

ESTUDIO SOBRE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO PUERTA DE HIERRO

Montserrat Solís Muñoz*, Cristina Escudero Gómez**,
Fernando García López*, Margarita Alonso Durán***

Resumen: El propósito de este estudio es conocer la opinión y grado de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de los servicios de la biblioteca y los elementos que influyen en la misma. Estudio transversal que se realizó en 2002 en la biblioteca del Hospital Universitario Puerta de Hierro. La opinión sobre la calidad se recogió a través de un cuestionario autoadministrado con 28 preguntas. Se recogieron 106 cuestionarios. El 48% eran médicos, el 19% estudiantes, el 15% residentes, el 10% otros facultativos y el 8% profesionales de enfermería. El 86% de los profesionales que acudieron a la biblioteca lo hicieron de forma regular, para realizar búsquedas bibliográficas (67%), para fotocopiar artículos de los fondos de la biblioteca (63%) y para consultar las últimas revistas recibidas (59%). El 94% de los usuarios de la biblioteca se sentían satisfechos. Los médicos y otros facultativos y los residentes fueron los profesionales menos satisfechos. Los usuarios de la biblioteca han manifestado un grado de satisfacción medio-alto en relación a las prestaciones y servicios que ofrece la biblioteca, en contra de la opinión recogida en relación a la infraestructura, mobiliario y tamaño de la sala, que ha generado en la mayoría un grado de satisfacción muy bajo.

Palabras clave: calidad total, biblioteca hospitalaria, satisfacción del usuario, cuestionario.

Summary: Our purpose was to know users' opinion on the quality of services provided by the library and the factors that may affect it. A cross-sectional descriptive study undertaken in 2002 in the library of the University Hospital Puerta de Hierro, Madrid using a self-administered questionnaire with 28 items. A total of 106 questionnaires were collected. Of them, 48% were medical professionals, 19% students, 15% residents, 10% other professionals, and 8% trained nurses. Eighty-six per cent of people who attended library did so frequently, mostly to make bibliographic searches (67%), to obtain copies of papers from library funds (63%), and to consult the latest issues received (59%). Ninety-four per cent of users were satisfied. The least satisfied users were medical and other professional and residents. Users showed a median-high level of satisfaction with regard to the services provided by the library and a low level of satisfaction with regard to infrastructure, size and furniture of the reading room.

Keywords: total quality management, libraries, hospital, users satisfaction, library survey.

* Unidad de Epidemiología Clínica del Hospital Universitario Puerta de Hierro (Madrid). Correo-e: montsolis28@enfermundi.com.

** Unidad de Biblioteca Hospital Universitario Puerta de Hierro (Madrid).

*** Unidad de Bioestadística Hospital Universitario Puerta de Hierro (Madrid).

Recibido: 10-12-04; 2.^a versión: 2-9-05.

1 Introducción

El Sistema Sanitario y los cuidados de la salud están viviendo un cambio vertiginoso con la incorporación de nuevas tecnologías (1-2). Con el propósito de conseguir la excelencia en la atención de los pacientes, muchos hospitales han optado por diferentes programas de mejora continua, gestión y evaluación de la calidad, basándose en los estándares que promulga la Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations (JCAHO) (3), los estándares ISO 9000 (4) y los criterios de la European Foundation for Quality Management (EFQM) (5).

Por tanto, los hospitales deben ser capaces de facilitar los sistemas, los recursos y los servicios que cubran las necesidades de información para la asistencia al paciente, la formación, la investigación y la gestión (3). En este sentido, las bibliotecas hospitalarias desempeñan una labor fundamental como gestoras de la información de forma que sus objetivos se identifican con los de su propia institución (2,6-8). Además de los estándares generales que marca la institución, se hace necesario trabajar con normas específicas para bibliotecas de ciencias de la salud. En España se ha trabajado en el diseño de estándares, basados fundamentalmente en los que promulga la Medical Library Association Americana (9) y las publicadas por el Library and Information Cooperation Council/Health Panel Accreditation Working Group del Reino Unido (10).

Para procurar dar respuesta a las demandas de información se hace necesaria la incorporación de sistemas de gestión de la calidad, además de la introducción de mejoras, que deberían estar adaptadas a las necesidades reales de los usuarios. Descubrir las puede requerir diferentes actividades (11), entre las cuales se utilizan cuestionarios, entrevistas directas y, cada vez con más frecuencia, grupos focales (12) o grupos de discusión.

