



La biblioteca hospitalaria como elemento económicamente rentable para la organización: la inversión retorna

Juan Medino Muñoz¹; Tomás Sebastián Viana²; Montserrat Domínguez Peromingo³; Ángel Pueyo⁴; Miguel Ángel Máñez Ortiz⁵

Recibido: 26 de enero 2018 / Aceptado: 1 de junio de 2018

Resumen. La biblioteca de hospital juega un papel vertebrador de la información necesaria para su actividad, no solo retrospectiva sino prospectivamente. La imagen tradicional del servicio puede dificultar esa valoración. El objetivo del trabajo es exponer las herramientas virtuales desarrolladas en la Biblioteca del Hospital Universitario de Fuenlabrada para ofrecer información actualizada y relevante como puesta en valor de este departamento en la organización (ROI = 276%). Las conclusiones alcanzadas son: la biblioteca puede (debe) asumir un papel proactivo en la organización hospitalaria, se configura como servicio de información que participa y aporta a la gestión del conocimiento hospitalario, rompiendo su imagen tradicional de “almacén de conocimiento”, el apoyo de la Dirección resulta fundamental para desarrollar ese rol, la existencia de bibliotecas y bibliotecarios/as en los hospitales es una oportunidad de desarrollo, la utilización de indicadores en la medida de la actividad facilita la inteligibilidad por parte de los gestores.

Palabras clave: Bibliotecas de hospital; Retorno de la inversión; Generación de contenidos; Hospitales; Rol bibliotecario.

[en] The hospital library as a profitable element for the organization: the investment returns

Abstract. The hospital library plays a unifying role of the necessary information for its activity, not only retrospectively but also prospectively. The traditional image of the service can make difficult that assessment. The aim of this study is to expose the virtual tools developed in the Library of Hospital Universitario de Fuenlabrada in order to offer updated and relevant information as enhancement of this Department in the Organization (ROI = 276%). The conclusions reached are: the library can (must) assume a proactive role in the hospital organization; it is configured as an

¹ Hospital Universitario de Fuenlabrada. Biblioteca
E-mail: juan.medino@salud.madrid.org

² Hospital Universitario de Fuenlabrada. Supervisor de Innovación y Desarrollo
E-mail: tomas.sebastian@salud.madrid.org

³ Hospital Universitario de Fuenlabrada. Biblioteca
E-mail: montserrat.dominguez@salud.madrid.org

⁴ Hospital Universitario de Fuenlabrada. Dirección de Investigación, Calidad y Docencia
E-mail: angel.pueyo@salud.madrid.org

⁵ Servicio Madrileño de Salud. Unidad de gestión del Conocimiento de la Dirección General de Recursos Humanos
E-mail: miguelangel.maned@salud.madrid.org

information service that participates and contributes to the management of the hospital knowledge, breaking its traditional image of “knowledge store”; the support of the Directorate is essential to develop that role; the existence of libraries and librarians in the hospitals is an opportunity of development; the use of indicators to measure the activity facilitates the intelligibility for the managers.

Keywords: Hospital libraries; Return of Investment; Contents generation; Hospitals; Librarian role.

Sumario. 1. Introducción. 2. Metodología. 3. Resultados. 4. Retorno de la inversión (ROI). 5. Conclusiones. 6. Referencias bibliográficas.

Cómo citar: Medino Muñoz, J., Sebastián Viana, T., Domínguez Peromingo, M., Pueyo, A., Máñez Ortiz, M.A. (2018) La biblioteca hospitalaria como elemento económicamente rentable para la organización: la inversión retorna en *Revista General de Información y Documentación* 28 (1), 275-282.

1. Introducción

La biblioteca de un hospital juega un papel fundamental para la localización de la información externa necesaria para su actividad asistencial, docente e investigadora (Delawska-Elliott; Belcinski, 2017). Desde la biblioteca se facilita el acceso a información retrospectiva disponible en bases de datos y otros recursos, pero además se ofrecen, o pueden ofrecer, servicios prospectivos (alerta informativa, formación para aprovechar mejor los recursos disponibles, etc.).

