

Estudio sobre la satisfacción de los usuarios de una biblioteca hospitalaria

Cristina ESCUDERO-GÓMEZ
Montserrat SOLÍS-MUÑOZ
Margarita ALONSO-DURÁN

Hospital Universitario Puerta de Hierro de Madrid
Unidad de Biblioteca
cescuderog.hpth@salud.madrid.org

Recibido septiembre de 2007

Aceptado noviembre de 2007

RESUMEN

Introducción: Conocer la opinión de los usuarios sobre la calidad de los servicios de la biblioteca y los elementos que influyen en la misma.

Desarrollo: Estudio descriptivo transversal realizado en abril y mayo de 2002 en la biblioteca del Hospital Puerta de Hierro, a través de un cuestionario autoadministrado, con 28 preguntas, cinco cerradas, 20 preguntas según una escala Likert, con puntuaciones que van del 1 (muy deficiente) al 6 (muy satisfactorio), y tres preguntas abiertas.

Se recogieron 106 cuestionarios. La profesionalidad del personal que trabaja en la biblioteca y su localización fueron los factores mejor evaluados (medianas de 5) y, los peor evaluados fueron la dotación de libros de especialidades, la infraestructura de la sala, el tamaño y el mobiliario (medianas de 2). Los médicos y otros facultativos son los profesionales menos satisfechos respecto a las 20 variables recogidas según la escala Likert.

Conclusiones: Los usuarios han manifestado un grado de satisfacción medio-alto con las prestaciones y servicios que ofrece la biblioteca, contra la infraestructura, mobiliario y tamaño de la sala, que ha generado en la mayoría un grado de satisfacción muy bajo.

[ESCUDERO GÓMEZ, C. 2007. Estudio sobre la satisfacción de los usuarios de la biblioteca del Hospital Universitario Puerta de Hierro. *Revista General de información y documentación*.

Palabras clave: Calidad total. Biblioteca hospitalaria. Satisfacción del usuario. Cuestionario

Satisfaction of users in a University hospital library

ABSTRACT

To know the opinion of the users of the Hospital Puerta de Hierro Library with regard to services offered.

Development: Observational, cross-sectional study performed in 2002, with a 28 questions questionnaire: 5 closed queries, 3 open queries and 20 general questions, following Likert scale with a scoring

from 1 (very poor) to 6 (very satisfactory). 106 questionnaires were collected. Professionalism and staff good manners are the more valued by the library users. The worst are the dimensions of the reading room scarce collection of journals and books on specialities and furniture. Physicians and other medical staff are the less satisfied professionals

Conclusions: Library users have expressed a medium-high degree of satisfaction in regard to facilities while they expressed a low degree of satisfaction in regard to infrastructure, furniture and dimensions of the reading room.

[ESCUADERO GÓMEZ, C. 2007. [Satisfaction of users in a University Hospital Library]. *Revista General de información y documentación*

Key words: Total Quality management. Libraries, Hospital, Patient satisfaction. Questionnaires.

SUMARIO: 1. Introducción. 2. Desarrollo. 3. Conclusiones. 4. Referencias bibliográficas.

1. INTRODUCCIÓN

El proceso de transformación que ha supuesto la aplicación de las nuevas tecnologías al ámbito sanitario ha llevado a las instituciones hospitalarias a adoptar diferentes fórmulas para llegar a conseguir la calidad total en sus servicios con el único propósito de conseguir la excelencia en la atención y el cuidado de los pacientes. En este sentido ha optado por diferentes filosofías de mejora continua, gestión y evaluación de la calidad, basándose en los estándares que promulga la Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations (JCAHO, 2000), los estándares ISO 9000 (Fernández, 2001) y los criterios de la European Foundation for Quality Management (EFQM) (Sánchez, 2000).

