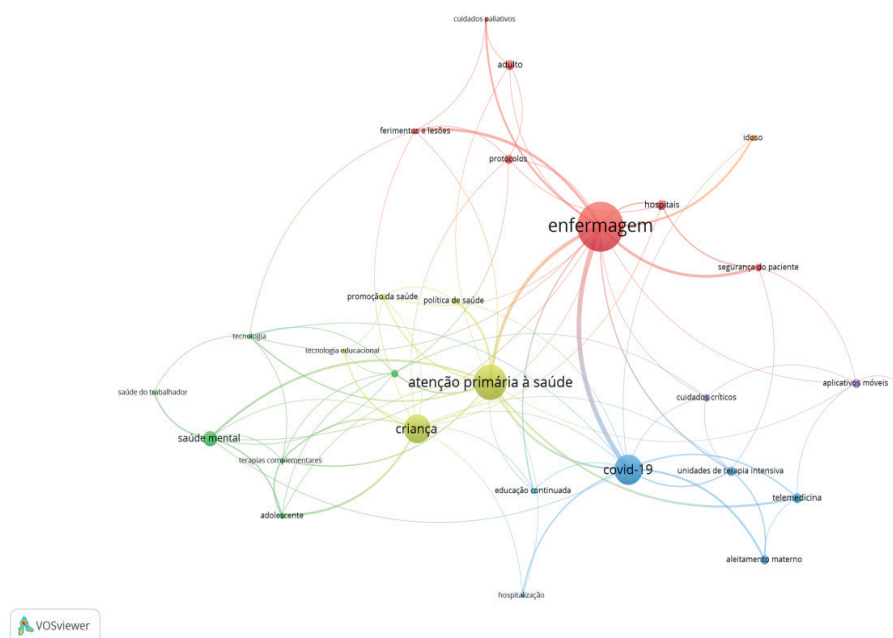
9 Traducción: “[...] primer nivel de atención sanitaria y se caracteriza por un conjunto de acciones sanitarias, tanto individuales como colectivas, que abarcan la promoción y protección de la salud, la prevención de enfermedades, el diagnóstico, el tratamiento, la rehabilitación, la reducción de daños y el mantenimiento de la salud, con el objetivo de desarrollar una atención integral que repercuta positivamente en la situación sanitaria de las comunidades. Se trata de la principal puerta de entrada al Sistema Único de Salud” (Ministério da Saúde, 2023, traducción editorial).

Otro tema que también cobra relevancia es la salud mental. Sumándose al contexto de la pandemia, en el que gran parte de la población permaneció aislada, el tema fue objeto de investigación por parte de diversos profesionales. Muchas de las investigaciones se centraron en el impacto y la responsabilidad de la demanda laboral en este escenario, así como en la propia salud mental de los profesionales de la salud.

Temas nuevos que aparecieron en 2022: tecnología educativa, aplicaciones móviles, telemedicina, lo que también puede considerarse una consecuencia de la pandemia de Covid-19, ya que los servicios remotos fueron recursos muy explotados durante este período, lo que fomentó el desarrollo de investigaciones al respecto.

Para el año 2022, consulte los descriptores más buscados en la **FIGURA 2** a continuación.

FIGURA 2 – Descriptores de temas más buscados en 2022



Fuente: Datos de la pesquisa, 2023.

Una vez más, en la figura 2, los puntos de atención de enfermería en verde y suicidio en morado no aparecen nombrados debido a una limitación del VOSviewer para insertar de forma visible todos los clústeres en la imagen.

Enfermería, con 38 registros, fue el descriptor más buscado en 2022, dejando el tema Covid-19 en segundo lugar con 23 registros. La enfermería es el campo de investigación más estudiado, lo que concuerda con los datos de atención, ya que es el curso que más busca el servicio.

El hecho de que la COVID-19 vuelva a figurar como uno de los temas más buscados es un reflejo del aumento de la producción científica mundial en relación con este tema. Este fenómeno no solo se observa en el ámbito de la salud, sino también en la sociología y otras

disciplinas (Marques, 2022). Aunque sigue destacando en comparación con otros temas, la COVID-19 fue menos investigada en 2022 que en 2021, un movimiento esperado, teniendo en cuenta que con la llegada de las vacunas y la disminución del impacto de la pandemia, una parte de la comunidad científica vuelve a centrar sus esfuerzos en investigaciones anteriores, que no están relacionadas con la infección y sus repercusiones en la sociedad.

