



GRADO EN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS

UNIVERSIDAD DE LEÓN

Curso Académico 2020/2021

**ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE LOS
USUARIOS DE LA BIBLIOTECA DEL
HOSPITAL CLÍNICO UNIVERSITARIO
DE VALLADOLID
Y CARTA DE SERVICIOS**

**ASSESSMENT OF UNIVERSITY HOSPITAL OF
VALLADOLID LIBRARY USER'S SATISFACTION
AND SERVICE OFFER**

Susana VillarBarba

Tutor: María Luisa Alvite Díez

EL/LA TUTOR/A,

EL/LA ALUMNO/A,

Fdo.:

Fdo.:

Quiero expresar mi agradecimiento a mi tutora M^a Luisa, por su apoyo y su ayuda constante, porque en todo momento me ha animado a continuar con ilusión, a Marian por todas sus enseñanzas en Metodología de la Investigación. A todos los profesionales del hospital por su colaboración y reconocimiento al servicio de Biblioteca.

Muchas gracias, especialmente a mis hijas Lucía y Eva, por su comprensión y su apoyo, por todo el tiempo que no les he dedicado, por ser mi norte e iluminar mi camino. A mis padres por dárme todo, por los valores que me han enseñado. A mi hermano, a mi familia y amigos, gracias por soportar mis ausencias durante estos años y por apoyarme en este empeño personal. Y a Vicente, mi guía y mi compañero en este bonito viaje. Gracias.

“Claro que creo en los sueños.

Soñar es esencial, puede ser la única cosa real que exista”

Jorge Luis Borges

RESUMEN:

Con este trabajo Fin de Grado se pretende conocer de forma transversal el patrón de uso de los usuarios de la Biblioteca del Hospital Clínico Universitario de Valladolid (HCUV), así como su grado de satisfacción con los servicios de esta Biblioteca. Para ello se envió entre el 8 y el 23 de abril de 2021 un cuestionario online autoadministrado de 27 preguntas, relacionado con el uso de la biblioteca, los servicios, los recursos electrónicos y la formación ofrecida por la misma. Se obtuvieron 174 respuestas, que se analizaron de forma descriptiva y estadística. Los resultados de este análisis nos permitieron evaluar la situación de la biblioteca, el patrón de uso de sus usuarios y sus necesidades, para elaborar una carta de servicios adecuada a sus expectativas.

PALABRAS CLAVES:

Bibliotecas de ciencias de la salud, bibliotecas de hospitales, bibliotecas médicas, encuesta, carta de servicios, evaluación de servicios bibliotecarios, Hospital Clínico Universitario de Valladolid, satisfacción de usuarios.

ABSTRACT:

This study describes in a transversal way the satisfaction degree of the library users of the University Hospital Clinic of Valladolid about the services of this library. For this purpose, a self-administered online questionnaire of 27 questions was sent between the 8 April and 23 April 2021, concerning the use of the library, services, electronic resources and training offered by the library. A total of 174 responses were obtained, which were analyzed descriptively and statistically. The results of this analysis allowed us to evaluate the situation of the library, the habits of use of its users and their needs, in order to elaborate a services offer that responds to their expectations.

KEY WORDS:

Evaluation of library services, health libraries, hospital libraries, library users, medical libraries, service offer, survey, user satisfaction, University hospital Clinic of Valladolid.

Índice de contenido

1. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Justificación del trabajo	2
1.2. Objetivos:	6
2. ESTUDIO DE USUARIOS	7
2.1. METODOLOGÍA	7
2.1.1.Revisión bibliográfica	7
2.1.2.Población de referencia y muestra	7
2.1.3.Entorno	9
2.1.4.Método utilizado.....	9
2.1.5.Diseño del instrumento	10
2.1.6.Recogida de datos	10
2.1.7.Cronograma	11
2.1.8.Análisis de datos.	12
2.2. RESULTADOS.....	13
2.2.1.Objetivo 1: Medir el grado de satisfacción del usuario de la Biblioteca del HCUV	14
2.2.2.Objetivo 2: Conocer y evaluar el uso y satisfacción de los recursos electrónicos de la biblioteca online.....	16
2.2.3.Objetivo 3: Analizar el uso del buscador de la biblioteca virtual y conocer el grado de satisfacción de los usuarios en la recuperación de la información	21
2.2.4.Objetivo 4: Comparar los patrones de uso y satisfacción de las bibliotecas “presencial” y “virtual” y los factores asociados a los mismos.....	26
2.2.5.Objetivo 5: Identificar las necesidades de los usuarios en relación a las actividades de formación	31
2.2.6.Objetivo 6. Conocer las expectativas de los usuarios para determinar las carencias de la biblioteca y los puntos fuertes.	34
2.3. DISCUSIÓN:.....	35
3. LAS CARTAS DE SERVICIO	41
3.1. La calidad en los nuevos modelos de gestión pública.	42
3.2. Modelo EFQM de Excelencia en el Hospital Clínico Universitario de Valladolid.....	43
3.3. Carta de servicios de la Biblioteca HCUV	46
4. CONCLUSIONES	52
5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	53
6. ANEXOS	57
Anexo I. Encuesta de satisfacción	57
Anexo II. Carta de presentación de la encuesta.....	62
Anexo III.....	63
Anexo IV	64

Índice de tablas

Tabla I. Dotación de personal HCUV 2021	7
Tabla II. Usuarios del programa de préstamo C17.....	8
Tabla III. Cronograma del estudio	11
Tabla IV. Opinión sobre el personal de la biblioteca.....	15
Tabla V. Satisfacción con los resultados conseguidos a través de la BV	16
Tabla VI. Asociación estadística entre el buscador de la BV, la edad y categoría profesional de los usuarios.....	23
Tabla VII. Estudio de asociación estadística entre el conocimiento por los usuarios de la biblioteca presencia y la virtual y los diferentes resultados obtenidos	27
Tabla VIII. Significación de la relación entre el grado de aprovechamiento percibido y las dificultades en el uso de los recursos bibliográficos por los usuarios	32
Tabla IX. Análisis DAFO de la Biblioteca HCUV	47

Índice de gráficos

Figura 1. Usuarios que solicitan artículos a través del programa C17	8
Figura 2. Distribución de participantes según categoría profesional	13
Figura 3. Edades de los usuarios de la biblioteca.....	14
Figura 4. Distribución de los usuarios por sexo	14
Figura 5. Representación global de la satisfacción de los usuarios de la biblioteca.	15
Figura 6. Grado de satisfacción con el acceso remoto a la biblioteca virtual (BV)... ..	16
Figura 7. Grado de conocimiento sobre los recursos de la BV	17
Figura 8. Distribución de los horarios de uso de la BV.....	17
Figura 9. Distribución de las respuestas sobre el manejo de la BV.....	18
Figura 10. Satisfacción del acceso remoto a la BV en relación a las búsquedas	19
Figura 11. Satisfacción del acceso remoto a la BV en relación a obtención de resultados	19
Figura 12. Satisfacción del acceso remoto a la BV en relación al acceso a documentos.....	20
Figura 13. Satisfacción del acceso remoto a la BV en relación la obtención de información	21
Figura 14. Lugar desde el que los usuarios acceden a los recursos.....	22
Figura 15. Realizar búsquedas con facilidad BV según edad y categoría profesional	23
Figura 16. Obtención de resultados relevantes con el buscador de la BV según edad y categoría profesional.....	24
Figura 17. Obtener información actual y de calidad con el buscador de la BV según edad y categoría profesional	25
Figura 18. Relaciones entre el grado de conocimiento de la biblioteca presencial y los resultados obtenidos por los usuarios.....	28
Figura 19. Relaciones entre el grado de conocimiento de la BV y los resultados obtenidos por los usuarios	30
Figura 20. Aprovechamiento de la formación y dificultad de uso de los recursos de información	33
Figura 21. Actividades de formación solicitadas por los usuarios	34
Figura 22. Recursos que les gustaría tener a los usuarios	34
Figura 23. Comentarios y sugerencias de los usuarios	35
Figura 24. Sello de Excelencia Europea 400+ concedido al HCUV	44
Figura 25. Criterios del Modelo EFQM	45

Siglas y acrónimos:

Biblioteca Virtual (BV)

Catálogo C17. Compact Software International. (C17)

Enfermero Interno Residente (EIR)

Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM)

Hospital Clínico Universitario de Valladolid (HCUV)

Médico Interno Residente (MIR)

Servicio de Salud de Castilla y León (Sacyl)

1. INTRODUCCIÓN

Sanz (1994) define los estudios de usuarios "como el conjunto de estudios que tratan de analizar cualitativa y cuantitativamente los hábitos de información de los usuarios, mediante la aplicación de distintos métodos" (p. 31), con los siguientes fines: conocer los hábitos y necesidades de los usuarios y detectar los cambios.

El conocimiento de los usuarios a través de sus opiniones y su conducta respecto a los sistemas de información nos va a servir para diseñar y planificar nuestra unidad de información, así como para realizar una evaluación de dicha unidad. Los estudios de satisfacción son la piedra angular de los programas de gestión de calidad, ya que suministran información de primera mano sobre la reacción de los usuarios ante los servicios ofrecidos, lo cual nos permitirá mantener la calidad y establecer acciones de mejora (Izquierdo Alonso et al., 1998)

Una vez que conocemos las necesidades reales de los usuarios a través de la encuesta de satisfacción, queremos en este trabajo establecer un compromiso de calidad a través de la carta de servicios. Merino (2002) define las Cartas de Servicios como "documentos en los que se da a conocer a los ciudadanos los compromisos, en términos de utilidad, fiabilidad, celeridad, etc., que una Administración asume en la prestación de sus servicios", para elaborar la carta es fundamental conocer las necesidades y expectativas de los usuarios, por lo tanto los estudios de usuarios son imprescindibles para diseñar adecuadamente una carta de servicios e identificar los atributos de calidad desde la óptica del usuario.

Por otra parte, en relación al ámbito de las bibliotecas, la incorporación constante de las nuevas tecnologías ha supuesto una transformación de los servicios bibliotecarios, la variedad de los formatos de la información, las necesidades de los usuarios, e incluso la estructura física de la biblioteca, han modificado e incrementado sustancialmente los roles de las bibliotecas y de los bibliotecarios (Cervera Farré et al., 2015; Perez-Ventana Ortiz et al., 2019; Sobrido et al., 2021)

Fernández Valdés (2005) define a las bibliotecas de ciencias de la salud, hospitalarias o médicas, como bibliotecas especializadas, puesto que su misión está dirigida a un grupo de usuarios con necesidades muy específicas de información, definidas dentro del campo de la biomedicina. En el ámbito sanitario, el desarrollo de las nuevas tecnologías ha supuesto una renovación y un motor de cambio en la mejora de la calidad de los servicios favoreciendo el desarrollo de herramientas dirigidas a dar respuestas en áreas como la planificación, la información, la investigación, la gestión, la prevención, la promoción y en el diagnóstico-tratamiento de las enfermedades. Esto explica que la información en salud sea una de las áreas con un mayor crecimiento debido a las necesidades de los usuarios (Culebro-Trujillo et al., 2017)

Las bibliotecas reúnen, organizan y difunden información para el aprendizaje, la docencia y la investigación y a la vez potencian la creación de nuevos conocimientos para que cada servicio sea utilizado al máximo. Satisfacer las demandas informativas lo más rápidamente posible es el objetivo primordial de cada biblioteca.