A pesar de este hecho constatable, nuestra imagen tradicional dificulta en muchas ocasiones la valoración dentro de la propia organización, atribuyendo a la biblioteca un carácter de servicio suplementario, como algo sin lo cual el hospital podría continuar su actividad y que implica un gasto que, ante situaciones externas adversas como recortes (Puyal; Juárez; Hueto; Vidal; Arribas; Cerqueira, 2009), jubilaciones de personal (Alonso Martín, 2017), etc., se podría ahorrar del presupuesto general.

El objetivo de este trabajo es demostrar cómo, lejos de ser un gasto o un lujo accesorio, la biblioteca hospitalaria es realmente una inversión para la organización (Holst; Funk; Adams; Bandy; Boss; Hill; Joseph; Lett, 2009) pues desde este departamento se desarrollan herramientas y servicios que impactan directamente en la mejora de la asistencia y la investigación de la organización a través del apoyo en el proceso de gestión del conocimiento de los profesionales.

A modo de ejemplo se van a exponer las herramientas virtuales desarrolladas en la Biblioteca del Hospital Universitario de Fuenlabrada (HUF) para ofrecer información actualizada y relevante a los distintos perfiles de usuarios. Al monetizar estos desarrollos y otros servicios del departamento, el “centro de coste Biblioteca” se pone en valor en la organización demostrando el retorno de la inversión (ROI) que se realiza. Cada vez más trabajos del ámbito bibliotecario reflejan esta tasa (Taladriz-Mas, 2013) para mostrar el impacto de las bibliotecas y su rentabilidad, en la ciudadanía en general (Consejo de Cooperación Bibliotecaria Grupo estratégico para el estudio del impacto socioeconómico de las bibliotecas en la Sociedad, 2013) o también en los hospitales (Siemensma, 2013)

2. Metodología

Se ha elegido el año 2016 para el análisis uso/coste/beneficio. Además del análisis cuantitativo de cada una de las herramientas expuestas realizado a partir de los datos suministrados por los propios productores o por los servicios informáticos del HUF, se ha utilizado el “Calculador del valor económico de los servicios prestados por la biblioteca” (Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC, 2012) desarrollado por la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC para cuantificar económicamente el beneficio que supone el uso de las bibliotecas a partir de la propuesta desarrollada por la *Massachusetts Library Association (MLA)*. En la literatura profesional se pueden localizar otras calculadoras similares como la de *American Library Association (ALA)* (American Library Association, 2009), basada en la de la *MLA*, o a nivel nacional la iniciativa del Gobierno de Navarra (Gobierno de Navarra, 2016) aunque más centrada en bibliotecas públicas. El hecho de ser una herramienta validada adaptada para bibliotecas especializadas y ser de nuestro ámbito nacional hizo que finalmente se eligiera la calculadora del CSIC, aunque como la versión consultada es de 2012 se han actualizado los valores al IPC 2016 (Instituto Nacional de Estadística, 2017).

3. Resultados

La biblioteca del HUF mantiene un cuadro de mandos que incluye el conjunto de indicadores que reflejan su actividad desde 2004 (Fig. 1), evidentemente modificado y desarrollado a lo largo de estos años, que refleja la actividad al detalle de servicios/colecciones, procesos, personas y costes.