En el ámbito de las bibliotecas especializadas se han efectuado diferentes estudios de opinión y de satisfacción de usuarios en los que se evalúa el uso y la percepción que éstos tienen de la biblioteca, el nivel de conocimientos que tienen de los servicios, la accesibilidad a los fondos, la adecuación de las instalaciones y la profesionalidad del personal, entre otros (13-15).

El estudio Rochester (16) es uno de los trabajos más importantes que se han realizado en el ámbito de las bibliotecas biomédicas, en el que se mide el impacto de los servicios en la toma de decisiones clínicas. Este estudio revela que el 80% de los 208 médicos encuestados habían cambiado algún aspecto en la atención de sus pacientes como resultado de la información obtenida en la biblioteca hospitalaria.

Tras observar una serie de deficiencias en nuestra biblioteca, tanto en infraestructura de la sala, infraestructura informática, dotación y distribución de fondos, etc., nos propusimos conocer la percepción del usuario en relación a la biblioteca. Dicho conocimiento podría plantear cambios orientados al beneficio de los usuarios, de la biblioteca y de la institución que representa.

2 Métodos

Estudio descriptivo transversal con técnicas e instrumentos de recogida y análisis de datos de tipo cuantitativo, que se realizó en abril y mayo de 2002 en el Hospital Universitario Puerta de Hierro. El diseño del cuestionario se basó en el elaborado por Latorre y Sanchis

(15). Se trató de un cuestionario autoadministrado, compuesto por 28 preguntas y dividido en tres partes (Anexo I):

- La primera parte constaba de 5 preguntas informativas que permitía identificar al usuario de la biblioteca.
- La segunda parte se componía de 20 preguntas valorativas, según una escala Likert, con puntuaciones que iban del 1 (muy deficiente) al 6 (muy satisfactorio), que recogía información sobre la opinión de los usuarios respecto a las características de la biblioteca y los servicios que ofertaba.
- La tercera parte constaba de 3 preguntas abiertas que permitían conocer el valor que daban a los servicios de la biblioteca, el grado de información que tenían de los recursos que ofrecía y las sugerencias que proponían para mejorar su funcionamiento.

Para recoger datos del máximo número de usuarios posible se utilizaron dos vías: por una parte, se optó por la entrega en mano del cuestionario a los usuarios de la biblioteca por parte del personal que en ella trabajaba y, por otra, se colocaron encuestas en un lugar visible, para que la pudieran recoger todos los interesados en cumplimentarla. Posteriormente, los cuestionarios eran depositados en una urna, preservando la confidencialidad de los usuarios.

Los resultados se presentan con medianas, valores mínimo y máximo y percentiles 25-75. Para comparar medianas entre las distintas categorías profesionales en relación a las 20 variables evaluadas, se utilizó el Test de Kruskal Wallis. El nivel de significación estadístico se estableció para una probabilidad de 0,05. Los contrastes de hipótesis fueron bilaterales.

3 Resultados

Se recogieron 106 cuestionarios, pero desconocemos el grado de representatividad de los usuarios de la biblioteca porque no existe ningún sistema que permita conocer el número real de profesionales que utilizaron los recursos de la biblioteca en el periodo que duró el estudio.

De los usuarios que respondieron, el 48% eran médicos (37% adjunto, 8% jefe de sección, 3% jefe de servicio), el 19% estudiantes (de medicina, enfermería, técnicos), el 15% residentes (de medicina o farmacia), el 10% otros facultativos (biólogos, bioquímicos, farmacéuticos, bioingenieros, etc) y el 8% correspondía a profesionales de enfermería (enfermeras y técnicos especialistas).

El 86% de los profesionales que acudían a la biblioteca lo hacían de forma regular (a diario, semanalmente o cada 15 días), con una asistencia mayoritariamente semanal. Los profesionales que más frecuentaban la biblioteca eran los residentes y los médicos y otros facultativos (tabla I).