En este contexto de excelencia, los hospitales deben ser capaces de facilitar los sistemas, los recursos y los servicios que cubran las necesidades de información basada en el conocimiento para la asistencia al paciente, la formación, la investigación y la gestión (JCAHO, 2000). Siguiendo esta filosofía, el papel de las bibliotecas hospitalarias es fundamental como gestoras de la información de forma que sus objetivos se identifican con los de su propia institución siendo prioritario garantizar la máxima calidad en relación con todos los servicios de información satisfaciendo así las demandas de sus usuarios.

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 (Cyr, 2002), las Normas Canadienses, las Australianas, las publicadas por la Red Universitaria de Bibliotecas Españolas (REBIUN), y las publicadas por el Library and Information Cooperation Council/Health Panel Accreditation Working Group del Reino Unido (Schneider, 1995).

Si entendemos la calidad como el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que repercute en la capacidad para satisfacer las necesidades

expresadas o implícitas de los usuarios, y, teniendo en cuenta que los profesionales de la salud se mueven en un entorno con continuas innovaciones, la biblioteca de un hospital debe manejar las nuevas tecnologías para poder paliar las demandas de información que sus usuarios precisan como apoyo a la toma de decisiones y, deben estar preparadas para prestar servicios adaptados a las nuevas demandas y anticiparse a ellas (García, 1999).

Para ello se hace necesaria la incorporación de sistemas de gestión de la calidad, que van más allá de la simple idea de introducción de mejoras. Estas mejoras han de estar adaptadas a las necesidades reales de los usuarios. Descubrir las puede requerir diferentes actividades, entre las cuales las más utilizadas son la elaboración de cuestionarios y entrevistas directas (Rodríguez, 1994-García-Morales, 1994).

En el ámbito de las bibliotecas especializadas se han realizado diferentes estudios de opinión y satisfacción de usuarios en los que se evalúa el uso y la percepción que estos tienen de la biblioteca, el nivel de conocimientos que tienen de los servicios, la accesibilidad a los fondos, la adecuación de las instalaciones, la profesionalidad del personal, entre otros (García-Morales, 1994; García-Morales, 1995; Aparicio, 1998; Borrego, 1998; Rey, 1999; Latorre, 1998).

El estudio Rochester (Marshall, 1992) 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.

Nuestro estudio persigue una doble finalidad; conocer la opinión de los usuarios en relación a los fondos y servicios de la biblioteca del hospital y valorar su funcionamiento. El propósito en definitiva es contribuir a una mejora continua de la calidad dentro de la institución.

2. DESARROLLO

La biblioteca del hospital Universitario Puerta de Hierro disponía en el momento en que se elaboró este estudio, de una colección de 253 títulos abiertos de publicaciones periódicas, 400 libros y 3 bases de datos. En cuanto a sus instalaciones, contaba con una zona de lectura, archivo para fondos, despacho para la bibliotecaria, una zona de consulta informática y otra para reprografía.

Este estudio se planteó con doble objetivo: conocer la opinión de los usuarios con relación a las instalaciones y fondos de la biblioteca y si los servicios que prestaba se adaptaban a lo que demandaban. Todo ello podría además ser utilizado para evaluar la gestión del personal a cargo de la biblioteca.

Se planteó, por tanto, un estudio descriptivo transversal con los usuarios que acuden a la biblioteca entre abril y mayo de 2002 y cuyos resultados se publicaron en la *Revista española de Documentación Científica* (Solís, 2005). Se utilizaron técnicas e instrumentos de recogida y análisis de datos de tipo cuantitativo [cuestionario autoad-

ministrado basado en el elaborado por Latorre y Sanchís (Latorre, 1998)]. Se elaboró una hoja informativa que se ubicó a la entrada de la biblioteca y a cada usuario que accedía se le pedía colaboración en el estudio y se le entregaba un cuestionario para cumplimentar. Se recogieron un total de 106 cuestionarios en un mes y medio. El cuestionario estaba compuesto por 28 preguntas y dividido en tres partes (Anexo 1):

- La primera parte constaba de 5 preguntas cerradas que permitían identificar al tipo de usuario de la biblioteca.
- La segunda parte se componía de 20 preguntas, según una escala Likert, con puntuaciones que iban del 1 (muy deficiente) al 6 (muy satisfactorio) donde se 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 ofrece y las sugerencias que proponían para mejorar su funcionamiento.