Las bibliotecas de los hospitales deben tratar de contribuir a sensibilizar al público sobre el valor de su colaboración con los usuarios y la repercusión de sus servicios en la prestación de una atención sanitaria de alta calidad, la realización de investigaciones en ciencias de la salud y la difusión de sus resultados no sólo a la comunidad científica sino también a la comunidad en general (Saraiva et al., 2019)

Las instituciones hospitalarias desarrollan diferentes fórmulas para llegar a conseguir la máxima calidad en sus servicios con el único propósito de conseguir la excelencia en la atención y el cuidado de los pacientes. En este sentido, los hospitales han optado por diferentes filosofías de mejora continua, gestión y evaluación de la calidad. 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 (Escudero-Gómez et al., 2007)

Las instituciones de información, comenzaron a formar parte de procesos de evaluación para medir la calidad de sus servicios y la satisfacción del usuario. En el siglo XXI comienzan a aparecer programas específicos para evaluar las bibliotecas y su gestión con herramientas basadas en modelos probados, donde se plantea el sistema de gestión de la calidad según diferentes normas, lo que asegura el control de todos sus procesos y su mejora continua (Pérez Pupo et al., 2014).

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 et al., 1998).

1.1. Justificación del trabajo

La búsqueda de normativa legal en materia de bibliotecas médicas resulta infructuosa, a nivel nacional la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, en el Capítulo Único, título VI de la docencia e investigación no se hace referencia al apoyo que pueden prestar las bibliotecas en estos ámbitos, tampoco en el Real Decreto 521/1987 de 15 de abril del Reglamento sobre Estructura, Organización y Funcionamiento de los Hospitales gestionados por el Instituto Nacional de la Salud; ni en la Ley 16/2003, de 28 de mayo, de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud, cuando se refiere al Desarrollo profesional e investigación, en los capítulos III y IV.

Espantaleón-Ágreda (2019) participa en el grupo de trabajo que analiza la situación institucional de las bibliotecas de ciencias de la salud en España, de las 17 comunidades autónomas contactadas, solo tres de ellas (Castilla La Mancha, Extremadura y Navarra) "tienen organizado y regulado un sistema en el que se establezca el modo de funcionamiento, estructura y organización de sus Bibliotecas de Ciencias de la Salud de sus Hospitales Públicos". En las otras Comunidades, en algunas ocasiones, existe una Biblioteca Virtual que coordina ciertas funciones y servicios entre el resto de las bibliotecas de su Comunidad. No existe mucho interés en las Administraciones para desarrollar políticas que reconozcan a las Bibliotecas de Ciencias de la Salud.

A nivel autonómico, el Decreto 28/2019, de 1 de agosto, por el que se modifica el Decreto 42/2016, de 10 de noviembre, por el que se establece la organización y funcionamiento de la Gerencia Regional de Salud no hace mención a la biblioteca hospitalaria de Ciencias de la Salud, tampoco hay referencia a esta unidad en las Líneas estratégicas, en las que se promueve la investigación como pieza clave de mejora de la prestación sanitaria.

La Ley 8/2010, de 30 de agosto, de Ordenación del Sistema de Salud de Castilla y León, faculta a la Administración Sanitaria a promover la formación continuada de los profesionales del Sistema Sanitario. En el Artículo 60 relativo a la investigación científica dicha ley señala que, la Consejería competente en materia de sanidad, promoverá la investigación biomédica, biosanitaria, tecnológica, socio sanitaria y de otros ámbitos de la salud, en el marco de sus propias instituciones sanitarias y de investigación.

El Acuerdo 226/2011, de 9 de diciembre, de la Junta de Castilla y León, aprueba el Plan Estratégico de Investigación Biomédica y Ciencias de la Salud, como herramienta básica para la promoción y el fomento de la investigación científica en el ámbito biomédico. En el mismo se establecen los criterios que priorizan en el marco de los ejes estratégicos y las actuaciones que van dirigidas a facilitar el acceso del personal investigador a las bases de datos y revistas especializadas.

En las XV Jornadas Nacionales de Información y Documentación en Ciencias de la Salud (2015) se realizó un análisis de la situación de las bibliotecas de ciencias de la salud en España y el grupo de trabajo liderado por Calvo, señalaba la "falta de políticas claras con respecto a las bibliotecas de ciencias de la salud dependientes del sistema público sanitario y, por tanto, del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad" (p. 23) como una de las amenazas de este tipo de bibliotecas. Con anterioridad, Ignacio Latorre y Elisa Sanchís (1998) habían señalado la necesidad de la existencia de normas o estándares que guíen la actividad de información en las bibliotecas médicas en el ámbito internacional, pero a fecha de hoy, la normalización en este tipo de bibliotecas, que unifiquen criterios y formas de actuar es una necesidad que no se ha desarrollado.

Si hacemos un repaso de la situación de las bibliotecas hospitalarias dependientes de la Gerencia Regional de Salud de Castilla y León, podemos afirmar que actualmente nos encontramos ante un escenario de crisis, tanto las bibliotecas físicas, como los profesionales que las gestionan ven amenazados sus puestos de trabajo y su gestión. Algunas de nuestras bibliotecas de hospital han desaparecido, junto a la categoría de bibliotecario, por ejemplo: el Hospital Universitario de Salamanca tenía dos bibliotecarios y dos auxiliares y un espacio de 400 m², la Biblioteca del Hospital Clínico Universitario de Valladolid (HCUV) permaneció ocho meses cerrada por jubilación de la bibliotecaria hasta que se incorporó un técnico de gestión documental, en 2016 tenía un espacio de 150 m² y actualmente se ha reducido a 20 m² y una sola persona gestionando la biblioteca, sin ayuda de un auxiliar que existía previamente.

En relación al personal que trabaja en las bibliotecas hospitalarias castellano leonesas, la Ley 2/2007, de 7 de marzo, del estatuto jurídico del personal estatutario del Servicio de Salud de Castilla y León en el Anexo del Personal estatutario recoge las categorías de Bibliotecario-Documentalista y Gestión de documentación, así mismo describe las funciones más relevantes de las distintas categorías de personal estatutario de gestión y servicios:

Categoría de Bibliotecario-Documentalista: El ejercicio de las funciones de planificación, organización y gestión de los correspondientes sistemas de información y documentación científica y especializada. El tratamiento de la información y documentación, su conservación y recuperación en el ámbito de las redes y centros sanitarios de la Gerencia Regional de Salud.

Categoría de Gestión de Documentación: La búsqueda, selección, clasificación, almacenamiento y difusión de la información, en los diversos soportes en que esté contenida. Poner a disposición del resto de los profesionales que lo soliciten, sistemas, recursos y servicios de información adecuados y actualizados para el desarrollo de la actividad asistencial, docente e investigadora, así como servir de apoyo a la gestión administrativa y sanitaria

De los 14 hospitales de Castilla y León, diez hospitales tienen servicio de biblioteca, 5 son gestionadas por personal bibliotecario y 5 por auxiliares atendiendo fundamentalmente el préstamo. Estamos sufriendo la pérdida de la representatividad de las bibliotecas dentro de las instituciones: las bibliotecas virtuales diluyen la labor de la biblioteca y de los bibliotecarios dentro de la institución; nuestros usuarios tienen una buena percepción de los servicios de las bibliotecas virtuales, pero, en muchos casos, no las asocian con las bibliotecas presenciales.

La imagen tradicional de la biblioteca dificulta la valoración dentro de la propia organización, considerando a la biblioteca un servicio suplementario, como algo sin lo cual el hospital podría continuar su actividad y que implica un gasto general que, en situaciones adversas de limitaciones presupuestarias, se podría evitar del presupuesto general, de esta manera en un contexto de ahorro se están cerrando bibliotecas médicas con más frecuencia que en el pasado (Medino Muñoz et al., 2018; Taylor & Stephenson, 2018)

Ante esta situación es conveniente realizar una evaluación que permita mejorar las actividades y servicios de la biblioteca, determinando prioridades en función de servicios, desde la perspectiva de los usuarios y mediante la medición de la calidad (Culebro-Trujillo et al., 2017). La calidad de la bibliotecas debe ser juzgada por sus usuarios determinando hasta qué punto la biblioteca aborda sus necesidades reales (Heradio et al., 2012; McKeown et al., 2017) de esta manera podremos conocer el valor de la biblioteca e integrarla en las finalidades de la institución a la que sirven.

Según Vogt (2004), para alcanzar un buen nivel de calidad, el usuario debe ver satisfechas sus expectativas, lo que le generará entusiasmo y fidelidad. Orientar y satisfacer al usuario es el mejor instrumento de promoción de una biblioteca y una de sus tareas principales. Las bibliotecas tienen que desarrollar sus servicios junto con sus usuarios y no solamente para ellos con el objetivo de ser sujetos/usuarios activos y asesores, esto se materializa con grupos de debate o encuestas que sirven para estrechar la relación y la confianza entre usuario y bibliotecario. De esta manera la institución se transforma en un recurso fiable y especial.

En este mismo sentido, Calva González (2009) apunta que un usuario se siente satisfecho cuando cubre sus necesidades de información en dos aspectos: material, con un documento, y emocional, con unos sentimientos que afectarán a su futuro comportamiento en relación a las nuevas necesidades que le surjan.

Para medir la satisfacción es necesario realizar estudios de las necesidades de información y comportamiento en la búsqueda. Si comparamos las fuentes y servicios que ofrecemos al usuario y lo que hace y realmente necesita este usuario obtendremos una evaluación de su satisfacción (Hernández Salazar, 2007) aunque Sanz Casado (1994) apunta que los centros de información también deben prestar atención hacia las necesidades no expresadas, la mayoría de usuarios potenciales, lo que aumentaría la eficiencia del centro. Recordemos lo que nos dice González Teruel (2005): los estudios de usuarios de la información son aquel conjunto de investigaciones "cuyos resultados permiten planificar y mejorar los sistemas de información. En general, la observación sistemática del usuario ofrece una herramienta de gran valor para tomar decisiones, tanto desde el punto de vista de la gestión de las unidades de información como desde la perspectiva del bibliotecario que atiende sus peticiones diariamente". Es decir, es imprescindible conocer a los usuarios, sus hábitos, necesidades y pautas de comportamiento, para poder gestionar adecuadamente los recursos y servicios que la biblioteca les ofrece.

La evaluación, según Lancaster (1996) debe ser dirigida principalmente a la identificación de puntos o limitaciones en un sistema existente y la formulación de mecanismos para incrementar su rendimiento. La finalidad de este estudio es conocer la opinión de los usuarios de la Biblioteca del HCUV para valorar los servicios que presta y contribuir a la mejora de la calidad dentro de la institución.

Hoy en día son muchas las organizaciones que apuestan por la calidad, implantando modelos de acreditación o de gestión como la norma ISO 9001:2015 o el modelo EFQM. El Hospital Clínico Universitario de Valladolid ha recibido recientemente el sello EFQM 400+. La calidad de los servicios debe determinarse desde la satisfacción de los usuarios, debemos tener como punto de partida la calidad de la gestión, los procesos técnicos y los resultados de la biblioteca como servicio. Para que la Biblioteca del Clínico pueda adquirir un nivel notable de calidad, hay que comenzar por una evaluación.

No son muy numerosos los estudios sobre satisfacción de usuarios específicamente de bibliotecas hospitalarias. Cabe destacar en España el Estudio sobre la satisfacción de los usuarios de la biblioteca del hospital Puerta de Hierro de Madrid (Escudero-Gómez et al., 2007), en Portugal recientemente se ha publicado un estudio sobre intereses de los usuarios en la zona centro del país (Saraiva, Frías, et al., 2019a) así como en México, "Satisfacción de los usuarios sobre las fuentes de información electrónica en un hospital de tercer nivel de atención médica" (Culebro-Trujillo et al., 2017) y Grecia "Satisfaction degree evaluation of the users of 'Attikon' University General Hospital's Library (Grecia)" (Stamouli et al., 2013). También existen trabajos sobre la calidad de las bibliotecas médicas (Ibragimova et al., 2019; Jiménez Medinaceli et al., 2013; López-Gijón et al., 2010; Pérez Pupo et al., 2014) o sobre la evaluación de la calidad percibida por el personal del hospital, de los servicios de información y búsqueda bibliográfica (Marshall et al., 2013; McKeown et al., 2017), pero es mucho más abundante la literatura sobre satisfacción de usuarios en bibliotecas universitarias, uso de catálogos o bibliotecas digitales. Todos estos trabajos se centran en la idea de conocer la opinión de los usuarios en relación a los servicios de la biblioteca con el propósito de mejorar la calidad, al igual que el propósito de esta investigación. Sin embargo, estos trabajos han tenido un enfoque puramente descriptivo, sin estudiar las relaciones entre los principales factores determinantes de la satisfacción de los usuarios, punto en el que esta investigación pretende realizar algunas aportaciones.