CUADRO DE MANDOS DE LA BIBLIOTECA HUF																	
2016																	
	Indicadores		Definición de indicador	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEM	OCTUB	NOVIEMB	DIASEM	2016	
PROCESOS	Libros registrados		IF de libros que se incorporan cada mes	1	4	0	5	2	17	0	0	0	1	22	0	68	
	DIALNET		IF de referencias incorporadas a Dialnet	24	17	92	7	44	25	95	0	107	170	95	110	71	
			IF accesos realizados por los usuarios	180	87	201	169	159	912	955	289	219	292	302	1000		398
CLIENTES (SERVICIOS)	Servicio de Obtención de Documentos (SOD)	Particiones internas	IF de peticiones de particiones del HUF que se reciben	1040	902	923	749	695	800	425	507	705	650	729	456	714,00	
			Tiempo medio de respuesta (% peticiones)	71,09	69,35	69,50	69,85	69,09	65,56	67,00	69,20	69,81	69,25	67,24	65,07		69,07
		Particiones externas	IF de peticiones de otras bibliotecas que se reciben	288	401	403	415	382	340	257	287	249	373	478	337		349,03
			Tiempo medio de respuesta (% peticiones)	92,00	99	97,92	99,04	100	90,24	90,77	99,25	92,07	94,91	90,24	95,77		90,57
	Fidelismo/Consulta	Libros prestados	IF de libros cedidos por las bibliotecas del HUF	10	10	9	20	11	9	10	1	12	14	21	10		142
		Revistas impresas	IF de fascículos consultados en sala por las bibliotecas del HUF	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0		14
		Marcas de revistas por e-mail	IF de revistas electrónicas recibidas por los usuarios	0	0	1	2	2	0	0	0	0	2	1	1		15
	Etiquetas DIALNET		IF de peticiones de formularios de búsquedas bibliográficas generados	8	14	8	10	5	6	11	10	0	7	11	6		8
			Tiempo medio de respuesta (IF/m)	1,8	0,9	0,2	0,5	0,2	0,6	0,5	0,7	0,6	1,0	0,6	0,5		0,90
			Secciones y/o cursos impartidos a los profesionales del Hospital sobre revistas y Etiquetas de información	0	0	2	1	1	10	0	0	1	1	12	0		31
		Asistentes a sesiones y/o cursos sobre revistas y Etiquetas de información	0	0	8	30	40	22	0	0	0	30	20	0		156	
Formación de Usuarios		IF de usuarios registrados	12	18	18	30	11	22	3	6	9	20	14	8		148	
		Blog de la Biblioteca	0	10	11	7	0	4	2	2	9	7	5	0		75	
		Blog de las Bibliotecas	600	778	944	705	661	700	576	642	710	710	992	990		720	

Figura 1. Cuadro de mandos de la Biblioteca HUF (2016)

Para este trabajo se han considerado aquellos recursos elaborados por la propia biblioteca, tanto en generación de contenidos como en usos adaptados a los usuarios del HUF:

- El blog “Biblioteca HFLR” (Medino Muñoz, 2007) se confirma como la principal herramienta de comunicación de la biblioteca con los profesionales del HUF. Con 75 posts y 8.051 visitas en 2016 se consolida como plataforma de generación de contenidos e interacción.
- El sitio de la Biblioteca es el 4º más visitado de la intranet del HUF en 2016, quedando tan solo por detrás de sitios tan populares como “Gestión laboral” (impresión de la nómina), “Principal” (puerta de acceso a la intranet) y “Formación” (oferta de cursos de formación continuada). En este sitio hay información estática pero también dinámica que implica generación de contenidos (Noticias, RSS...).
- El escritorio virtual “Recursos electrónicos de la Biblioteca HFLR” (Medino Muñoz, 2012) cuenta con más de 250 accesos vigentes, canales RSS (495 feeds) y alertas informativas creadas *ad hoc* sobre distintos temas como blogosfera médica, enfermera, de gestores, selección de revistas de las distintas especialidades sanitarias, convocatorias, etc. (168 suscritas). El número de visitas recibido fue de 264.
- A través de una herramienta comercial se centraliza el acceso a recursos electrónicos de la biblioteca y sus catálogos, así como se canaliza el servicio de obtención de documentos, fundamental en este tipo de biblioteca. Durante 2016 se han realizado 23716 sesiones a través de A17 (CSI, 2014) de las que 12770 correspondieron a transacciones de petición/suministro de documentos.
- En una biblioteca hospitalaria, como en la mayoría de tipologías bibliotecarias, la cooperación con otros centros y la difusión externa resultan fundamentales. La Biblioteca del HUF participa activamente en dos importantes proyectos de generación de contenidos como son DíasMundialesDe (Grupo DíasMundialesDe, 2012) (con 35.000 visitas en 2016) y Dialnet (Fundación Dialnet, 1999) (847 documentos añadidos por la Biblioteca HUF y 3.577 visitas de usuarios propios en 2016), sin embargo el hecho precisamente de ser proyectos cooperativos hace muy complicado establecer las descargas de contenidos propios por los usuarios de la organización por lo que se ha desestimado.