CONSIDERACIONES FINALES

Una pregunta que nos interesaba mucho saber era qué cursos y categorías de usuarios de la UFSC utilizan con mayor frecuencia el servicio de orientación para la investigación en bases de datos científicas. A partir de los datos extraídos de los protocolos de atención de las bibliotecarias, se observa que los cursos relacionados con la enfermería, tanto a nivel de grado como de posgrado, son los que más solicitan el servicio, y esta práctica, entre la biblioteca y el área, ya está consolidada.

En cuanto a la categorización del perfil de los usuarios pertenecientes a la institución, existe una gran demanda por parte de los estudiantes de grado y máster, sobre todo del público femenino. Los estudiantes de máster constituyen un público que, debido al carácter inicial de los estudios de posgrado y, a menudo, al rigor de la investigación científica en sí, puede necesitar una mayor atención. Los estudiantes de grado son la categoría más numerosa, sin embargo, no todos solicitan el servicio en cuestión, lo que puede justificarse por el hecho de que los estudiantes de grado suelen tener menos tiempo para desarrollar investigaciones, además de estar sometidos a una menor exigencia, en comparación con los de posgrado, en cuanto a la calidad de sus investigaciones.

Por lo tanto, se considera que se ha alcanzado el objetivo de la presente investigación, ya que todos los datos presentados han permitido construir una caracterización del servicio prestado por el sector. Esta caracterización ayuda a la biblioteca a comprender mejor la dimensión alcanzada por el servicio ofrecido y permite identificar las lagunas que deben trabajarse para mejorarlo.

El servicio de orientación para la investigación en bases de datos científicas prestado por la BSCCSM es de suma importancia para el contexto de los profesionales y estudiantes que utilizan la biblioteca, no solo por la evidente demanda que presenta el sector, sino especialmente por la relevancia en el trabajo de competencia informacional para los usuarios. Durante la atención, el usuario recibe apoyo para su investigación, adquiere autonomía para crear expresiones de búsqueda y aprende a utilizar bases de datos.

Este estudio también coincide con las recomendaciones de Biaggi y Castro Filho (2017), ya que contribuye como una producción más en esta área que, según los autores, carece de producciones. Al abordar la importancia de la actuación del bibliotecario en el contexto de la salud a través del servicio de orientación para la investigación en bases de

datos científicas, esta investigación refuerza la relevancia de las bibliotecas universitarias y hospitalarias y apoya la gestión en relación con las decisiones que favorecen el fortalecimiento de la competencia en información entre sus usuarios.

REFERENCIAS

ALVES, A. P. M.; REIS, D. C. Competência em informação para a área de ciências da saúde: a formação do bibliotecário para um papel estratégico e de maior protagonismo. *In*: CUEVAS-CERVERÓ, A.; SIMEÃO, E.; PALETTA, F. C. (coord.). **Informação, ciência e sociedade em tempos de pós-verdade**. São Paulo: ECA; USP; Madrid: Universidad Complutense, Facultad de Ciencias de la Documentación, 2021. p. 245-267. Disponible en: <https://www.eca.usp.br/acervo/producao-academica/003043525.pdf#page=245>. Consultado en: 19 feb. 2025.

BIAGGI, C.; CASTRO FILHO, C. M. Atuação do bibliotecário na área da saúde: reflexões. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 18., 2017, Marília. **Anais** [...]. Marília: BRAPCI, 2017.

BRASIL. Ministério da Saúde. Saiba mais sobre a APS. **Governo Federal**, [s. l.], [2025]. Disponible en: <https://www.gov.br/saude/pt-br/composicao/saps/saiba-mais-sobre-a-aps>. Consultado en: 21 feb. 2025

COMISSÃO PERMANENTE DO VESTIBULAR. COPERVE. Medicina - Diurno - Florianópolis. Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina, 2021. Disponible en: https://php.coperve.ufsc.br/vestibular2021/resultado77/vestcac03_Curso103.html. Consultado en: 18 marzo 2025.

COMISSÃO PERMANENTE DO VESTIBULAR. COPERVE. Medicina - Bel - Integral - Florianópolis. Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina, 2022. Disponible en: https://dados.coperve.ufsc.br/vestibular2022/resultado/vestcac03_Curso103.html. Consultado en: 18 marzo 2025.