Los profesionales acudían a la biblioteca mayoritariamente por la mañana, el 51% sólo por la mañana y el 36% indistintamente, por la mañana o por la tarde. El 50% de los médicos y otros facultativos utilizaron la biblioteca por la mañana y el 35% indistintamente. Entre los estudiantes, el 65% acudían mayoritariamente por la mañana y el 30% no tenía problemas con el horario. El 62% de los residentes utilizaban la biblioteca en cualquier horario y el 19% sólo en horario de mañana. Los profesionales de enfermería eran los que con mayor frecuencia acudían a la biblioteca por la mañana, con un 87% de asistencia.

Tabla I
Frecuencia con la que los profesionales suelen utilizar los servicios de la biblioteca, ordenados de mayor a menor frecuencia (N = 106)

<i>Frecuencia de uso</i>	<i>Médicos*</i> <i>n = 62 (%)</i>	<i>Estudiantes</i> <i>n = 20 (%)</i>	<i>Residentes</i> <i>n = 16 (%)</i>	<i>Personal de enfermería</i> <i>n = 8 (%)</i>	<i>Global</i> <i>N = 106 (%)</i>
Semanal	42 (68)	8 (40)	11 (69)	3 (37)	64 (60)
Cada 15 días	13 (21)		2 (12)		15 (14)
A diario	3 (5)	6 (30)	3 (19)	1 (13)	13 (12)
Ocasional	2 (3)	5 (25)		4 (50)	11 (10)
Mensual	1 (2)	1 (5)			2 (2)
Otros	1 (2)				1 (2)

* Médicos indica médicos y otros facultativos.

Los motivos por los cuales los usuarios frecuentaban la biblioteca eran diversos; la mayoría acudían para realizar búsquedas bibliográficas, fotocopiar artículos de los fondos de la biblioteca y consultar las últimas revistas recibidas (tabla II).

Tabla II
Motivos por los cuales los usuarios acuden habitualmente a la biblioteca, ordenados de mayor a menor frecuencia de uso (N = 106)

<i>Servicios de la biblioteca</i>	<i>Médicos*</i> <i>n = 62 (%)</i>	<i>Estudiantes</i> <i>n = 20 (%)</i>	<i>Residentes</i> <i>n = 16 (%)</i>	<i>Personal de enfermería</i> <i>n = 8 (%)</i>	<i>Global</i> <i>N = 106 (%)</i>
Búsquedas bibliográficas	38 (61)	13 (65)	14 (87)	6 (75)	71 (67)
Fotocopiar artículos	48 (77)	5 (25)	12 (75)	2 (25)	67 (63)
Revistero**	46 (74)	6 (30)	9 (56)	1 (13)	62 (59)
Solicitar un artículo (PIB)***	38 (61)	3 (15)	7 (44)		48 (45)
Estudio	11 (18)	18 (90)	6 (37)	1 (13)	36 (34)
Resolver dudas	18 (29)	5 (25)	8 (50)	4 (50)	35 (33)

* Médicos indica médicos y otros facultativos.

** Revistero indica consultar últimas revistas recibidas.

*** PIB: préstamo interbibliotecario.

El 94% de los profesionales afirmaban que habían visto cumplidas sus expectativas en su visita a la biblioteca, siempre o casi siempre: el 100% de los profesionales de enfermería, el 97% de los médicos y otros facultativos, el 94% de los residentes y el 85% de los estudiantes.

En la tabla III se muestra la opinión de los usuarios sobre el funcionamiento de la biblioteca respecto a 20 ítemes. Las variables mejor puntuadas fueron la profesionalidad del personal que trabaja en la biblioteca y la localización de la biblioteca. Y las peor valoradas fueron las relativas a la dotación de libros de algunas especialidades (Psiquiatría, Enfermería), la infraestructura de la sala, el tamaño y el mobiliario de la biblioteca.

Tabla III
Opinión de los usuarios de la biblioteca sobre su funcionamiento,
ordenado de mayor a menor satisfacción (N = 106)