En resumen, como apunta Villaseñor-Rodríguez (2017) la información obtenida en el estudio de usuarios nos permite medir la eficacia de los centros de información, determinando si se cumplen los objetivos, si el usuario resuelve sus necesidades, así como detectar carencias, crear programas de formación, e incluso justificar la existencia de la biblioteca, como es nuestro caso.

Desde marzo de 2018 trabajo en la Biblioteca del hospital Universitario de Valladolid como responsable de este servicio en la categoría Gestión de Documentación, soy bibliotecaria de formación y de corazón, conocedora de que la bibliotecaria se había jubilado en agosto de 2017 y que la biblioteca estaba desatendida, solicité incorporarme a este destino. No fue nada fácil cambiar de puesto de trabajo y no fue nada fácil la incorporación a una biblioteca, después de permanecer 7 meses cerrada, de carecer de compañeros que te informen del funcionamiento y de haber sido desmantelada debido a un cambio de ubicación por obras, (el hospital está en constante reforma y algunas áreas como la biblioteca, formación o docencia se vieron afectadas perdiendo su valioso espacio), este cambio implicó perder un gran espacio con el fondo de revistas en papel accesibles, y un lugar adecuado para trabajar.

En estos últimos tres años la Biblioteca ha sufrido tres cambios de ubicación en diferentes zonas del hospital y en lugares poco apropiados para este tipo de servicio. Debido a la Pandemia de la Covid-19, después de realizar teletrabajo durante 7 meses, la biblioteca ha sido cambiada nuevamente de sitio y reiteradamente ha perdido espacio y servicios. Actualmente la Biblioteca se reduce a una sala con dos ordenadores y una mesa de estudio en apenas 20 m², sin despacho, ni espacio para la bibliotecaria. Los usuarios están desorientados y desconocen la ubicación real.

Ante esta situación que calificaría de muy preocupante, considero que es necesario:

- conocer las opiniones de los usuarios para detectar los puntos fuertes y las debilidades de la biblioteca
- concienciar a los responsables de la importancia de mejorar las instalaciones, condiciones y recursos de las unidades de información y el apoyo que prestan a los profesionales en sus tareas asistenciales, de docencia e investigación.
- potenciar la figura del bibliotecario como mediador y asesor entre los recursos de información y los usuarios. Es fundamental y necesario dar visibilidad a la labor que desempeña en este tipo de instituciones.

1.2 Objetivos:

El objetivo de esta investigación es evaluar el servicio de Biblioteca del Hospital Clínico Universitario de Valladolid para detectar y establecer acciones de mejora y elaborar la carta de servicios.

Como objetivos específicos nos planteamos:

1. Medir el grado de satisfacción actual de los usuarios.
2. Conocer y evaluar el uso de los recursos electrónicos de la biblioteca virtual.
3. Analizar el uso del buscador de la biblioteca virtual y conocer el grado de satisfacción de los usuarios en la recuperación de la información.
4. Comparar los patrones de uso y satisfacción de las bibliotecas "presencial" y "virtual".
5. Identificar las necesidades de los usuarios en relación a las actividades de formación.
6. Conocer las expectativas de los usuarios para determinar las carencias de la biblioteca y los puntos fuertes.
7. Redactar la carta de servicios de la biblioteca.

2. ESTUDIO DE USUARIOS

2.1. METODOLOGÍA

La investigación que vamos a desarrollar es aplicada o práctica puesto que tiene unos propósitos específicos, como el de conocer a los usuarios de la biblioteca y elaborar posteriormente una carta de servicios atendiendo a sus necesidades. Es un estudio observacional, de grupo, dirigido a extraer conclusiones y tomar decisiones. Por la clase de medios utilizados para obtener los datos, es una investigación de campo, obteniendo la información de cuestionarios autoadministrados cumplimentados por los usuarios; por el alcance es descriptiva de corte transversal y por el diseño utilizado es principalmente de tipo cuantitativo. Como método de investigación se usará el método por encuesta.

2.1.1. Revisión bibliográfica

Para conocer la literatura existente sobre el tema de la investigación se han realizado búsquedas en las siguientes bases de datos: Library, Information Science & Technology Abstracts, ERIC, Medline a través de PubMed, Web of Science, Google Académico, Catálogo de la Biblioteca de la Universidad de León, Buscador de la biblioteca sanitaria online de Castilla y León, Dialnet y en revistas especializadas como *El Profesional de la Información*, *Health Information and Libraries Journal* y *Journal of the Medical Library Association*.

2.1.2. Población de referencia y muestra

El ámbito de estudio es un hospital de tercer nivel integrado en la red pública de hospitales de Castilla y León. La población de estudio son los profesionales trabajadores del Hospital Clínico Universitario de Valladolid que son usuarios del servicio de biblioteca. En el Hospital trabajan 4.163 personas.

Área	Nº profesionales
Dirección de Enfermería	2.343
Dirección de Gestión	974
Dirección Médica	846
Total general	4.163

Tabla I. Dotación de personal HCUV 2021

La población de referencia de este estudio son los profesionales trabajadores del Hospital que están registrados en el programa de préstamo C17 (*Compact Software International. Catálogo C17*) <https://va-bhc.c17.net/sf17/es/user/login>.

Utilizaremos el catálogo online C17 para extraer los usuarios, puesto que es necesario estar registrado en el programa para hacer uso del mismo y es el único registro que existe de los usuarios de la biblioteca, puesto que los usuarios no disponen de carné de biblioteca, ni tenemos una base de datos con los usuarios de este servicio.

El Catálogo C17 es un Opac (Online Public Access Catalogue) desde el que se accede a todos los recursos de la biblioteca virtual y se pueden realizar búsquedas documentales. Recoge las colecciones de revistas, tanto en papel como electrónicas de la biblioteca sanitaria online de Castilla y León. Permite localizar las publicaciones, descargar artículos, realizar peticiones de artículos a la biblioteca y cada usuario puede acceder a su perfil con la posibilidad de consultar sus propias peticiones que se guardan en un repositorio con el pdf del documento incluido.

Se puede acceder desde cualquier ordenador con conexión a internet y es necesario darse de alta previamente en el programa para utilizarlo. El registro se realiza a

través de un sencillo formulario con los datos personales (nombre, apellidos, correo electrónico), la petición de nuevo usuario la recibe el gestor de la biblioteca, que comprobará que es pertenece a la institución y procede a la aprobación. El usuario recibe un correo de confirmación y podrá acceder a su cuenta personal. Es imprescindible tener una dirección de correo electrónico actualizada porque es el modo de comunicación y a través de ese correo el usuario recibirá un enlace para descargarse los artículos que ha solicitado a la biblioteca.

Los usuarios registrados en el Catálogo C17 a fecha 1 de abril de 2021 son 1034. Esta aplicación C17 funciona desde 2005, los usuarios son profesionales que trabajan en el Hospital Clínico Universitario, estudiantes de la universidad, profesores, estudiantes de master y doctorandos, principalmente.

Las bajas de los usuarios se hacen manualmente a petición del interesado o cuando el bibliotecario es conocedor de factores que la justifican, como su jubilación, cambio de hospital u otras situaciones, pero lo más frecuente es que los usuarios permanezcan activos para siempre, por lo que el dato de 1.034 no es un dato real al 100%.

Los usuarios efectivos del Catálogo C17 desde el año 2016, que han realizado peticiones de artículos u otros documentos a la biblioteca del HCUV son los reflejados en la Tabla II, detallándose la evolución del número de usuarios en la Figura 1.

AÑO	Nº USUARIOS que solicitan artículos	TOTAL artículos servidos
2016	414	4972
2017	376	5172
2018	301	2756
2019	270	3123
2020	242	2164
2021 (enero a junio)	135	1024

Tabla II. Usuarios del programa de préstamo C17

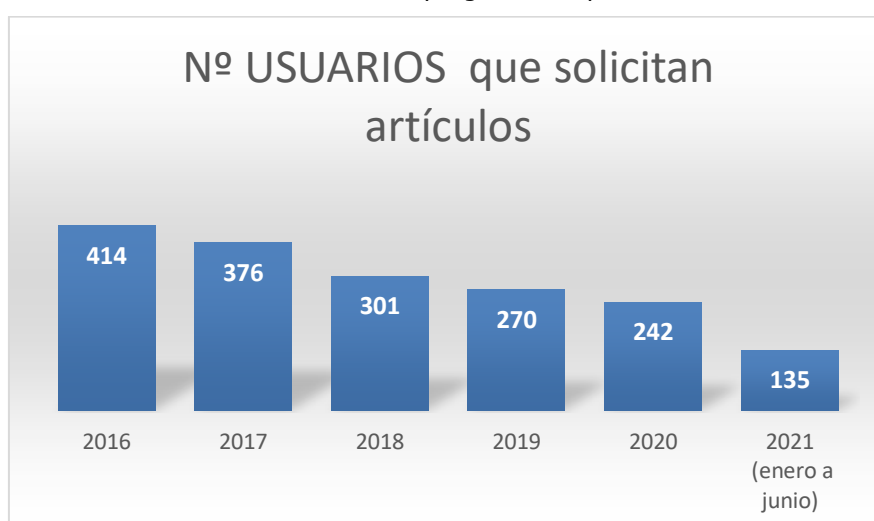


Figura 1. Usuarios que solicitan artículos a través del programa C17

Se han excluido aquellos usuarios desactivados en el sistema por jubilación, cambio de centro de trabajo u otras razones.

Al limitarnos a los usuarios de la biblioteca registrados en el C17 estamos prescindiendo de la valoración que pueden tener otros profesionales del hospital, que usen solo la biblioteca físicamente, para consultas en los ordenadores, estudio y otros motivos o que únicamente utilicen la biblioteca online sin usar el servicio de préstamo.

2.1.3. Entorno

Considero conveniente describir el entorno de la Biblioteca del Clínico de Valladolid para contextualizar el estudio.

La Biblioteca constituye un servicio del Hospital destinado a atender adecuadamente las necesidades de información científica y técnica del personal de la institución, es una biblioteca especializada con la misión de apoyar a todos los profesionales en el desarrollo de su actividad asistencial, docente, investigadora y de gestión.

La Biblioteca cuenta con un técnico de gestión en documentación y los servicios de: Lectura en sala, terminales de consulta, fotodocumentación, búsqueda bibliográfica, Orientación e información sobre los recursos y servicios la biblioteca, préstamo individual y préstamo interbibliotecario.

La Colección de la Biblioteca del Hospital Clínico está formada por 1.223 libros electrónicos y 2.280 revistas electrónicas accesibles a través de la Biblioteca online de Castilla y León. El Hospital Clínico cuenta además con una colección "propia" de recursos electrónicos de 447 revistas (revistas de libre acceso, suscripciones OpenAthens y fondos electrónicos de la Universidad de Valladolid). La colección en papel tiene un fondo de 713 revistas, actualmente ubicadas en depósito externo y con los fondos sin ordenar.