DUDZIAK, E. A. Information literacy: princípios, filosofia e prática. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 1, p. 23-35, jan./abr. 2003.

EVANFELISTA, R.; OLIVEIRA, V. F.; PEREIRA, S. L.; PETINARI, V. S. Competência informacional e medicina baseada em evidências. **Transinformação**, [s. l.], v. 20, n. 1, 2022. Disponible en: <https://periodicos.puc-campinas.edu.br/transinfo/article/view/6248>. Consultado en: 9 marzo 2023.

GASQUE, K. Arcabouço conceitual do letramento informacional. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 39, n. 3, p. 83-92, dez. 2010. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/ci/a/9L8b38v48WBQSQVRX63BMsw>. Consultado en: 3 oct. 2023.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo, SP: Atlas, 1999.

GOEZ, W. L. C.; ARAÚJO, E. A. Competência informacional na sociedade da informação: perspectivas e análise bibliométrica de modelos. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, Porto Alegre, v. 14, n. 1, p. 109-125, 2018. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/3771>. Consultado en: 16 agosto 2023.

MACHIN, R.; COUTO, M.; SILVA, G.; SCHRAIBER, L.; GOMES, R.; FIGUEIREDO, W. VALENÇA, O.; PINHEIRO, T. Concepções de gênero, masculinidade e cuidados em saúde: estudo com profissionais de saúde da atenção primária. **Ciência e Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 16, n. 11, p. 4503-4512, 2011.

MARQUES, F. Produção científica sobre Covid-19 afeta o equilíbrio da geração de conhecimento. **Pesquisa FAPESP**, São Paulo, n. 318, ago. 2022. Disponível em: <https://revistapesquisa.fapesp.br/producao-cientifica-sobre-covid-19-afeta-o-equilibrio-da-geracao-de-conhecimento/>. Consultado em: 6 sept. 2022.

MOREIRA, C. Letramento digital: do conceito à prática. *In: Anais do SIELP*, 2., 2012, Uberlândia. **Anais [...]**. Uberlândia: EDUFU, 2012. p. 1-15. Disponível em: https://www.ileel.ufu.br/anaisdosielp/wp-content/uploads/2014/06/volume_2_artigo_051.pdf. Consultado em: 18 feb. 2024.

PIMENTEL, F. Letramento digital na cultura digital: o que precisamos compreender? **Revista EDaPECI**, São Cristóvão, v. 18, n. 1, p. 7-16, 2018. Disponível em: <https://periodicos.ufs.br/edapeci/article/view/8545>. Consultado em: 18 feb. 2025.

PINTRO, S.; SILVEIRA, C.; LEHMKUHL, K. A singularização do desenvolvimento da competência em informação para usuários de bibliotecas universitárias: atendimento individualizado de orientação para pesquisas em bases de dados da BU/UFSC. *In: GRANTS, A.; BEM, R. (org.). Na esteira das possibilidades: questões e reflexões na biblioteca universitária da UFSC*. Florianópolis: BU/UFSC Publicações, 2023, p. 137-164.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. UFSC. **Ambulatório de pediatria do HU-UFSC inaugura novo espaço após reforma**. Florianópolis, 2021. Disponível em: <https://noticias.ufsc.br/2021/09/huufsc-inaugura-novas-instalacoes-da-urgencia-pediatria/>. Consultado em: 18 marzo 2025.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. UFSC. Centro de Ciências da Saúde. **Pós-graduação**. Florianópolis, 2025. Disponível em: <https://ccs.ufsc.br/pos-graduacao/>. Consultado em: 21 feb. 2025.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. UFSC. **Hospital Universitário**. Florianópolis, 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-sul/hu-ufsc>. Consultado em: 17 agosto 2023.

VITORINO, E. V.; PIANTOLA, D. **Competência em informação: conceito, contexto histórico e olhares para a ciência da informação**. Florianópolis: Editora da UFSC, 2020. *E-book*. (205 p.). Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/212553/E-book%20Compet%3%aaancia%20em%20informa%3%a7%3%a3o%2031ago20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Consultado em: 18 feb. 2025.

WERMELINGER, M.; MACHADO, M.; TAVARES, M.; OLIVEIRA, E.; MOYSÉS, N. A força de trabalho do setor de saúde no Brasil: focalizando a feminização. **Divulgação em Saúde para Debate**, Rio de Janeiro, n. 45, p. 54-70, 2010.