Todos estos datos de lo que se ofrece no se pueden dimensionar correctamente si no se cruzan con la variable de cómo se recibe, es decir, la satisfacción de los usuarios. En un hospital se realizan muchas encuestas, bien es verdad que la mayoría orientadas a la satisfacción de los pacientes, y el servicio de biblioteca está dirigido a los profesionales y alumnos ligados al hospital, por ello se han localizado distintas encuestas en las que sí apareciera la biblioteca como uno de los items a valorar y se observa que la satisfacción fue del 91.3% en la realizada a los residentes en 2016. En años anteriores, y en encuestas dirigidas a otros colectivos (2005: Encuesta de satisfacción Biblioteca. 86% de valoración positiva; 2008: Programa ¡Ayúdenos a mejorar! 81% de valoración positiva; 2013: Encuesta a

residentes. 70% de valoración positiva; 2015: Encuesta a residentes. 85.5% de valoración positiva), también se observa un nivel de satisfacción alto (Figura 2)

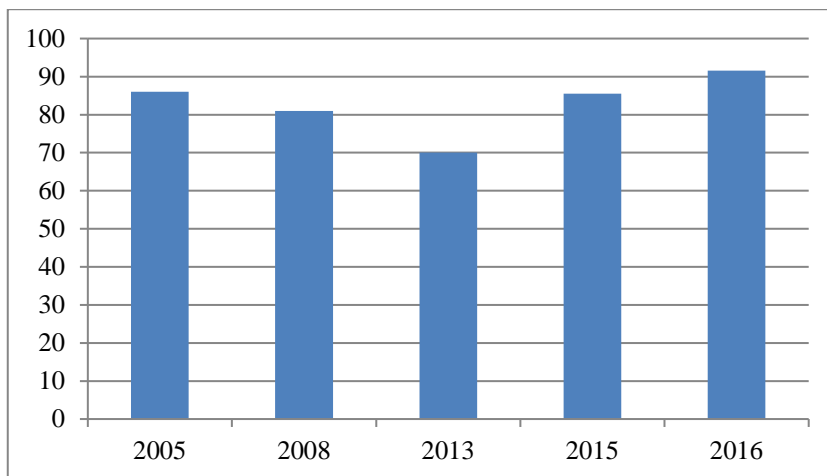


Figura 2. Encuestas del HUF con presencia de la Biblioteca

4. Retorno de la inversión (ROI)

Por cada euro invertido en 2016 por el HUF en su Biblioteca se obtuvo un retorno de 2,76 €. Es un buen indicador a priori que habrá que comparar con sucesivos cálculos anuales para ver su evolución.

Para llegar a esta cifra se recopilamos datos de las áreas de Servicios Generales y Hostelería, Servicio Técnico, Suministros, RRHH y la propia Biblioteca del HUF para conocer lo que en 2016 supuso el coste de mantenerla. El resultado fue 135345 € invertidos en personal, electricidad/luz, calefacción, limpieza, teléfono, correos, material de oficina, adquisiciones bibliográficas.

Con el “Calculador del valor económico de los servicios prestados por la biblioteca de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC” (Fig. 3) se valoraron los distintos servicios de la Biblioteca HUF (sumándole al total, 369756.76 €, la variación del IPC desde noviembre de 2012 a diciembre de 2016) dando un resultado de 373084 €

Algunos de los epígrafes del Calculador se han tenido que estimar (“Libros consultados en sala” o “Uso de ordenadores”, por ejemplo), al no tener esos indicadores reflejados en nuestro cuadro de mandos. Conscientemente se han calculado a la baja en un intento de evitar abultar las cifras y perder objetividad.

El concepto de colección (“Descargas de artículos en línea”) lo hemos manejado de forma restrictiva, considerando solamente los fondos financiados por el HUF y no toda la colección a la que en realidad tienen acceso los usuarios, que incluiría lo suministrado por la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid.