La base de datos se diseñó con el programa Access y el análisis estadístico, realizado mediante el programa estadístico SPSS versión 10.0 para Windows, variaba de unas variables a otras según la forma en que se habían obtenido. Aquellas variables que procedían de las preguntas cerradas se mostraron en forma de proporciones, mientras que el análisis de las variables resultantes de las preguntas en escala Likert se presentaron con mediana, amplitud y percentil 25-percentil 75. Las 3 últimas variables del estudio, resultantes de las preguntas abiertas, se presentaron en forma de listado numerado, dada la complejidad del análisis.

Se recogieron 106 cuestionarios. Los tres grupos que con mayor asiduidad acudían a la biblioteca fueron médicos (48 %), estudiantes (19%) y residentes de medicina o MIR (15%) (Figura 1).

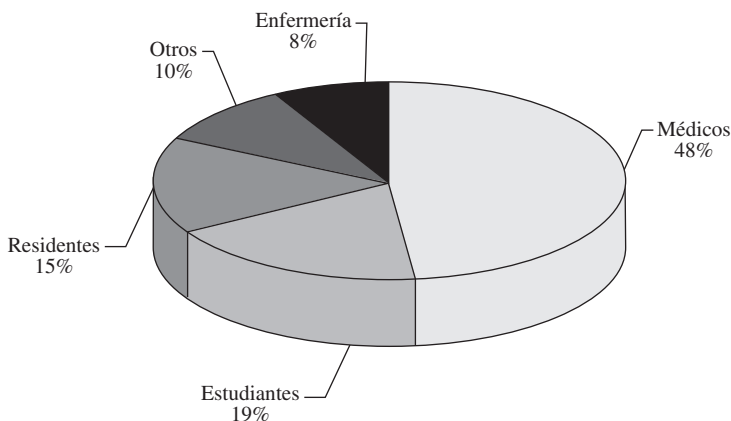


Figura 1. Asiduidad de profesionales a la biblioteca, por categorías

El 86% de los profesionales que acudían a la biblioteca lo hacían de forma regular (a diario, semanalmente o cada 15 días), con una frecuentación mayoritariamente semanal. Por categorías profesionales, el 94% de los médicos y otros facultativos (FEAS) y el 100% de los residentes de medicina acudían a la biblioteca de forma regular (Tabla 1).

Frecuencia Uso	Médicos y FEAS (n=62) %	Estudiantes (n=20) %	MIR (n=16) %	Personal de enfermería (n=8)	% Global (N=106) %
A diario	5	30	19	13	12
Semanal	68	40	69	37	60
Cada 15 días	21		12		14
Mensual	2	5			2
Ocasional	3	25		50	10
Otros	2				2

Tabla 1. Frecuencia con la que los profesionales suelen utilizar los servicios de la biblioteca.
N = 106 (Solís, 2005)

Los profesionales acudían a la biblioteca mayoritariamente por la mañana, el 51% de los encuestados, sobre todo el personal de enfermería y los estudiantes (Figura 2).