La biblioteca sanitaria online de Castilla y León "es el espacio virtual para la difusión del conocimiento científico sanitario, que la Junta de Castilla y León pone a disposición de los profesionales del sistema público de salud, a fin de impulsar la actualización de los conocimientos y la mejora de la práctica profesional, en el camino hacia la innovación y la excelencia" (Díaz Ruiz et al., 2013) está accesible desde el Portal de salud de Castilla y León (<https://www.saludcastillayleon.es/institucion/es/biblioteca>), en febrero de 2020, ha cambiado de buscador, se usaba Primo a través del Ministerio de Cultura y actualmente trabajamos con OvidDiscovery, lo que puede provocar desconocimiento, inseguridad y aumento del tiempo en la búsqueda y recuperación de la información en los usuarios.

Existe la opción de acceso remoto desde fuera de la red de Sacyl con la identificación a través del acceso privado, pero en ocasiones algunos enlaces no funcionan correctamente impidiendo la descarga de artículos, sobre lo que nos transmiten los usuarios cierta insatisfacción, por lo que es necesario conocer su opinión al respecto.

2.1.4. Método utilizado

Como método de investigación se usará el método por encuesta, de esta manera se recogerán los datos de tipo cuantitativo mediante la técnica de un cuestionario autoadministrado.

La encuesta es el método de investigación más empleado en el campo de la Biblioteconomía y documentación (Delgado-Lopez-Cozar, 2004) y es fundamental que posea un buen desarrollo metodológico. Las ventajas de utilizar este instrumento según González Teruel y Barrios (2012) son múltiples puesto que está orientada a cumplir unos objetivos previamente formulados; la recogida de datos y la obtención de la información se hacen de forma estandarizada. Otro de los motivos de usar el cuestionario, siendo la técnica más común en la recogida de datos, es que, es fácil

de responder, apenas tiene coste y si ha sido usado previamente nos ofrece la posibilidad de comparar los resultados con los de otros estudios similares y el análisis de los datos es más enriquecedor.

2.1.5. Diseño del instrumento

Para valorar la satisfacción de los usuarios de la Biblioteca del HCUV, se utilizó un cuestionario autoadministrado, tomando como referencia fundamental el diseñado por Saraiva en las bibliotecas del centro de Portugal (Saraiva, Frías, et al., 2019a). También se ha tenido en cuenta el cuestionario elaborado por Latorre y Sanchis usado en el *Estudio sobre la satisfacción de los usuarios de la biblioteca del hospital universitario Puerta de Hierro* (Escudero-Gómez et al., 2007; Solís Muñoz et al., 2005), este instrumento estaba destinado a valorar únicamente una biblioteca física con fondo en papel, por lo que está más obsoleto. Asimismo, se han consultado otros cuestionarios online sobre bibliotecas virtuales de ciencias de la salud como el del Hospital de Denia¹ y el del Sistema Sanitario Público de Aragón².

Partiendo de estos modelos, se procedió a la redacción del cuestionario, buscando adecuar la estructura y las preguntas a los objetivos concretos planteados en esta investigación.

El cuestionario está formado por 27 preguntas ([Anexo I](#)). En esta encuesta se han realizado tres bloques: La Biblioteca y sus servicios, Los recursos electrónicos de la biblioteca y Formación impartida por la biblioteca.

Con las primeras cuestiones obtenemos los datos demográficos y profesionales de los usuarios.

Las preguntas 4 a 15 se refieren a La Biblioteca y sus servicios, se interroga sobre los hábitos de uso de la biblioteca: periodicidad, forma online, presencial etc., recursos usados y opinión sobre el espacio físico y el personal de la biblioteca.

En el apartado Los recursos electrónicos de la biblioteca (preguntas 16 a 21) se interroga sobre recursos, dificultad en su uso y el uso de la biblioteca online según una escala Likert, con puntuaciones que van del 1 al 5.

Finalmente, en el apartado Formación impartida por la biblioteca (22 a 26) se pregunta por las actividades de formación y hay un último apartado para dar las gracias y la oportunidad de realizar sugerencias u opiniones.

2.1.6. Recogida de datos

Una vez delimitado el marco de actuación se procede a la recogida de datos de los usuarios de la Biblioteca del Clínico.

Previamente a realizar la encuesta, se solicita formalmente la aprobación de este proyecto a la Dirección del Clínico y al Comité de Ética de la investigación con medicamentos (CEIm) del Área de salud de Valladolid Este.

La documentación requerida figura en el [Anexo III](#) y consta de la documentación siguiente:

1. Solicitud de evaluación del proyecto de investigación
2. Conformidad del Jefe de Servicio, en nuestro caso del Director Gerente del Hospital, puesto que la biblioteca depende de la Dirección gerencia.

¹ Hospital de Denia. Encuesta de satisfacción de usuarios. <https://www.marinasalud.es/encuesta-biblioteca>

² Encuesta Biliosalud-Aragón 2018. <http://www.iacs.es/servicios/biblioteca-virtual/>

3. Memoria del proyecto.

El proyecto de investigación fue valorado por el Comité (CEIm) en la reunión celebrada el 4 de marzo de 2021, emitiendo dictamen favorable que se puede consultar en el [Anexo IV](#)

Antes de poner la encuesta a disposición del público, se efectuó una prueba piloto, seleccionamos usuarios habituales de diferentes categorías profesionales: tres médicos, cuatro diplomados sanitarios (Enfermería, Fisioterapia, Trabajo social), un administrativo, dos técnicos de gestión y un bibliotecario, para asegurarnos de que la encuesta es comprensible para todos los estamentos del hospital, sencilla de cumplimentar y que están recogidos todos los aspectos fundamentales del servicio de biblioteca. Se realizan algunas modificaciones atendiendo a las opiniones de los compañeros, como modificar alguna categoría profesional o distinguir en algunas preguntas entre biblioteca presencial y/o virtual.

Se opta por utilizar el formulario de encuesta de Microsoft Forms, puesto que la Gerencia Regional de Salud tiene una cuenta institucional y se pueden enviar los correos con el URL para acceder al cuestionario a través del correo corporativo.

El 8 de abril se procede a enviar los cuestionarios de forma online a los correos electrónicos con los que se han registrado los usuarios en el programa C17, junto con la carta de presentación (Anexo II) en la que se expone el objeto de la investigación, y se solicita la colaboración de los usuarios de la biblioteca cumplimentando el cuestionario de forma voluntaria y anónima. Se finaliza con el agradecimiento por su participación y un correo de contacto del investigador principal para posibilitar a los encuestados que lo deseen obtener más información sobre el estudio.

En dicho mensaje aparece un enlace, para acceder a la encuesta online y responder al cuestionario durante el periodo del 8 al 23 de abril de 2021.

Trascurrida una semana (el 15 de abril) se envía un recordatorio invitando de nuevo a participar y agradeciendo a los que ya lo han hecho su colaboración.

No se produjo ningún incidente a destacar durante el periodo de recogida de la encuesta.

2.1.7. Cronograma

Cronograma de tareas para llevar a cabo en estudio de investigación.

TAREA	FECHA
Diseño del proyecto	febrero-marzo 2021
Solicitud de aprobación del proyecto al CEIm	3 marzo de 2021
Diseño del cuestionario online	16 al 20 de marzo
Pilotaje de la encuesta. Envío de cuestionarios y correcciones	24-31 de marzo de 2021
Envío de la carta de presentación y activación de la encuesta.	8 de abril de 2020
Envío del recordatorio	15 de abril de 2021
Recogida de datos (encuesta activa)	8 al 23 de abril 2021
Análisis de datos	24 abril-15 mayo
Elaboración de resultados	16-31 mayo
Redacción de la carta de servicios	1-10 junio

Tabla III. Cronograma del estudio

2.1.8. Análisis de datos.

Una vez terminado el proceso de recogida de datos procesamos toda la información obtenida a partir de las respuestas de los cuestionarios. La base de datos se diseñó con el programa Access y para poder conocer los resultados y analizar las opiniones exportamos la información obtenida al programa estadístico SPSS versión 24 para su análisis.

El análisis se realizó en pasos sucesivos para valorar los cinco objetivos operativos del estudio.

A su vez, estos objetivos podían evaluarse mediante análisis descriptivos y test destinados a evaluar la significación estadística de las asociaciones entre variables que se consideraron a priori de interés para investigar hipótesis que pudieran aportar datos relevantes para evaluar el funcionamiento actual de la biblioteca hospitalaria y su potencial para la mejora.

Los análisis descriptivos se realizaron mediante estudio de las frecuencias de las respuestas a las preguntas seleccionadas de la encuesta a los usuarios que se relacionasen con el objetivo correspondiente. Para estudiar el grado de significación estadística de las asociaciones entre variables relevantes se empleó el test de Chi cuadrado (X^2) con un nivel de significación restringido para controlar posibles errores tipo I debido al número de asociaciones estudiadas (se situó el umbral de significación en $p=0.005$).

Tanto para los test estadísticos como para los datos descriptivos se muestran las tablas de frecuencias y sus representaciones gráficas.

Objetivo 1: Medir el grado de satisfacción actual de los usuarios → distribución de frecuencias de las respuestas a las preguntas 12, 14, 17, 18 y 24, que incluyen las valoraciones de los usuarios sobre la ayuda recibida sobre su motivo de consulta, sobre el personal de la biblioteca, el uso de la biblioteca virtual, el buscador virtual y las sesiones formativas.

Objetivo 2: Conocer y evaluar el uso de los recursos electrónicos de la biblioteca virtual, así como los factores asociados a ambos → i) distribución de frecuencias de las respuestas a las preguntas 5 (grado de conocimiento sobre los servicios de la biblioteca virtual y la presencial), 7 (horario de uso), 9 (satisfacción global con su uso por acceso remoto); 10 (Grado de conocimiento sobre el manejo de la biblioteca virtual), ii) Test Chi X^2 para valorar la asociación entre las respuestas a las preguntas 9 y 18 (que me permite obtener el buscador de la Biblioteca Virtual)

Objetivo 3: Analizar el uso del buscador de la biblioteca virtual → i) se realiza un análisis descriptivo de las frecuencias a las preguntas 20 (desde dónde accede a los recursos electrónicos) y 16 (tipo de recursos que utiliza el usuario); ii) se valora mediante tests X^2 la significación de la asociación entre la satisfacción de los resultados del uso de este buscador (pregunta.18) y las variables categoría profesional y edad; se valora asimismo la significación de la asociación entre el tipo de recursos usados a través de la biblioteca virtual (pregunta 16) y la categoría profesional

Objetivo 4: Comparar los patrones de uso y satisfacción de las bibliotecas presencial y virtual → se realizan tests X^2 para valorar la significación estadística del grado de conocimiento del usuario de la biblioteca presencial y la virtual (pregunta 5) con los resultados obtenidos en sus consultas al personal de la biblioteca y a través de la biblioteca virtual (preguntas 14, 17 y 18),

Objetivo 5: Detectar necesidades formativas → i) Se describen las frecuencias de las respuestas a las preguntas 22, 23 (ambas sobre asistencia a sesiones formativas) y 24 (sobre resultado de las sesiones formativas para el usuario); ii) se valora mediante tests X^2 la significación de la asociación entre participación en sesiones formativas (pregunta 22) y su resultado (pregunta 23) y la dificultad previa a esas

sesiones en el uso de las diferentes bases de datos disponibles (pregunta 19 sobre el grado de dificultad de uso de los recursos)

Objetivo 6: Conocer las expectativas de los usuarios para determinar las carencias de la biblioteca y los puntos fuertes. Se describen las respuestas de las preguntas 21 (recursos que le gustaría que la biblioteca adquiriese) y la 27 sobre sugerencias.