<i>Variables descriptivas de la biblioteca</i>	<i>Mediana</i>	<i>Rango</i>	<i>Percentil 25-75</i>
Profesionalidad del personal (n = 102)	5	2-6	5-6
Localización de la biblioteca (n = 105)	5	1-6	4-6
Búsquedas bibliográficas (n = 95)	4	2-6	3-5
Servicio de préstamo interbibliotecario (n = 88)	4	1-5	4-5
Horario (n = 103)	4	1-6	3-5
Información sobre servicios de la biblioteca (n = 100)	4	1-6	3-5
Accesibilidad a los fondos (n = 96)	4	1-6	3-4
Infraestructura informática (n = 105)	4	1-6	3-4
Indicación de la ubicación (n = 105)	4	1-6	2-5
Dotación de revistas de su especialidad (n = 96)	4	1-6	2-5
Facilidad para la localización de los fondos (n = 94)	4	1-6	2,75-4
Dotación de personal (n = 101)	4	1-6	2,50-4
Servicio de reprografía (n = 100)	3	1-6	3-4
Ambiente de recogimiento para el estudio (n = 103)	3	1-6	2-4
Iluminación de la sala (n = 104)	3	1-6	2-4
Sistema de calefacción y aire acondicionado (n = 104)	3	1-6	2-4
Dotación de libros de su especialidad (n = 98)	2	1-6	2-4
Infraestructura de la sala (n = 105)	2	1-6	1-4
Tamaño de la biblioteca (n = 105)	2	1-5	1-3
Mobiliario (n = 102)	2	1-5	1-3

El grado de satisfacción de los profesionales difirió según la variable estudiada, como se puede observar en la tabla IV. No obstante, las diferencias entre las categorías profesionales en las valoraciones de las 20 variables recogidas según la escala Likert, sólo resultaron significativas para la dotación de personal ($p = 0,003$), la profesionalidad del personal ($p = 0,004$), la información sobre los servicios de la biblioteca ($p = 0,027$) y la infraestructura informática ($p = 0,037$).

Los residentes son los usuarios más satisfechos con la profesionalidad del personal de la biblioteca, pero los menos satisfechos respecto a la infraestructura informática.

Los médicos y otros facultativos fueron los profesionales que realizaron valoraciones más altas respecto a la información sobre los servicios de la biblioteca, pero los de puntuaciones más bajas en relación a la dotación de personal.

Respecto a lo que más les gustaba a los usuarios de la biblioteca, contestaron 77 con un total de 87 aportaciones en relación a 13 cuestiones distintas. Entre las más valoradas destacan la profesionalidad y el buen trato del personal que trabaja en la biblioteca y el ambiente de recogimiento y tranquilidad para el estudio.

Se recogieron 126 opiniones sobre lo que menos les gustaba a los usuarios de la biblioteca en relación a 13 temas que suscitaban cierta insatisfacción, de un total de 81 profesionales que contestaron a esta pregunta. Casi una tercera parte de los encuestados opinaban que la biblioteca carece del tamaño e infraestructura adecuados. Los usuarios se mostraban insatisfechos con la dotación de fondos bibliográficos, sobre todo, por falta de revistas y libros y por la dificultad para acceder a los fondos bibliográficos. La cuarta parte de los encuestados opinaban que el mobiliario de la biblioteca es antiguo, incómodo y estrecho.

Tabla IV
Satisfacción de las diferentes categorías de profesionales con respecto a la biblioteca y sus servicios (ordenados como se muestra en la tabla III)