Los motivos por los cuales los usuarios frecuentaban la biblioteca fueron diversos; la mayoría acudían para realizar búsquedas bibliográficas, fotocopiar artículos de los fondos de la biblioteca y consultar las últimas revistas recibidas (revistero). Los médicos y otros facultativos utilizaban principalmente los servicios de la biblioteca para consultar el revistero y hacer fotocopias de los fondos bibliográficos, los estudiantes, sin embargo acudían principalmente a la biblioteca para estudiar, los

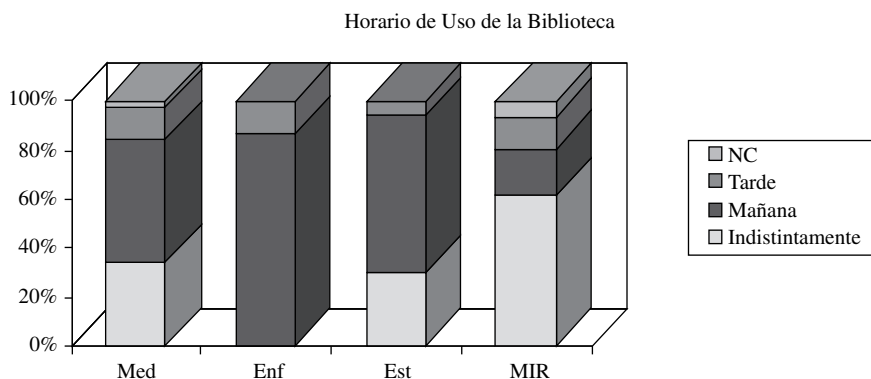


Figura 2. Frecuencia con la que los profesionales suelen utilizar los servicios de la biblioteca.
N = 106

residentes de medicina y el personal de enfermería hacían uso mayoritariamente del servicio de búsquedas bibliográficas (Tabla 2).

Frecuencia Uso	Médicos y FEAS (n=62) %	Estudiantes (n=20) %	MIR (n=16) %	Personal de enfermería (n=8)	% Global (N=106) %
Búsquedas	61	65	87	75	67
Fotocopias	77	25	75	25	63
Revistero	74	30	56	13	59
PIB*	61	15	44		45
Estudiar	18	90	37	13	34
Resolver dudas	29	25	50	50	33

PIB*: Préstamo Interbibliotecario.

Tabla 2. Motivos por los cuales los usuarios acuden habitualmente a la biblioteca.
N = 106. (Solís, 2005)

En la Figura 3 se muestra la opinión de los usuarios de la biblioteca respecto a 4 de los ítemes evaluados según la escala Likert. Las variables mejor puntuadas fueron la profesionalidad del personal que trabaja en la biblioteca y la localización de la biblioteca. Los aspectos peor valorados fueron los relativos a la dotación de libros de algunas especialidades como por ejemplo Psiquiatría, Investigación o Enfermería, la infraestructura de la sala, el tamaño y el mobiliario de la biblioteca.

El grado de satisfacción de los profesionales difería según la variable estudiada. Los médicos fueron los profesionales que realizaron valoraciones más bajas respecto a las 20 variables recogidas. Lo mejor puntuado fue la información de los servicios de la biblioteca.

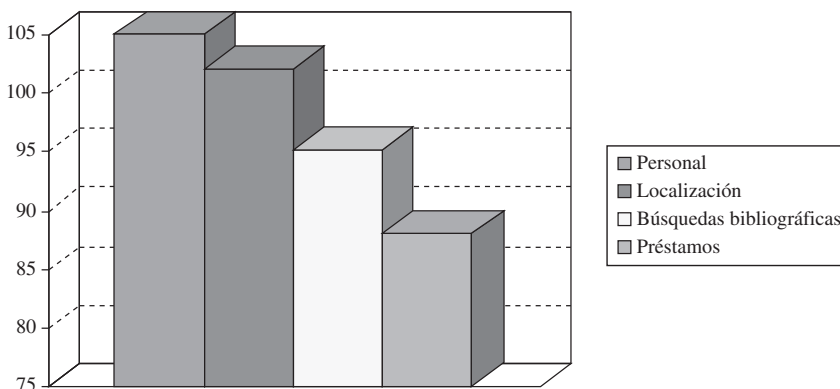


Figura 3. Opinión de los usuarios sobre el funcionamiento de la biblioteca

Los estudiantes fueron los que valoraron más positivamente la infraestructura informática, los libros de su especialidad, la accesibilidad a los fondos bibliográficos y el sistema de calefacción y aire acondicionado.