En el apartado “Descargas de Digital CSIC” (un indicador a la medida de los creadores de esta calculadora evidentemente) se ha incluido la información correspondiente a descargas de contenidos o consultas a herramientas de la propia Biblioteca del HUF (blog y escritorio virtual).

Introduce el uso	Servicio	Valor de los servicios
<input type="text" value="142"/>	Libros prestados	<input type="text" value="5344.88"/> €
<input type="text" value="247"/>	Libros consultados en sala	<input type="text" value="9297.08"/> €
<input type="text" value="14"/>	Revistas consultadas en sala	<input type="text" value="76.72"/> €
<input type="text" value="0"/>	Reprografía o fotodocumentación	<input type="text" value="0.00"/> €
<input type="text" value="7"/>	Préstamo interbibliotecario de originales	<input type="text" value="319.48"/> €
<input type="text" value="12770"/>	Préstamo interbibliotecario de artículos	<input type="text" value="133829.60"/> €
<input type="text" value="1750"/>	Uso de salas de estudio o reunión	<input type="text" value="26250.00"/> €
<input type="text" value="159"/>	Formación de usuarios	<input type="text" value="28143.00"/> €
<input type="text" value="7"/>	Formación de bibliotecarios	<input type="text" value="1239.00"/> €
<input type="text" value="1750"/>	Uso de ordenadores	<input type="text" value="5250.00"/> €
<input type="text" value="3879"/>	Descargas de artículos en línea	<input type="text" value="50427.00"/> €
<input type="text" value="8315"/>	Descargas de Digital.CSIC	<input type="text" value="108095.00"/> €
<input type="text" value="99"/>	Servicios de referencia	<input type="text" value="1485.00"/> €
		TOTAL
<input type="button" value="Calcular"/> <input type="button" value="Limpiar"/>		<input type="text" value="369756.76"/> €

Figura 3. Calculador del valor económico de los servicios prestados por la biblioteca (Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC)

Para el cálculo del ROI se aplicó la fórmula habitual del ámbito empresarial:

$$\text{ROI} = ((373084 - 135345) / 135345) \times 100 = 176 \%$$

Dado que no nos encontramos ante un ejemplo estrictamente empresarial, es más conveniente utilizar para el cálculo la relación entre el valor económico de los servicios y el coste real incurrido por el centro de coste de biblioteca en el HUF:

$$\text{ROI} = (373084 / 135345) \times 100 = 276 \%$$

En otras palabras, se podría decir que por cada euro invertido en la biblioteca del HUF, se recupera el coste de la inversión y se generan 1,76 euros adicionales.

5. Conclusiones

La biblioteca puede (debe) asumir un papel proactivo en la organización hospitalaria anticipándose a las demandas de información de sus profesionales elaborando herramientas y recursos informativos.

La biblioteca se configura como servicio de información que participa y aporta a la gestión del conocimiento hospitalario, rompiendo su imagen tradicional de “almacén de conocimiento”.

El apoyo de la Dirección en la visión de la biblioteca, respaldando su misión, resulta fundamental para desarrollar ese rol.

La existencia de bibliotecas y bibliotecarios/as en los hospitales, lejos de ser una carga económica, se convierte en una oportunidad de desarrollo.

La utilización de indicadores en la medida de la actividad de la biblioteca en un hospital facilita la inteligibilidad por parte de los gestores de unos costes y unas instalaciones a menudo cuestionadas.

La apertura por parte de las organizaciones sanitarias (siempre temerosas de las redes sociales) a otros canales facilitaría la generación de más contenidos y por tanto más retorno.