2.2. RESULTADOS

Se recogieron 174 cuestionarios, aunque se enviaron correos electrónicos con el enlace al cuestionario a 1.034 usuarios, 16 correos fueron devueltos por error en la dirección del e-mail o por rechazo del servidor. Y algún usuario solicitó la baja por no trabajar en el hospital.

Si tenemos en cuenta el uso real del catálogo C17 a través de las peticiones de préstamo, la media de usuarios que utilizan este servicio al año, en relación a los 3 últimos años (periodo 2018-2020) es de 271 usuarios, por lo que la tasa de participación en la encuesta sería de 64,2%. Establecemos este periodo porque en marzo de 2018 es la fecha en que la biblioteca se reabrió, después del cierre por jubilación durante más de 6 meses.

Las categorías profesionales que han respondido a la encuesta, y que por lo tanto son las que usan con mayor asiduidad la biblioteca son: los médicos (63%), personal de enfermería (21%), residentes (4%), fisioterapeutas (3%) y otros profesionales, como personal administrativo (2%), terapia ocupacional (1%) o psicólogos (1%)

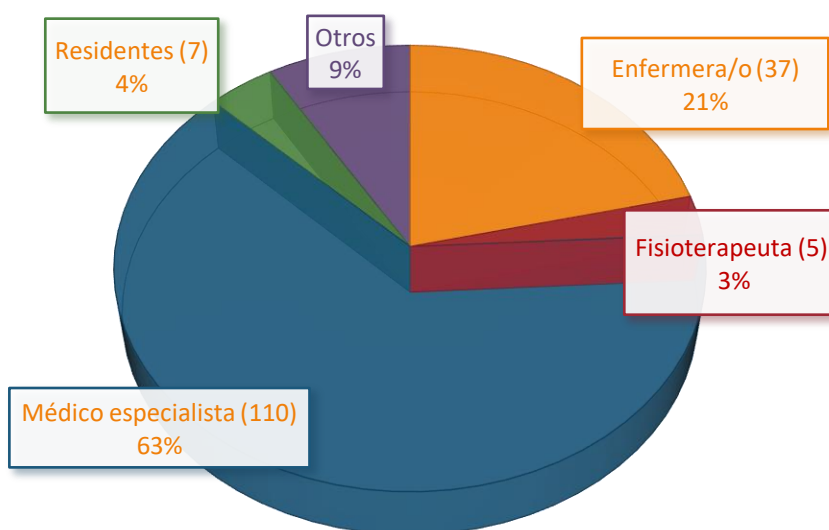


Figura 2. Distribución de participantes según categoría profesional

Por edades, los profesionales entre 40 y 50 años son los que más uso hacen de la biblioteca (35%), entre 51 a 61 años (27%), entre 29 y 39 años (24%). Destaca el poco uso que hacen los menores de 28 años (12%), es decir, estudiantes y residentes mayormente, por lo que es un grupo en el que habría que incidir para dar a conocer el servicio de biblioteca.

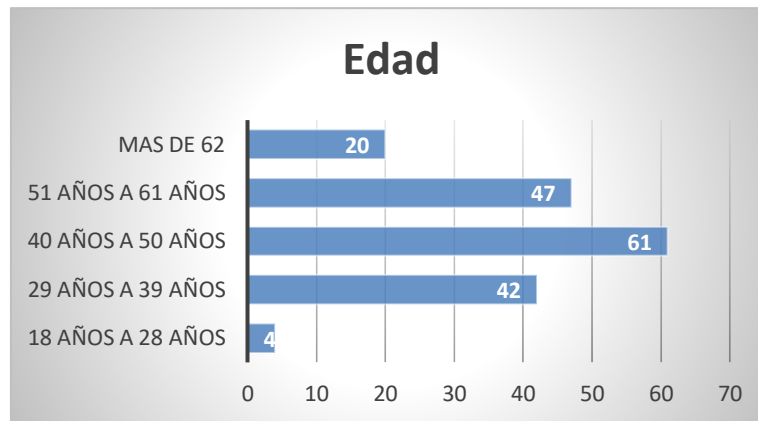


Figura 3. Edades de los usuarios de la biblioteca

Por sexos, de los encuestado 103 fueron mujeres (59%) y 71 fueron hombres (41%)

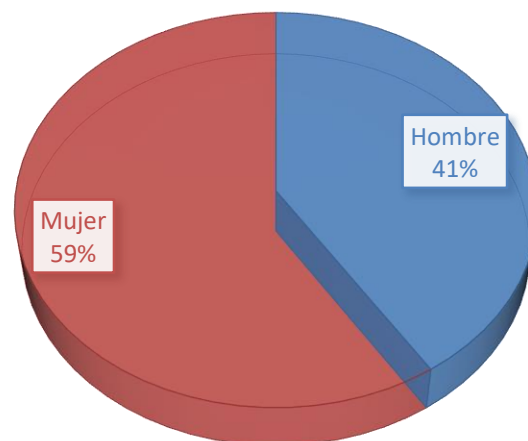


Figura 4. Distribución de los usuarios por sexo

En los apartados siguientes vamos a exponer los resultados siguiendo el orden de los objetivos establecidos

2.2.1. Objetivo 1: Medir el grado de satisfacción del usuario de la Biblioteca del HCUV

En este apartado se valoran las respuestas a preguntas que se han estimado más directamente relacionadas con ese grado de satisfacción actual.

- **Pregunta 12: El motivo por el que ha acudido a la Biblioteca ¿ha sido satisfecho?**

Han respondido a esta cuestión 172 personas. Las respuestas a esta pregunta son afirmativas en una amplia mayoría de los casos (92,4% "siempre" (59,3%) o "la mayoría de las veces" (33,1%)). En 1,7% de los casos la respuesta a esta pregunta fue "pocas veces" y el 5.8% no ha acudido a la biblioteca (figura 5)

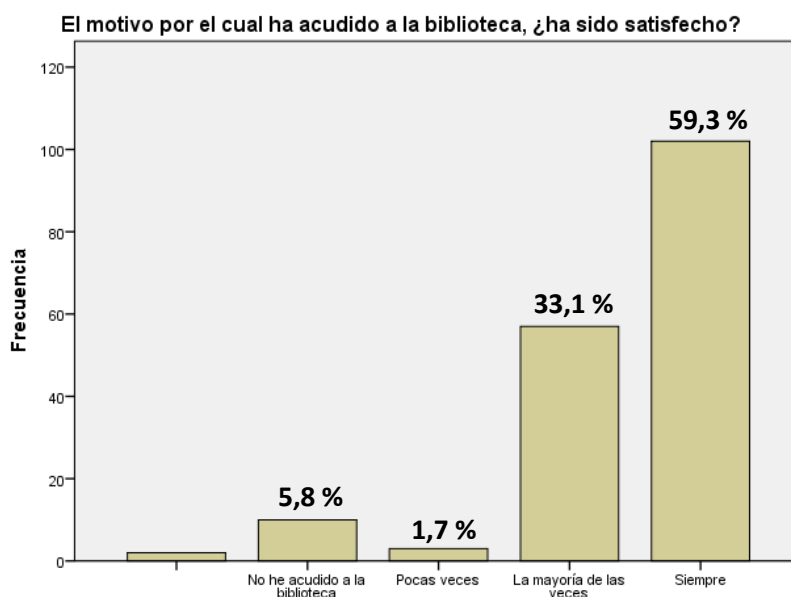


Figura 5. Representación global de la satisfacción de los usuarios de la biblioteca.

- **Pregunta 14: Disponibilidad, comunicación y eficiencia del personal de la Biblioteca**

De las 165 respuestas a esta pregunta, (tabla IV), un alto porcentaje muestra una elevada satisfacción del usuario de la Biblioteca del HCUV con el trato recibido y la eficiencia de su personal.

	1 (desacuerdo)	2	3	4	5 (de acuerdo)
Siempre está disponible para responder a mis preguntas	0,6%	0%	3,4%	15,5%	75,3%
Se comunica conmigo de manera cordial	0%	0%	2,3%	9,2%	84,5%
Me apoya en la búsqueda bibliográfica	0,6%	0,6%	4%	10,3%	78,7%
Me proporciona información que me ayuda a tomar decisiones sobre la salud del paciente	1,7%	1,1%	13,2%	20,7%	56,3%
Proporciona servicios útiles para el desarrollo de mi investigación	1,1%	1,7%	6,3%	13,2%	71,8%

Tabla IV. Opinión sobre el personal de la biblioteca

- **Preguntas 17 y 18: sobre la satisfacción con los resultados conseguidos a través de la biblioteca virtual**

Las respuestas a esta pregunta (174 respuestas) denotan una mayoritaria satisfacción con estos resultados, si bien hay un porcentaje que debe considerarse de usuarios que no encuentran completamente satisfechas sus demandas (tabla V)

	1 (desacuerdo)	2	3	4	5 (de acuerdo)
Accedo a las bases de datos que necesito	4,6%	4,6%	15,5%	27,6%	40,2%
Accedo fácilmente a los recursos que necesito	1,7%	4,0%	13,8%	34,5%	39,7%
Encuentro las revistas de mi especialidad	1,1%	1,7%	17,8%	30,5%	41,4%
Puedo descargar los artículos de las revistas suscritas	1,7%	2,9%	11,5%	25,9%	52,9%
Realizar búsquedas con facilidad	1,7%	2,3%	14,4%	38,5%	37,9%
Obtener resultados relevantes	1,7%	2,9%	16,7%	36,8%	36,8%
Acceder al documento a texto completo o pedirlo prestado	1,1%	2,3%	8,6%	33,9%	48,3%
Obtener información actual y de calidad	1,7%	2,3%	9,8%	32,2%	47,7%

Tabla V. Satisfacción con los resultados conseguidos a través de la BV

- **Pregunta 24: sobre la satisfacción con las sesiones formativas (“¿le ayudaron a conocer y manejar mejor los recursos?”)**

A esta pregunta contestaron 50 usuarios, no habiendo acudido el resto a ninguna de estas sesiones. De ellos, 46 usuarios encontraron útiles para ese fin las sesiones formativas a las que acudieron.

2.2.2. Objetivo 2: Conocer y evaluar el uso y satisfacción de los recursos electrónicos de la biblioteca online

En este apartado se han valorado las respuestas a las preguntas directamente relacionadas con la utilidad de las consultas a través de la biblioteca virtual, su facilidad y horario de uso y los factores que hemos creído pueden asociarse a esas respuestas para facilitar la implementación de elementos de mejora.