Los residentes de medicina valoraron mejor, que el resto de profesionales, la dotación de personal de la biblioteca y su profesionalidad, la indicación y la localización, el ambiente de estudio, la iluminación y la localización de los fondos bibliográficos.

El tamaño de la biblioteca, el horario, el servicio de reprografía, la infraestructura de la sala, el mobiliario, las búsquedas bibliográficas, el servicio de préstamo interbibliotecario y las revistas de su especialidad, se valoró más positivamente por parte de los profesionales de enfermería.

Los resultados de las 2 preguntas abiertas que permitieron conocer el valor que daban a los servicios de la biblioteca y el grado de información que tenían de los recursos que ofrece, se pueden observar en las tablas 8 y 9.

Lo que más les gustó a los profesionales que acudían a la biblioteca fue por un lado, la profesionalidad y el buen trato del personal y, por otro, el ambiente de recogimiento y tranquilidad para el estudio que ofrece la biblioteca.

Temas reseñados	Opiniones recogidas
Profesionalidad del personal: trato, atención, colaboración	46
Ambiente de recogimiento para estudiar, tranquilidad, comodidad	12
Internet	5
La iluminación: luz natural e iluminación individual	5
Préstamo Interbibliotecario	4
Fondos bibliográficos: accesibilidad, calidad, cantidad	3
Ubicación y localización de la biblioteca	3
Que exista la biblioteca	2
El horario	2
Número de revistas especializadas	1
El revistero	1
Estructura descendente de los asientos	1
Aumento de libros para estudiantes	1
Todo	1

Tabla 3. Lo que más les gusta a los usuarios de la biblioteca. N=77 (Solís, 2005)

Se recogieron muchas opiniones sobre lo que menos gustaba a los usuarios de la biblioteca, como puede observarse en la tabla 4, pero sin duda son tres las opiniones que suscitaron gran insatisfacción entre los profesionales. En primer lugar, casi una tercera parte de los encuestados opinaron que la biblioteca carecía del tamaño e infraestructura adecuada, lo cual conllevaba a la falta de espacio para colocar las revistas, la desorganización y que estuvieran apiladas por los suelos. En segundo

lugar, se mostraron insatisfechos con la dotación de fondos bibliográficos, sobre todo por falta de revistas y libros de algunas especialidades como Psiquiatría, Investigación o por la falta de revistas y libros de Enfermería, pero también hicieron referencia a la dificultad para acceder a los fondos bibliográficos situados en los estantes superiores e, incluso, mencionaron la falta de actualización de libros de Medicina. En tercer lugar, la cuarta parte de los encuestados opinaron que el mobiliario de la biblioteca es antiguo e incómodo, sobre todo para las personas altas que no entran en el limitado espacio de las mesas de estudio.

Temas reseñados	Opiniones recogidas
Infraestructura de la biblioteca: sala pequeña, escasez de espacio para colocar los fondos, desorganización, revistas por los suelos	30
Fondos bibliográficos: escasa dotación de revistas y libros de algunas especialidades (Psiquiatría, Investigación, Enfermería, ...), dificultad para encontrar algunas revistas, difícil acceso a los fondos situados en los estantes superiores, libros de Medicina sin actualizar	24
Mobiliario: antiguo, incómodo	22
No hay silencio, falta ambiente de recogimiento para estudiar	9
El horario: cierre por la tarde, no se cumple el horario de tarde	9
Internet: accesibilidad, escaso número de ordenadores	8
La climatización: frío en la sala	8
La iluminación: iluminación individual	5
Limitación de recursos, a veces estropeados	5
Falta control en la entrada, no hay sistema antirrobo	2
Reprografía: recurso limitado, no funciona por la tarde	2
Ubicación y localización de la biblioteca	1
Casi todo	1

Tabla 4. Lo que menos les gusta a los usuarios de la biblioteca. N=81 (Solís, 2005)

La última pregunta se formuló con objeto de recoger las sugerencias que los usuarios de la biblioteca y profesionales del hospital proponían para mejorarla, al igual que los servicios que ofrece (Tabla 5).