<i>Servicios de la biblioteca</i>	<i>Categorías</i>			
	<i>Médicos</i>	<i>Personal de enfermería</i>	<i>Estudiantes</i>	<i>Residentes</i>
	<i>Mediana (rango)</i>	<i>Mediana (rango)</i>	<i>Mediana (rango)</i>	<i>Mediana (rango)</i>
Profesionalidad del personal*	5,0 (3-6)	5,0 (3-6)	5,0 (2-6)	6,0 (3-6)
Localización de la biblioteca	5,0 (2-6)	4,0 (1-6)	5,0 (2-6)	5,0 (3-6)
Búsquedas bibliográficas	5,0 (2-6)	5,0 (3-5)	4,0 (2-5)	4,0 (2-5)
Préstamo interbibliotecario	5,0 (2-5)	5,0 (3-6)	4,0 (1-6)	4,0 (2-6)
Horario	4,0 (1-6)	5,0 (2-6)	4,0 (1-6)	4,0 (1-6)
Información servicios biblioteca*	4,0 (1-6)	3,5 (1-6)	3,5 (1-5)	3,5 (2-6)
Accesibilidad a los fondos	4,0 (1-6)	3,5 (1-5)	4,0 (1-6)	4,0 (2-6)
Infraestructura informática*	4,0 (1-5)	4,0 (3-5)	4,0 (1-6)	3,0 (1-5)
Indicación de la ubicación	4,0 (1-6)	2,5 (1-6)	3,0 (1-6)	4,5 (2-6)
Revistas de especialidades	4,0 (1-6)	3,5 (1-5)	4,5 (1-6)	3,0 (1-5)
Localización de los fondos	3,0 (1-6)	3,0 (1-5)	4,0 (1-6)	4,0 (1-5)
Dotación de personal*	3,0 (1-6)	4,0 (2-6)	4,0 (1-5)	4,0 (1-6)
Reprografía	3,0 (1-6)	4,5 (3-5)	4,0 (2-6)	3,0 (1-5)
Ambiente de estudio	3,0 (1-5)	3,0 (1-6)	3,0 (1-6)	4,0 (1-5)
Iluminación de la sala	3,0 (1-6)	3,0 (2-5)	3,0 (1-6)	4,0 (1-5)
Calefacción y aire acondicionado	3,0 (1-5)	3,0 (1-4)	3,0 (1-6)	2,0 (1-5)
Libros de especialidades	2,0 (1-5)	2,0 (1-5)	4,0 (1-6)	2,0 (1-5)
Infraestructura de la sala	2,0 (1-5)	3,0 (1-6)	2,0 (1-6)	2,5 (1-5)
Tamaño biblioteca	2,0 (1-5)	3,0 (1-5)	2,0 (1-4)	2,0 (1-4)
Mobiliario	2,0 (1-4)	2,5 (1-5)	2,0 (1-5)	2,0 (1-5)

* $p < 0,05$, según el Test de Kuskal Wallis para las distintas categorías profesionales.

NOTA: El término médicos indica médicos y otros facultativos.

En total se registraron 158 aportaciones de 79 usuarios para mejorar la biblioteca. El 48% de los usuarios sugirieron la necesidad de ampliar la biblioteca y mejorar la infraestructura informática (ampliar la dotación de ordenadores, mejorar el acceso a revistas electrónicas, tener acceso gratuito a bases de datos como CINAHL, etc) (tabla V).

Discusión

Entre las deficiencias observadas por los usuarios, destacan el tamaño de la biblioteca, la infraestructura de la sala y el mobiliario, la dotación de libros, la iluminación, la temperatura, la adecuación de la sala para el estudio y el servicio de reprografía. Estos resultados son comparables a los de otros estudios (6,14) y coinciden, en parte, con el análisis realizado por Sánchez y cols. (6), que en un estudio realizado sobre las bibliotecas de los hospitales públicos en España, encuentran que la mayoría de las bibliotecas hospitalarias españolas presen-

Tabla V
Sugerencias aportadas por los usuarios de la biblioteca (N = 79)

<i>Temas señalados</i>	<i>Número de usuarios que coinciden en el tema</i>
Ampliar la biblioteca, mejorar la infraestructura de la sala o bien biblioteca nueva, copiar la del Hospital Ramón y Cajal	38
Ordenadores: instalar más ordenadores, acceso a revistas electrónicas y bases de datos como CINAHL, limitar el tiempo o poner turno, introducir Office, capacidad de impresión, dotar de CD-ROM	21
Renovar estanterías y mobiliario, organizar mobiliario, aumentar el espacio para organizar mejor los fondos, mejorar el acceso a ellos, aumentar el número y tamaño de las mesas de estudio	17
Aumentar y actualizar libros y revistas, pero no sólo de Medicina sino también de Enfermería, de Farmacia, ...	15
Ampliar horario hasta las 21:30 ó 22 h, abrir fines de semana	14
Separar el área de estudio del área de ordenadores y del resto de la sala, disminuir ruido	11
Aumentar y mejorar el servicio de reprografía: mayor facilidad para fotocopiar, fotocopidora exclusiva de la biblioteca y otra para el resto, más espacio, fotocopidora fuera del recinto de la biblioteca, reciclar papel	10
Aumentar o mantener el personal, pero que sea cualificado	8
Dotación de personal auxiliar	7
Mejorar iluminación en general y en las mesas de estudio	4
Aumentar el presupuesto de la biblioteca	4
Control antirrobo de libros y revistas	3
Mejorar la climatización de la sala	3
Mejorar la atención al usuario y avisar con tiempo de las actividades que interrumpen el normal funcionamiento de la biblioteca	2
Más agilidad en la encuadernación	1