- **Pregunta 9 sobre el grado de satisfacción con el acceso a los recursos de la biblioteca virtual desde el acceso remoto**

En respuesta a esta pregunta (160 respuestas) un 35,6% estaban completamente satisfechos, 38,5% bastante satisfechos, 13,8% satisfechos; 3,4% insatisfechos y 0,6% muy insatisfechos (figura 6)

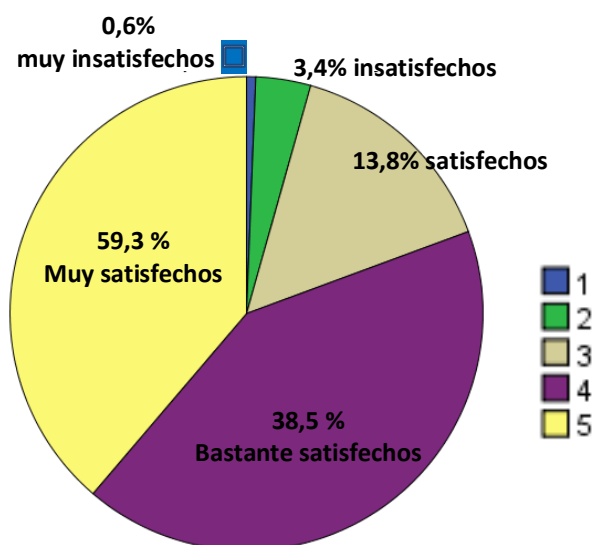


Figura 6. Grado de satisfacción con el acceso remoto a la biblioteca virtual (BV)

- **Pregunta 5 en relación el grado de conocimiento sobre los servicios de la biblioteca virtual**

De las 144 respuestas a esta pregunta, un 32,8% mostraban un grado muy satisfactorio, un 27% bastante satisfactorio; 13,8 % satisfactorio; 6,3% insatisfactorio y 2,9% muy insatisfactorio (figura 7)

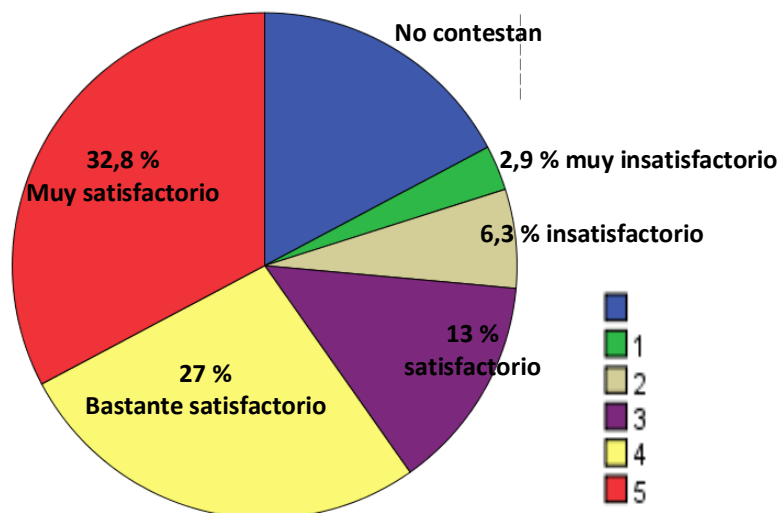


Figura 7. Grado de conocimiento sobre los recursos de la BV

- **Pregunta 7: Horario de uso de la biblioteca virtual**

La mayor parte de los usuarios referían un horario indistinto de uso (58,6%), un 19,5% un horario de mañana, 16,7 % de tarde y un 2,9% de noche (sobre 169 respuestas; figura 8)

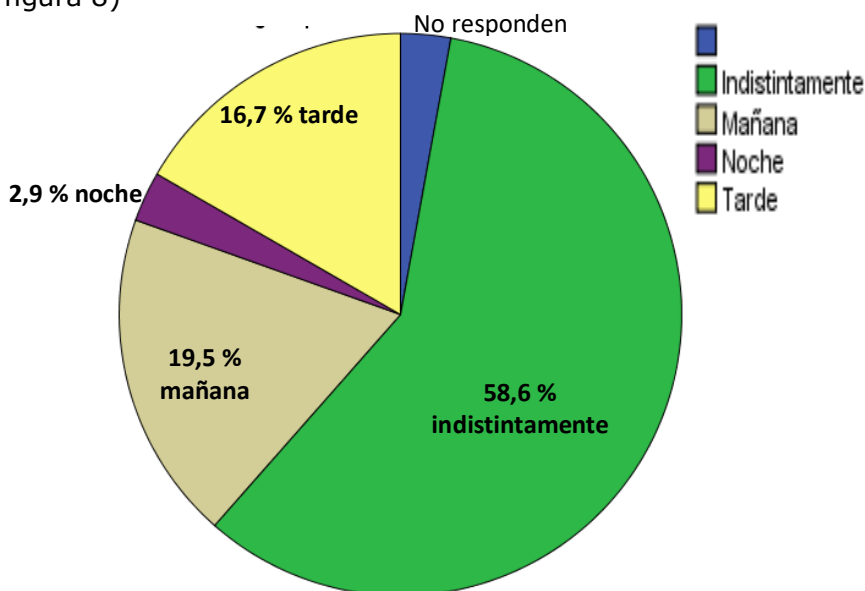


Figura 8. Distribución de los horarios de uso de la BV

- **Pregunta 10 sobre el conocimiento del manejo de la biblioteca virtual**

Las 169 respuestas a esta pregunta mostraron una distribución más amplia que las anteriores, denotando que buena parte de los usuarios no se encontraban plenamente satisfechos de su conocimiento sobre el manejo de esta biblioteca. De ellos, 19,5% estaban plenamente satisfechos, 36,8% bastante satisfechos, 28,2% satisfechos, 7,5% insatisfechos y 5,2% muy insatisfechos (figura 9), lo que ofrece oportunidades de mejora destacables.

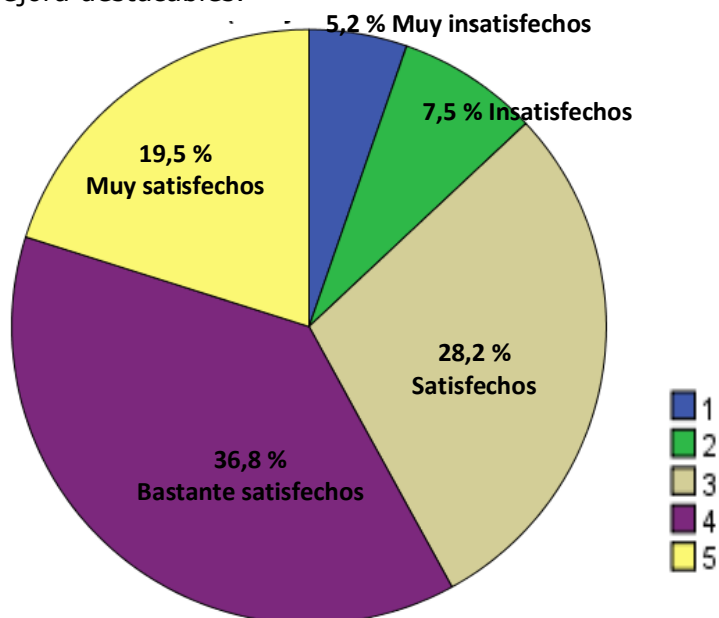


Figura 9. Distribución de las respuestas sobre el manejo de la BV

- **Estudio de los factores asociados al uso de la biblioteca virtual y a la satisfacción de los usuarios con el mismo.**

Este apartado tiene como finalidad aclarar qué resultados del uso de la biblioteca virtual se derivan en una mayor satisfacción del usuario, lo que puede entenderse como qué necesidades son adecuadamente servidas por este tipo de biblioteca.

- En primer lugar, se estudió la **significación estadística de la posible relación entre la satisfacción del usuario y la facilidad para realizar búsquedas bibliográficas**. La asociación entre ambos factores fue altamente significativa ($\chi^2=103,59$, $gl=20$, $p<0.0001$, con 160 respuestas), mostrando que cuanto mayor es la facilidad de realizar búsquedas bibliográficas, mayor es la satisfacción del usuario (Figura 10)

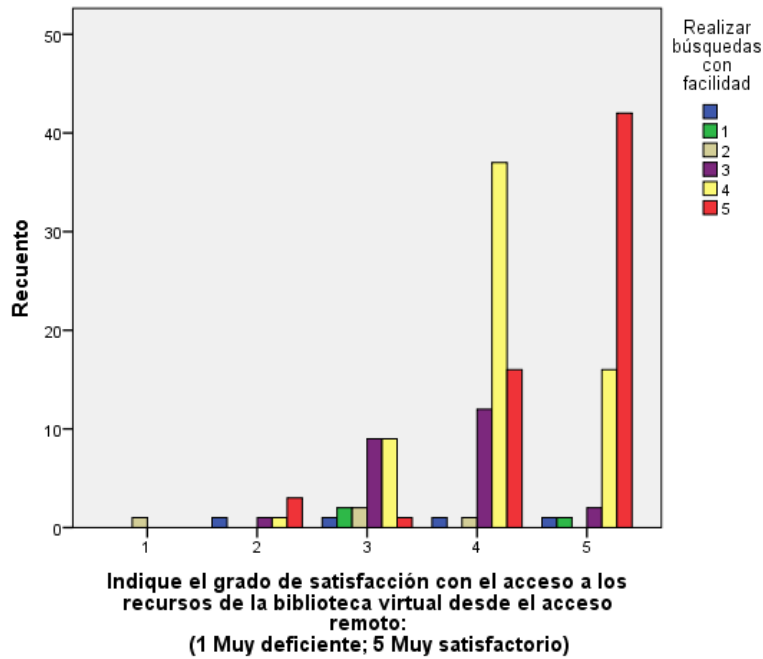


Figura 10. Satisfacción del acceso remoto a la BV en relación a las búsquedas

- **3.2.5.2** En segundo lugar, se estudió la **significación estadística de la posible relación entre la satisfacción del usuario y la obtención de resultados relevantes**. La asociación entre ambos factores fue altamente significativa ($\chi^2=104,70$, $gl=20$, $p<0.0001$, con 160 respuestas), mostrando que cuanto mayor es la obtención de resultados relevantes, mayor es la satisfacción del usuario (Figura 11)

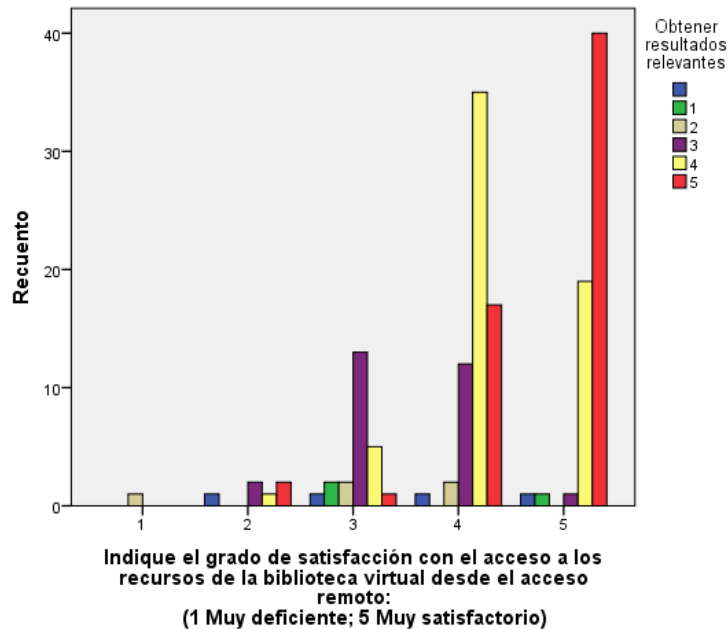


Figura 11. Satisfacción del acceso remoto a la BV en relación a obtención de resultados

- En tercer lugar, se estudió la **significación estadística de la posible relación entre la satisfacción del usuario y la posibilidad de acceder al documento a texto completo o pedirlo prestado**. La asociación entre ambos factores fue altamente significativa ($\chi^2=105,92$, $gl=20$, $p<0.0001$, con 160 respuestas), mostrando que cuanto mayor es esa posibilidad, mayor es la satisfacción del usuario (Figura 12)

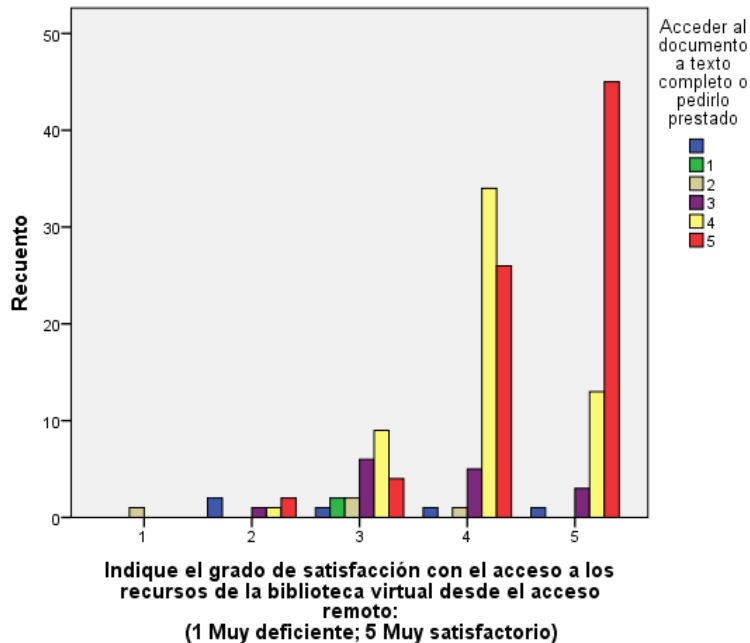


Figura 12. Satisfacción del acceso remoto a la BV en relación al acceso a documentos

- En cuarto lugar, se estudió la **significación estadística de la posible relación entre la satisfacción del usuario y obtención de información actual y de calidad**. La asociación entre ambos factores fue altamente significativa ($\chi^2=100,70$, $gl=20$, $p<0.0001$, con 160 respuestas), mostrando que cuanto mayor es esa obtención, mayor es la satisfacción del usuario (Figura 9).