Fueron muchas y diversas las sugerencias que realizaron los 79 profesionales que contestaron a esta pregunta, pero la mitad de ellos coincidían en la necesidad de ampliar la biblioteca y mejorar toda la infraestructura o bien hacer una nueva biblioteca en otro lugar, que dispusiera de más espacio que el actual. Casi la tercera parte de ellos consideraban necesario mejorar la infraestructura informática con mayor número de ordenadores, acceso a revistas electrónicas y bases de datos de forma gratuita como CINAHL, adecuar el uso de los ordenadores y dotarlos de CD-ROM y programas de Office, etc.

Temas reseñados	Número de usuarios que coinciden en el tema
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, fotocopiadora exclusiva de la biblioteca y otra para el resto, más espacio, fotocopiadora fuera del recinto de la biblioteca, reciclar papel	8
Aumentar o mantener el personal, pero que sea cualificado. 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

Tabla 5. Sugerencias aportadas por los usuarios de la biblioteca. N=79 (Solís, 2005)

CONCLUSIONES

Los usuarios en general se encontraron satisfechos con los servicios que oferta la biblioteca, además la gran mayoría veían cubiertas sus expectativas. Sin embargo había gran descontento en relación con la infraestructura. La sala era pequeña y no reunía las condiciones necesarias de iluminación y recogimiento. La zona dedicada al estudio era mínima y la infraestructura informática anticuada.

En relación con las categorías profesionales, los médicos fueron los usuarios que disponían de más información con respecto a los servicios de la biblioteca y en cuanto a su funcionamiento. Fue el estamento que mayor índice de participación tuvo y el motivo por el que mayoritariamente acudían a la biblioteca era a realizar búsquedas bibliográficas.

Los MIR, sin embargo eran los menos satisfechos en relación con la infraestructura informática y los estudiantes los más asiduos aunque la utilizaban para estudiar y no hacían uso de los demás servicios que ofrece.

Cabe destacar el poco uso que tanto de las instalaciones como de sus servicios hacía el estamento de Enfermería. Entre los factores que influían para que se diera esta situación podrían estar los siguientes: falta de tiempo, elevada carga asistencial, escaso dominio del inglés, escasa formación investigadora, ausencia de motivación, escaso dominio de la recuperación de la información a través de las bases de datos bibliográficas (Velázquez, 1996).

Uno de los objetivos perseguidos al idear este estudio fue poner de manifiesto las deficiencias que los diferentes tipos de usuarios de la biblioteca del centro habían detectado y mediante sus respuestas sensibilizar a la Dirección de forma que se pudieran tomar medidas para subsanarlas.

El resultado del trabajo trajo como consecuencia las siguientes mejoras:

Cambio de mobiliario (más adaptado a una biblioteca)

Informática (modernización de los equipos de los usuarios y aumento del número de ellos. Aumento de equipos para el personal bibliotecario mejorando su trabajo y por ende agilizando los servicios requeridos por el usuario)

Iluminación (cambio de la instalación eléctrica y mejora en el sistema de iluminación de la sala de estudio).

Con la entrada en vigor de la Ley 12/2001 de 21 de diciembre de Ordenación sanitaria de la Comunidad de Madrid (LOSCAM) se crea el Centro de Información bibliográfica y Documentación en Ciencias de la salud dependiente de la Agencia de formación, investigación y estudios sanitarios con objeto de atender las necesidades de documentación bibliográfica y científica de los profesionales de la salud.