tan importantes deficiencias. Por otra parte, los usuarios consideran insuficiente la dotación de personal y consideran inadecuada la localización de los fondos. Existen varias razones que justifican estos resultados. La biblioteca es de pequeñas dimensiones y el lugar donde se ubica no permite ampliaciones. Este hecho repercute directamente en la distribución de los espacios, ya que no permite separar la zona de lectura, de los fondos bibliográficos y la zona de informática. Las estanterías son inadecuadas para una biblioteca, ya que se trata de estructuras muy altas que hacen necesario el uso de escaleras para acceder a los fondos. Además, el desmesurado crecimiento de las colecciones en papel y la escasez de espacios para ubicarlas dificulta la ordenación y obliga a mantener las revistas apiladas en el suelo. En este estudio, al igual que en otros, los usuarios declaran la escasez de revistas de las diferentes especialidades, que actualmente se intenta subsanar con la introducción de nuevas políticas de suscripciones tendentes hacia compras a través de consorcios (6,17).

Los médicos y otros facultativos son los usuarios que tienen más información sobre los servicios de la biblioteca, los que más utilizan y exigen en relación a dichos servicios, aunque su actividad prioritaria es la búsqueda de información, recuperación de artículos y actualización de conocimientos y son los que más han participado en esta encuesta. Estos resultados reflejan la necesidad de información continua de los profesionales sanitarios, que quie-

ren adecuar su actividad asistencial, docente e investigadora a los constantes cambios y avances de la producción científica que se dan en el campo de las ciencias de la salud.

Los residentes, que desarrollan una gran actividad asistencial y participan con regularidad en actividades docentes, formativas y de investigación, requieren mucha información, accesible, actual y, con frecuencia, muy especializada. Esa puede ser una de las razones por las cuales son los profesionales menos satisfechos con la infraestructura informática de la biblioteca, que no responde a sus necesidades y demandas.

Los estudiantes son los usuarios más asiduos de la biblioteca, que utilizan sus instalaciones, sobre todo, como lugar de estudio, y, en menor medida, para la búsqueda de información. Los estudiantes tienen mayor disponibilidad horaria para desplazarse a la biblioteca y, en el marco del hospital, resulta el lugar más adecuado para el estudio.

Muy pocos profesionales de enfermería acuden a la biblioteca y cuando lo hacen es de forma ocasional, en gran medida, porque no poseen disponibilidad horaria para realizar otro tipo de actividad que no sea la asistencial durante su jornada laboral.

La mayoría de los usuarios que acuden a la biblioteca ven cubiertas sus expectativas siempre o casi siempre (18). Ahora bien, algunos de los atributos de la biblioteca despiertan distinto grado de satisfacción. Los usuarios manifiestan un grado de satisfacción medio-alto en relación a las prestaciones y servicios que ofrece la biblioteca, excepto el servicio de reprografía, y un grado de satisfacción bajo respecto al ambiente de recogimiento para el estudio, las condiciones ambientales de la sala, la dotación de libros de distintas especialidades, la infraestructura, el tamaño y el mobiliario de la sala.

Algunos de los resultados obtenidos son similares a los encontrados en otros estudios efectuados en el contexto de las bibliotecas en ciencias de la salud (6, 8, 11, 15-16).

Una de las limitaciones más importantes de nuestro estudio es el desconocimiento de la tasa real de respondedores y de la representatividad de nuestra muestra. El número de usuarios potenciales es indeterminado y el número real es difícil conocerlo porque no existen sistemas de control de entrada a la biblioteca. Por tanto, estos resultados posiblemente no son generalizables a todos los usuarios de la biblioteca ni tampoco son extrapolables a los profesionales que acuden a otras bibliotecas hospitalarias, dadas las particularidades de cada una de ellas. No obstante, permiten realizar una aproximación a las necesidades, demandas y sugerencias de mejora de los profesionales, que requieren los servicios de la biblioteca.

La aplicabilidad más inmediata de los resultados de este estudio, una vez informadas las distintas Direcciones del centro, era la posibilidad de destinar parte de los presupuestos del hospital a realizar una reforma estructural y mejorar la dotación de fondos para adecuar la biblioteca a las demandas y necesidades de los usuarios, con objeto de conseguir un sistema de información eficiente, que contribuyera, a su vez, a aumentar la eficiencia del sistema de salud (6).