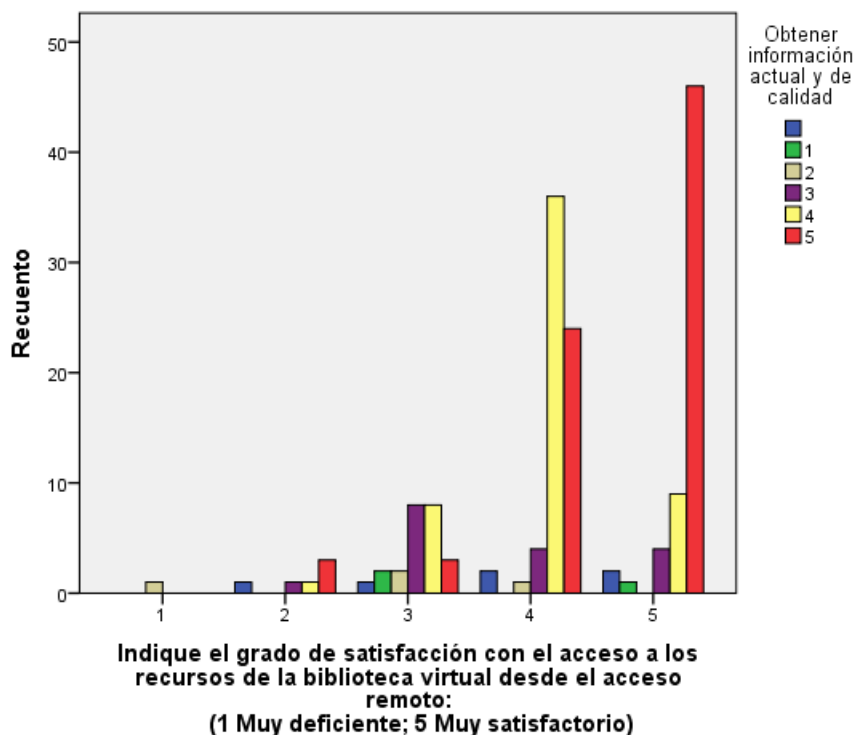


Figura 13. Satisfacción del acceso remoto a la BV en relación la obtención de información

2.2.3. Objetivo 3: Analizar el uso del buscador de la biblioteca virtual y conocer el grado de satisfacción de los usuarios en la recuperación de la información

En este apartado, se han valorado las características del uso que se da al buscador online, así como los factores asociados a éste y a la satisfacción percibida por los usuarios del mismo. Para ello se han tenido en cuenta el lugar de acceso más frecuente y los recursos utilizados, así como, de cara al análisis de los factores asociados, las relaciones satisfacción con el uso del buscador y lugar de acceso, categoría profesional, edad del usuario y entre tipo de recursos utilizados y categoría profesional.

- **Pregunta 20 sobre el lugar desde dónde se accede generalmente a los recursos electrónicos**

En respuesta a esta pregunta la mayoría de los encuestados que respondieron (168) afirman que lo usaron desde su casa (60.3%) o desde el trabajo (30,5%), con porcentajes mucho menores describiendo su uso desde otros entornos (Figura 14)

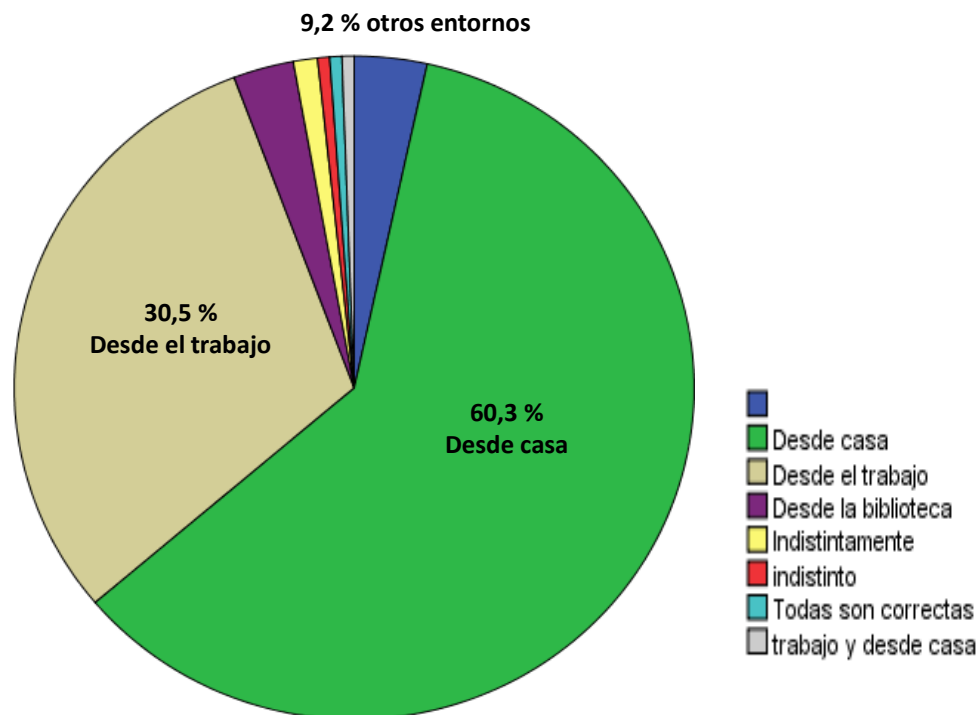


Figura 14. Lugar desde el que los usuarios acceden a los recursos

- **Pregunta 16 sobre los recursos utilizados por los usuarios**

Generalmente, los usuarios contestaron haber usado más de uno de los recursos disponibles. Se detalla a continuación el número de usuarios que describieron haber utilizado cada uno de ellos:

- Catálogo de préstamo C17: 109 usuarios
- Bases de Datos: 91 usuarios
- Libros electrónicos: 27 usuarios
- Revistas electrónicas: 104 usuarios
- Buscador de la biblioteca virtual: 125 usuarios

- **Factores asociados a la satisfacción del usuario con los resultados del buscador de la biblioteca virtual**

Para valorar estos factores se estudió la significación estadística de la relación entre tres factores explicativos de la satisfacción del usuario (Pregunta 18: realizar búsquedas con facilidad, la obtención de resultados relevantes, acceder al documento a texto completo y obtener información actual y de calidad) con la categoría profesional, y la edad del usuario. Se definió finalmente una variable (uso o no del buscador) y se comparó entre las diferentes categorías profesionales.

Los resultados se resumen en las siguientes tablas y figuras, mostrando que la edad y la categoría profesional no se asociaban significativamente en nuestra muestra a la facilidad de uso ni a la obtención de resultados relevantes o a la obtención de información actual y de calidad.

	Edad	Categoría profesional
Facilidad de las búsquedas	$\chi^2=8,22$, gl=20, p=0.99	$\chi^2=25,93$, gl=30, p=0.67
Obtención de resultados relevantes	$\chi^2=8,53$, gl=20, p=0.98	$\chi^2=26,83$, gl=30, p=0.63
Obtención de información actual y de calidad	$\chi^2=18,11$, gl=20, p=0.53	$\chi^2=20,91$, gl=30, p=0.89

Tabla VI. Asociación estadística entre el buscador de la BV, la edad y categoría profesional de los usuarios.

Respecto a la relación entre realizar búsquedas con facilidad a través del buscador de la biblioteca virtual según edad y categoría profesional, una vez analizadas las respuestas observamos que las diferencias no fueron estadísticamente significativas (Figura 15)

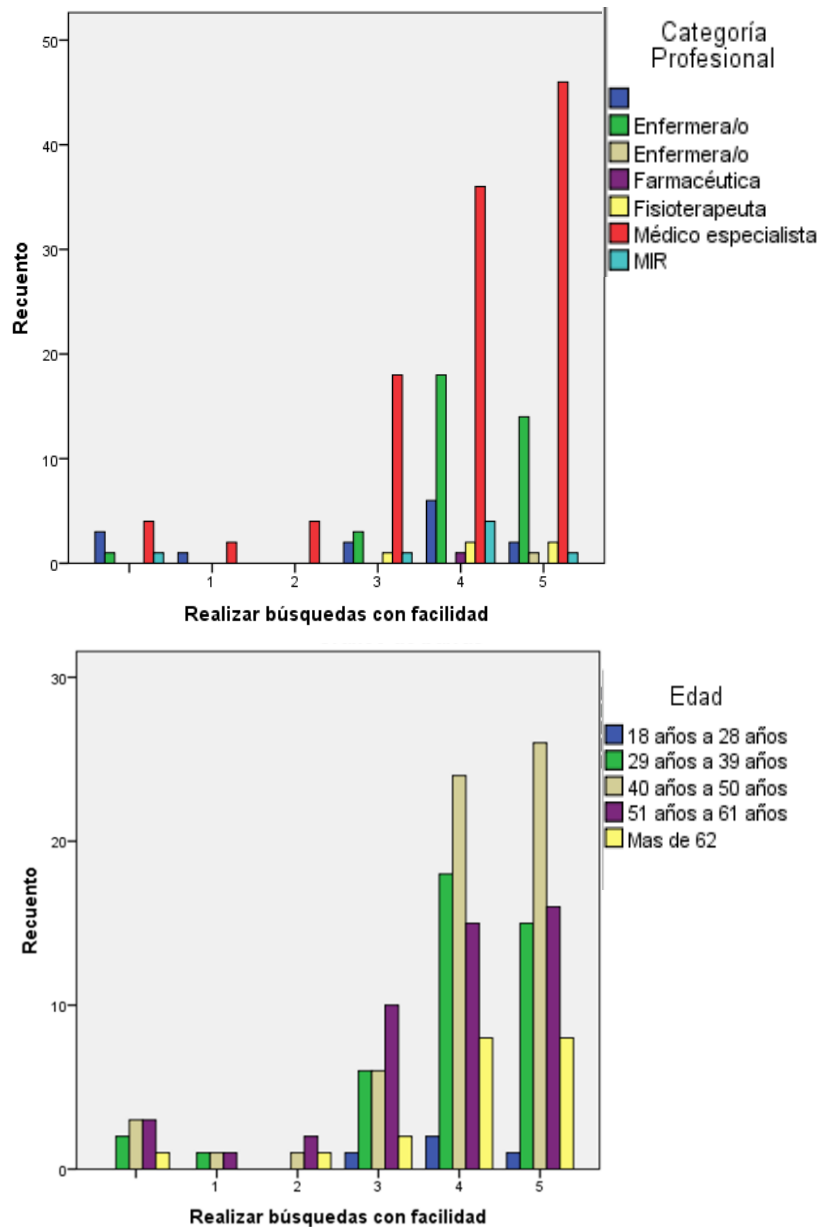


Figura 15. Realizar búsquedas con facilidad BV según edad y categoría profesional