Dependiente de este centro se desarrolla la Biblioteca Virtual de la Agencia Laín Entralgo. A partir de este momento se produce un cambio muy importante en las bibliotecas de ciencias de la salud y, entre los profesionales documentalistas surge la necesidad de conocer el impacto que ha provocado este cambio en los usuarios.

Se plantea por tanto un nuevo estudio que permita conocer el impacto que la implantación de nuevas tecnologías aplicadas a la documentación han tenido en los usuarios, el nivel de conocimientos adquirido en el manejo de las nuevas funcionalidades, acceso a las plataformas de información y recuperación de la información a través de bases de datos bibliográficas.

El desarrollo tecnológico aplicado a las bibliotecas de ciencias de la Salud genera un cambio en los roles de los profesionales documentalistas que pasarán de preservar el conocimiento a asegurar la accesibilidad al mismo (Martínez, 2002).

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

APARICIO, R.; DOMÈNECH, R; MARTÍ, M; MONTCUSÍ, C; ORTOLL, E; RIUS, X. "Cómo ven los usuarios de la "Universitat Rovira i Virgili" la bibliote-

- ca. Elaboración y análisis de una encuesta de opinión”. *Actas de las VI Jornadas españolas de documentación*. FESABID. Valencia 29-31 de octubre de 1998.
- BORREGO, A. “Nivel de satisfacción de los usuarios de un servicio de préstamo interbibliotecario: resultados de una encuesta”. *Actas de las VI Jornadas españolas de documentación*. FESABID. Valencia 29-31 de octubre de 1998.
- CYR, J.; ACKLEY, R.; BALOGH, L.; BANDY, M.; DONALDSON, J.; KRONENFELD, M.; LINDNER, K.L.; MURRAY, K.; PETERSEN, J.; RAND, D.C. “Standards for hospital libraries 2002”. *Journal of the Medical Library Association*, 2002, 90:465-472.
- Estándares internacionales de acreditación de hospitales: Joint Commission International Accreditation*. Barcelona: Fundación Avedis Donabedian; 2000.
- FERNÁNDEZ LEÓN, A. “Las nuevas normas ISO 9000:2000. ¿Nuevos estándares para la gestión de la calidad total?”. *Revista de Calidad Asistencial*, 2001, 16: 303-304.
- GARCIA, M.A.; RIBES, F.; RODRÍGUEZ, M. “Estándares para bibliotecas de Ciencias de la Salud”. *Actas de las VII Jornadas de Información y Documentación de Ciencias de la Salud*, noviembre 4-6, Santiago de Compostela, p. 21-25.
- GARCÍA-MORALES, E. “Gestión de calidad, análisis de necesidades de los usuarios e indicadores para servicios de información y documentación”. *Actas de las Vª Jornadas de Información y Documentación en Ciencias de la Salud*. Palma de Mallorca 4,5,6 de mayo de 1994.
- GARCÍA-MORALES, E. “Aportación de la gestión de calidad a bibliotecas y servicios de documentación”. *Revista Española de Documentación Científica*, 1995, 18: 9-18.
- LATORRE, I.; SANCHÍS, E. “La atención a usuarias y usuarios en bibliotecas especializadas”. Disponible en: http://fesabid98.florida-uni.es/Comunicaciones/i_latorre.thm. (Consultada: 27 de enero de 2004).
- MARSHALL, J. “The impact of the hospital library on clinical decision making: the Rochester study”. *Bulletin of the Medical Library Association*, 1992, 80:169-178.
- MARTINEZ HERVÁS, I.; TRUEBA GÓMEZ, R.; MARTÍNEZ MONDEJAR, B. “Bibliotecas hospitalarias: ¿Satisfacción de usuarios remotos?”. *Forinf@*, 2002/16: 7-23.
- PEREA, G. “La biblioteca de la universidad da Coruña. Estudio con los alumnos”. *Revista Española de Documentación Científica*, 2002, 25:29-48.
- PEREA, G. “La biblioteca de la universidad da Coruña. Estudio con los alumnos”. *Revista Española de Documentación Científica*, 2002, 25:29-48.
- PÉREZ-VENTANA, C.; CARO, C.; RAMONEDA, M. “Aplicación del control de calidad en bibliotecas biomédicas: estudio comparativo”. *Actas de las Vª Jornadas de Información y Documentación en Ciencias de la Salud*. Palma de Mallorca 4, 5, 6 de mayo de 1994.
- REY, C. La aplicación de los estudios de satisfacción de usuarios en la biblioteca universitaria: el caso de las universidades catalanas. *BiD* 1999, 13:139-53
- RODRÍGUEZ, M. “El bibliotecario de Ciencias de la Salud en los 90. Aproximación