Como parte de su responsabilidad profesional, el bibliotecario debería llevar a cabo investigaciones aplicadas y dirigidas a solucionar problemas prácticos que permitan introducir modificaciones acordes a los avances tecnológicos (19). Este estudio es previo para conocer los efectos de los cambios en la estructura y funcionamiento de la biblioteca y de los nuevos sistemas de información.

Bibliografía

1. NAMETH, N. (2000). Quality improvement. En: HOLST, R. (editor). *The Medical Library Association. Guide to managing health care libraries*. Nueva York: Neal-Shuuman Publishers, p. 55-74.
2. RODRÍGUEZ DEL CASTILLO, M. (2000). Tendencias que presentan las bibliotecas de ciencias de la salud. *El profesional de la información*, vol. 9, 4-12.
3. Estándares internacionales de acreditación de hospitales: Joint Commision International Accreditation. Barcelona: Fundación Avedis Donabedian, 2000.
4. FERNÁNDEZ, A. (2001). Las nuevas normas ISO 9000:2000. ¿Nuevos estándares para la gestión de la calidad total. *Revista Calidad Asistencial*, vol. 16, 303-304.
5. SÁNCHEZ, E.; DARPÓN, J.; VILLAR, F.; LETONA, J.; MARTÍNEZ-CONDE, AE.; GONZÁLEZ-LLINARES, R. (2000). De la gestión de la calidad hacia la excelencia en la gestión a través del modelo de autoevaluación de la European Foundation for Quality Management (EFQM) en una red pública de centros sanitarios. *Revista Calidad Asistencial*, vol. 15, 177-183.
6. SÁNCHEZ, E.; LÁZARO, P.; POZA, M.A.; ESTRADA, J.M. y GRUPO DE INVESTIGACIÓN EN BIBLIOTECAS. (1999). Las bibliotecas de los hospitales públicos en España. Un análisis económico. *Gaceta Sanitaria*, vol. 13, 141-149.
7. GARCÍA-MORALES, E. (1995). Aportaciones a la gestión de calidad a bibliotecas y servicios de documentación. *Revista Española de Documentación Científica*, vol. 18, 9-18.
8. SCHNEIDER, E.; MANKIN, C.J.; BASTILLE, J.D. Practical library research: a tool for effective library management. *Bull Med Libr Assoc*, 1995, vol. 83, 22-27.
9. CYR, J.; ACKLEY, R.; BALOGH, L.; BANDY, M.; DONALDSON, J.; KRONENFELD, M. et AL. (2002). Standards for hospital libraries 2002. *Journal Medicine Library Association*, vol. 90, 465-472.
10. RIBES, F. (1999). Estándares para bibliotecas hospitalarias españolas: recursos de las bibliotecas hospitalarias. *Actas de las VIII Jornadas de Información y Documentación de Ciencias de la Salud*, noviembre 4-6, Santiago de Compostela, p. 21-25.
11. CROSSNO, J.E.; BERKINS, B.; GOTCHER, N.; HILL, J.L.; McCONOUGHNEY, M.; WALTERS, M. (1989). Assesment of Customer Service in Academic Health Care Libraries (ACSAHL): an instrument for measuring customer service. *Bull Med Libr Assoc* (2), 170-176.
12. HIGA-MOORE, M.L.; BUNNETT, B.; MAYO, H.G.; OLNEY, C.A. (1990). Use of focus groups in a library's strategic planning process. *Journal Med Library Association* (1), 86-92.
13. REY, C. (1999). La aplicación de los estudios de satisfacción de usuarios en la biblioteca universitaria: el caso de las universidades catalanas. *Biblioteconomía i Documentació* (3). Disponible en: <http://www.ub.es/biblio/bid/03rey2.htm> (Consultada: 27 de enero de 2004).
14. PEREA, G. (2002). La biblioteca de la universidade da Coruña. Estudio con los alumnos. *Revista Española de Documentación Científica*, vol. 25, 29-48.
15. LATORRE, I.; SANCHÍS, E. La atención a usuarias y usuarios en bibliotecas especializadas. Disponible en: http://fesabid98.florida-uni.es/Comunicaciones/i_latorre.htm. (Consultada: 27 de enero de 2004).
16. MARSHALL, J. (1992). The impact of the hospital library on clinical decision making: the Rochester study. *Bull Med Libr Assoc*, vol. 80, 169-178.
17. ALTUNA, B. (1995). Cooperación europea e intervención comunitaria: panorámica del programa BIBLIOTECAS. *Revista Española de Documentación Científica*, vol. 18, 42-56.
18. REY, C. (2000). La satisfacción del usuario: un concepto en alza. *Anales de documentación* (3), 139-153.
19. MARTÍNEZ, I.; TRUEBA, R.; MARTÍNEZ, B. (2002). Bibliotecas hospitalarias: ¿satisfacción de usuarios remotos? *FORINF@*, (16), 7-23.