Son necesarios más estudios de estas características en otros centros hospitalarios, así como la realización de análisis comparativos de lo que aportan las bibliotecas en diferentes centros hospitalarios en los que estas presten servicios distintos, que pongan de manifiesto el valor añadido que aportan los servicios bibliotecarios tanto desde un punto de vista intelectual o investigador, como desde una óptica económica y gestora

6. Referencias bibliográficas

- Alonso Martín, M. L. (2017). Una despedida discreta e injusta, en BiblioMadSalud. <<https://bibliomadsalud.wordpress.com/2017/10/23/una-despedida-discreta-e-injusta-texto-enviado-a-bib-med-por-biblioht/>> [Consulta: 20/01/2018]
- American Library Association (2009). Library Value Calculator. *Advocacy, Legislation & Issues*. www.ala.org/advocacy/advleg/advocacyuniversity/toolkit/makingthecase/library_calculator [Consulta: 27/12/2017]
- Consejo de Cooperación Bibliotecaria Grupo estratégico para el estudio del impacto socioeconómico de las bibliotecas en la Sociedad (2013). Grupo estratégico para el estudio del impacto socioeconómico de las bibliotecas en la sociedad: Informe al Comité Permanente del Consejo de Cooperación Bibliotecaria. <<http://travesia.mcu.es/portallnb/jspui/handle/10421/8968>> [Consulta: 27/12/2017]
- CSI (2014). «M-HFLR: AZ Relación de revistas». <<http://m-hflr.c17.net/index.php/opac/opac/action/default/>> [Consulta: 20/01/2018]
- Delawska-Elliott, B.; Belcinski, D. (2017). Hospital Libraries Matter: Libraries impact clinical decision-making, support hospital functions. *NLM Musings from the Mezzanine*. <https://nlmdirector.nlm.nih.gov/2017/08/01/hospital-libraries-matter/> [Consulta: 20/12/2017]
- Fundación Dialnet (1999). Dialnet. <<https://dialnet.unirioja.es/>> [Consulta: 20/01/2018]
- Gobierno de Navarra (2016). Calculadora El valor de las bibliotecas. www.elvalordelasbibliotecas.es/es/calculadora-el-valor-de-las-bibliotecas/ [Consulta: 27/12/2017]

- Grupo DíasMundialesDe (2012). DíasMundialesDe: webs temáticas de salud con motivo de días mundiales conmemorativos. <<https://diasmundialesde.wordpress.com/>> [Consulta: 20/01/2018]
- Holst, R.; Funk, Carla J.; Adams, H. S.; Bandy, M.; Boss, Catherine M.; Hill, B.; Joseph, C. B.; Lett, R. K. (2009). Vital pathways for hospital librarians: present and future roles. *Journal of the Medical Library Association: JMLA*, v. 97, n. 4, pp. 285-292. <<https://doi.org/10.3163/1536-5050.97.4.013>> [Consulta: 27/12/2017]
- Instituto Nacional de Estadística (2017). Productos y Servicios / El IPC en un clic / ¿Cuánto ha variado el IPC desde...?. <<http://www.ine.es/varipc/>> [Consulta: 27/12/2017]
- Medino Muñoz, J. (2007). BibliotecaHFLR. <<http://bibliohflr.wordpress.com>> [Consulta: 20/01/2018]
- Medino Muñoz, J. (2012). Recursos electrónicos de la Biblioteca HFLR. <<http://www.netvibes.com/bibliohflr>> [Consulta: 20/01/2018]
- Puyal, C.; Juárez, J. C.; Hueto, J. A.; Vidal, X.; Arribas, M.; Cerqueira, M. J. (2009). Recortes en el presupuesto, ¿y ahora que? Criterios de seleccion de revistas especializadas en una biblioteca hospitalaria. <http://www.cobdc.org/grups/gics/2009/2009_Puyal_comunicacio.pdf> [Consulta: 27/12/2017]
- Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC (2012). Calculador - CSIC.es. <<http://bibliotecas.csic.es/calculador>> [Consulta: 27/12/2017]
- Siemensma, G. (2013). *Worth every cent and more: an independent assessment of the return on investment of health libraries in Australia*, Canberra: Australian Library and Information Association. <<http://www.alia.org.au/sites/default/files/Worth-Every-Cent-and-More-FULL-REPORT.pdf>> [Consulta: 27/12/2017]
- Taladriz-Mas, M. (2013). Los servicios de información y el retorno de la inversión: cómo llegar a conocerlo. *El Profesional de la Informacion*, v. 22, n. 4, pp. 281-285. <<https://doi.org/10.3145/epi.2013.jul.01>> [Consulta: 27/12/2017]