- a su situación en España”. *Actas de las Vª Jornadas de Información y Documentación en Ciencias de la Salud. Palma de Mallorca*. 4,5, 6 de mayo de 1994.
- SANCHEZ, E.; DARPON, J.; VILLAR, F.; LETONA, J.; MARTINEZ-CONDE, A.E.; GONZALEZ LINARES, R. “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 de calidad asistencial*, 2000,15: 177-183.
- SCHNEIDER, E.; MANKIN, C.J.; BASTILLE, J.D. Practical library research: a tool for effective library management. *Bulletin of the Medical Library Association*, 1995, 83; 22-27.
- SOLÍS MUÑOZ, M.; ESCUDERO GÓMEZ, C.; GARCÍA LÓPEZ, F; ALONSO DURÁN, M. Estudio sobre la satisfacción de usuarios de la biblioteca del Hospital Universitario Puerta de Hierro. *Revista Española de Documentación Científica*, 2005;28/3: 349-358.
- VELÁZQUEZ BARBADO, M.R.; SANZ VILLAREJO, J. “Las enfermeras y la formación: utilización de las bibliotecas hospitalarias”. *Index de Enfermería (edición digital)*, 1996; 16-17. Disponible en <<http://www.index-f.com/index-enfermeria/16-17/6465.php>> [Consultado el 11 de junio de 2007].

ANEXO 1. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA (SOLÍS, 2005)

Categoría Profesional (señale una respuesta)

- | | | |
|--|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Adjunto | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Jefe de servicio |
| <input type="checkbox"/> Enfermería | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> MIR |
| <input type="checkbox"/> Estudiante | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Técnicos |
| <input type="checkbox"/> Jefe de sección | <input type="checkbox"/> | <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"/> | <input type="checkbox"/> Cada mes |
| <input type="checkbox"/> Semanalmente | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Ocasionalmente |
| <input type="checkbox"/> Cada 15 días | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Otros |

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

- | | | |
|---------------------------------|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Mañana | <input type="checkbox"/> | <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"/> | <input type="checkbox"/> Búsqueda bibliográfica |
| <input type="checkbox"/> Consultar Revistero | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Fotocopiar artículos |
| <input type="checkbox"/> Para resolver dudas | <input type="checkbox"/> | <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>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> |
|--|---|

- | | |
|--|---|
| 5. Tamaño de la biblioteca | 15. Dotación de personal |
| 1 2 3 4 5 6 | 1 2 3 4 5 6 |
| 6. Mobiliario | 16. Profesionalidad del personal |
| 1 2 3 4 5 6 | 1 2 3 4 5 6 |
| 7. Ambiente para el estudio | 17. Infraestructura informática |
| 1 2 3 4 5 6 | 1 2 3 4 5 6 |
| 8. Iluminación de la sala | 18. Servicio de préstamo interbibliotecario |
| 1 2 3 4 5 6 | 1 2 3 4 5 6 |
| 9. Sistema de calefacción y aire acondicionado | 19. Búsquedas bibliográficas |
| 1 2 3 4 5 6 | 1 2 3 4 5 6 |
| 10. Horario | 20. Servicio de reprografía |
| 1 2 3 4 5 6 | 1 2 3 4 5 6 |

Valoración global

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