Anexo I

Encuesta de satisfacción de los usuarios de la biblioteca

Categoría Profesional (señale una respuesta)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Adjunto | <input type="checkbox"/> Jefe de servicio |
| <input type="checkbox"/> Enfermería | <input type="checkbox"/> MIR |
| <input type="checkbox"/> Estudiante | <input type="checkbox"/> Técnicos |
| <input type="checkbox"/> Jefe de sección | <input type="checkbox"/> Otros |

1. ¿Con qué frecuencia suele utilizar los servicios de la biblioteca? (señale una respuesta)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Todos los días | <input type="checkbox"/> Cada mes |
| <input type="checkbox"/> Semanalmente | <input type="checkbox"/> Ocasionalmente |
| <input type="checkbox"/> Cada 15 días | <input type="checkbox"/> Otros |

2. ¿En qué horario utiliza la biblioteca habitualmente? (señale una respuesta).

- | | |
|---------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Mañana | <input type="checkbox"/> Indistintamente |
| <input type="checkbox"/> Tarde | |

3. ¿Cuál ha sido el motivo de su utilización? (señale una respuesta)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Solicitar un artículo | <input type="checkbox"/> Búsqueda bibliográfica |
| <input type="checkbox"/> Consultar revistero | <input type="checkbox"/> Fotocopiar artículos |
| <input type="checkbox"/> Para resolver dudas | <input type="checkbox"/> Otros: |
| <input type="checkbox"/> Estudio | |

4. El motivo por el cual ha acudido a la biblioteca, ¿ha sido satisfecho? (señale una respuesta)

- | | |
|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Siempre | <input type="checkbox"/> Pocas veces |
| <input type="checkbox"/> La mayoría de las veces | <input type="checkbox"/> Nunca |

A continuación puntúe de 1 (muy deficiente) a 6 (muy satisfactorio) las siguientes variables

- | | |
|--|--|
| <p>1. Grado de conocimiento sobre los servicios que ofrece la biblioteca
1 2 3 4 5 6</p> <p>2. Localización de la biblioteca
1 2 3 4 5 6</p> <p>3. Indicación de su ubicación
1 2 3 4 5 6</p> <p>4. Infraestructura de la sala
1 2 3 4 5 6</p> <p>5. Tamaño de la biblioteca
1 2 3 4 5 6</p> <p>6. Mobiliario
1 2 3 4 5 6</p> <p>7. Ambiente para el estudio
1 2 3 4 5 6</p> <p>8. Iluminación de la sala
1 2 3 4 5 6</p> <p>9. Sistema de calefacción y aire acondicionado
1 2 3 4 5 6</p> <p>10. Horario
1 2 3 4 5 6</p> | <p>11. Dotación de revistas de su especialidad
1 2 3 4 5 6</p> <p>12. Dotación de libros de su especialidad
1 2 3 4 5 6</p> <p>13. Accesibilidad de los fondos
1 2 3 4 5 6</p> <p>14. Facilidad de localización de los fondos
1 2 3 4 5 6</p> <p>15. Dotación de personal
1 2 3 4 5 6</p> <p>16. Profesionalidad del personal
1 2 3 4 5 6</p> <p>17. Infraestructura informática
1 2 3 4 5 6</p> <p>18. Servicio de préstamo interbibliotecario
1 2 3 4 5 6</p> <p>19. Búsquedas bibliográficas
1 2 3 4 5 6</p> <p>20. Servicio de reprografía
1 2 3 4 5 6</p> |
|--|--|

Valoración global

1. ¿Qué es lo que más le gusta de la biblioteca?
2. ¿Y lo que menos?
3. ¿Qué sugeriría para mejorarla?