Respecto a la relación entre la capacidad de obtener resultados relevantes con el uso del buscador de la biblioteca virtual según edad y categoría profesional una vez analizadas las respuestas observamos que las diferencias no fueron estadísticamente significativas (Figura 16)

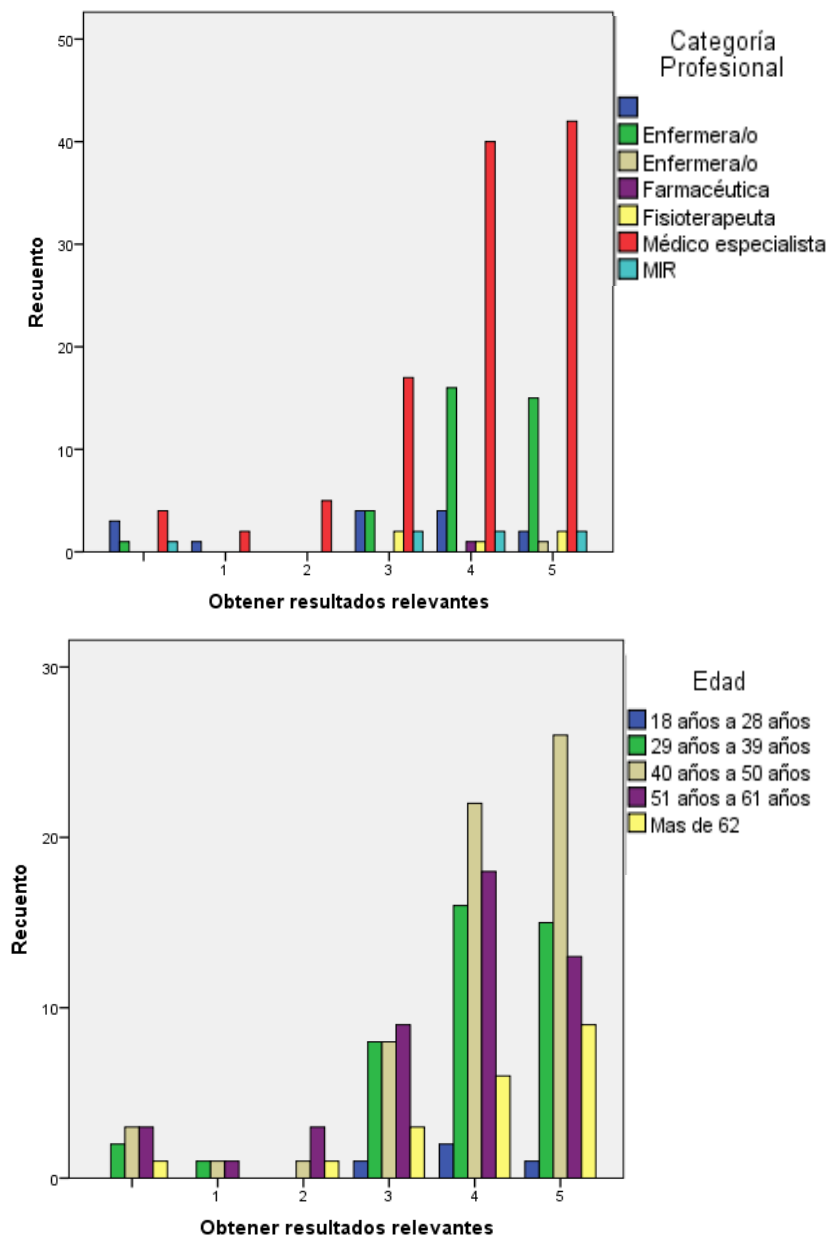


Figura 16. Obtención de resultados relevantes con el buscador de la BV según edad y categoría profesional

Respecto a la relación entre a la capacidad de obtener información actual y de calidad con el buscador de la biblioteca virtual según edad y categoría profesional, una vez analizadas las respuestas observamos que las diferencias no fueron estadísticamente significativas

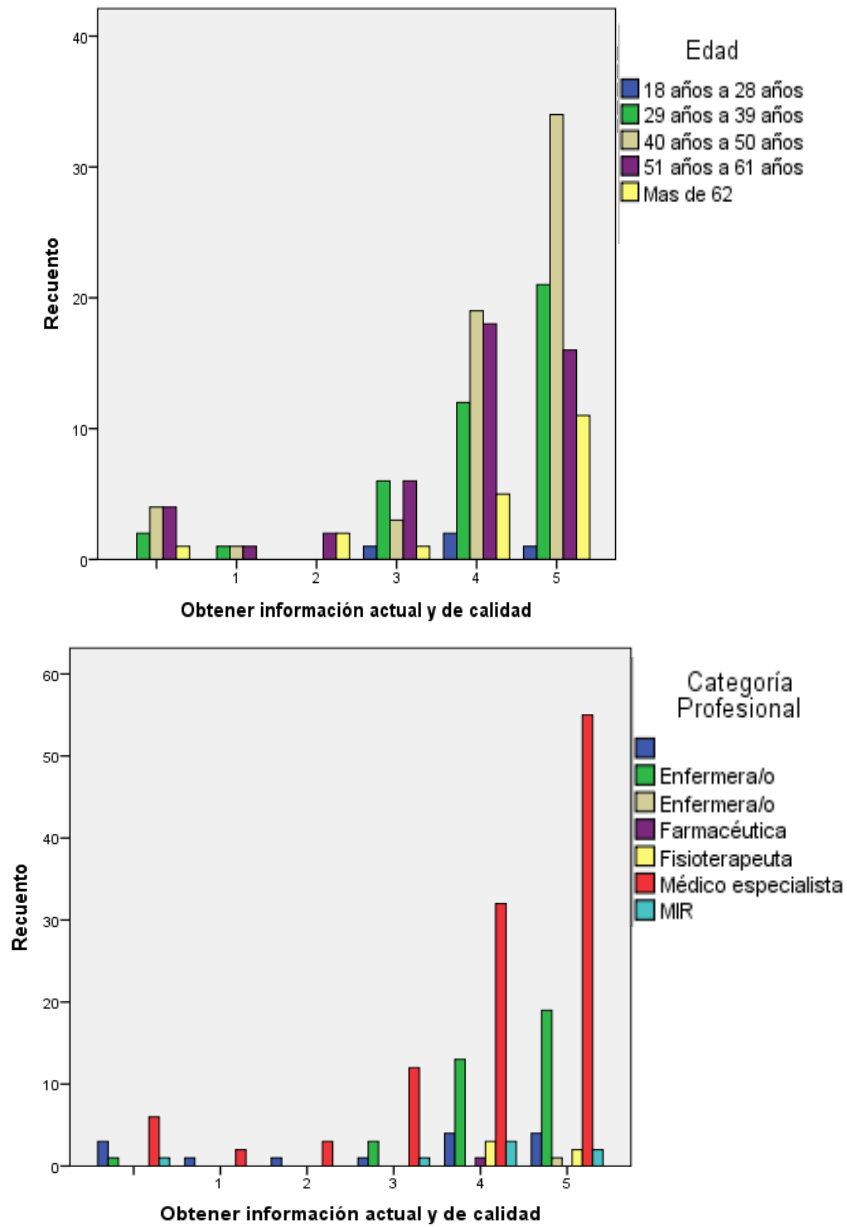


Figura 17. Obtener información actual y de calidad con el buscador de la BV según edad y categoría profesional

2.2.4. Objetivo 4: Comparar los patrones de uso y satisfacción de las bibliotecas "presencial" y "virtual" y los factores asociados a los mismos.

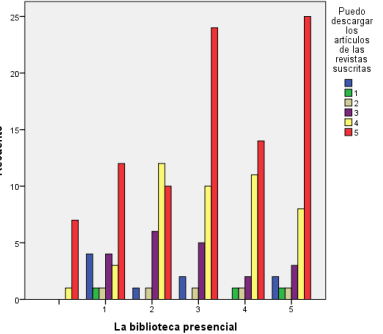
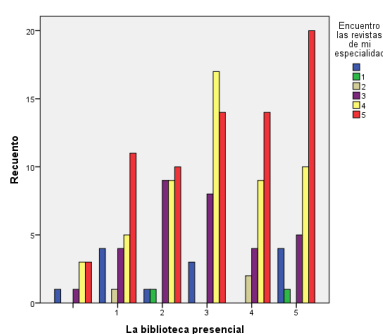
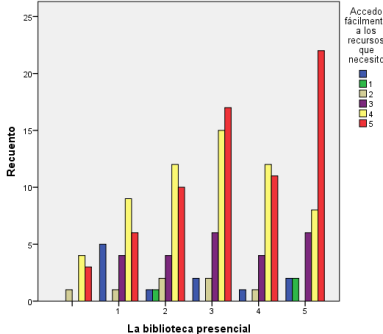
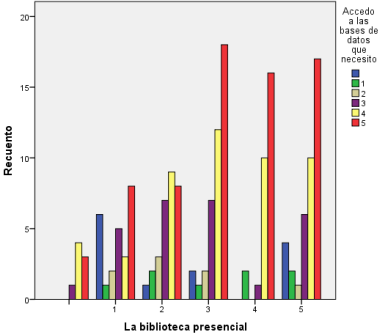
Para abordar este objetivo, se analizaron las relaciones entre el conocimiento que se disponía de ambos tipos de biblioteca y los resultados que los usuarios describían obtener. De esa manera, valoramos si el mayor conocimiento (marcador de un mayor uso) de uno u otro tipo de biblioteca se relacionaba más con ciertos resultados que con otros, lo que indicaría una preferencia o/y eficiencia de uno de esos tipos para los usuarios dependiendo de la clase de demanda.

	Acceso a BBDD	Acceso a recursos	Acceso a revistas de especialidad	Descarga de artículos	Facilidad de búsquedas	Obtención de resultados relevantes	Acceso a texto completo	Apoyo en la búsqueda	Información útil para la salud del paciente	Servicios útiles para la investigación
Biblioteca presencial	$X^2=31,6$, gl=25, p=0,16	$X^2=26,5$, gl=25, p=0,37	$X^2=24,9$, gl=25, p=0,46	$X^2=27,4$, gl=25, p=0,34	$X^2=21,6$, gl=25, p=0,66	$X^2=33,9$, gl=25, p=0,66	$X^2=27,8$, gl=25, p=0,31	$X^2=56,0$ gl=25, p=0,001	$X^2=54,9$ gl=25, p=0,001	$X^2=57,8$ gl=25, p=0,0001
Biblioteca virtual	$X^2=50,29$, gl=25, p=0,002	$X^2=52,9$, gl=25, p=0,0001	$X^2=59,9$, gl=25, p=0,0001	$X^2=61,1$, gl=25, p=0,0001	$X^2=56,1$, gl=25, p=0,0002	$X^2=70,8$, gl=25, p=0,0001	$X^2=74,7$, gl=25, p=0,0001	$X^2=20,9$, gl=25, p=0,69	$X^2=31,3$, gl=25, p=0,18	$X^2=17,8$, gl=25, p=0,85

Tabla VII. Estudio de asociación estadística entre el conocimiento por los usuarios de la biblioteca presencia y la virtual y los diferentes resultados obtenidos

Estos datos revelan una utilidad diferente y complementaria de ambos tipos de biblioteca para los usuarios.

BIBLIOTECA PRESENCIAL: Las relaciones entre el grado de conocimiento de la biblioteca presencial y los resultados obtenidos por los usuarios, revelan un patrón diferente y complementario respecto al uso de la biblioteca virtual



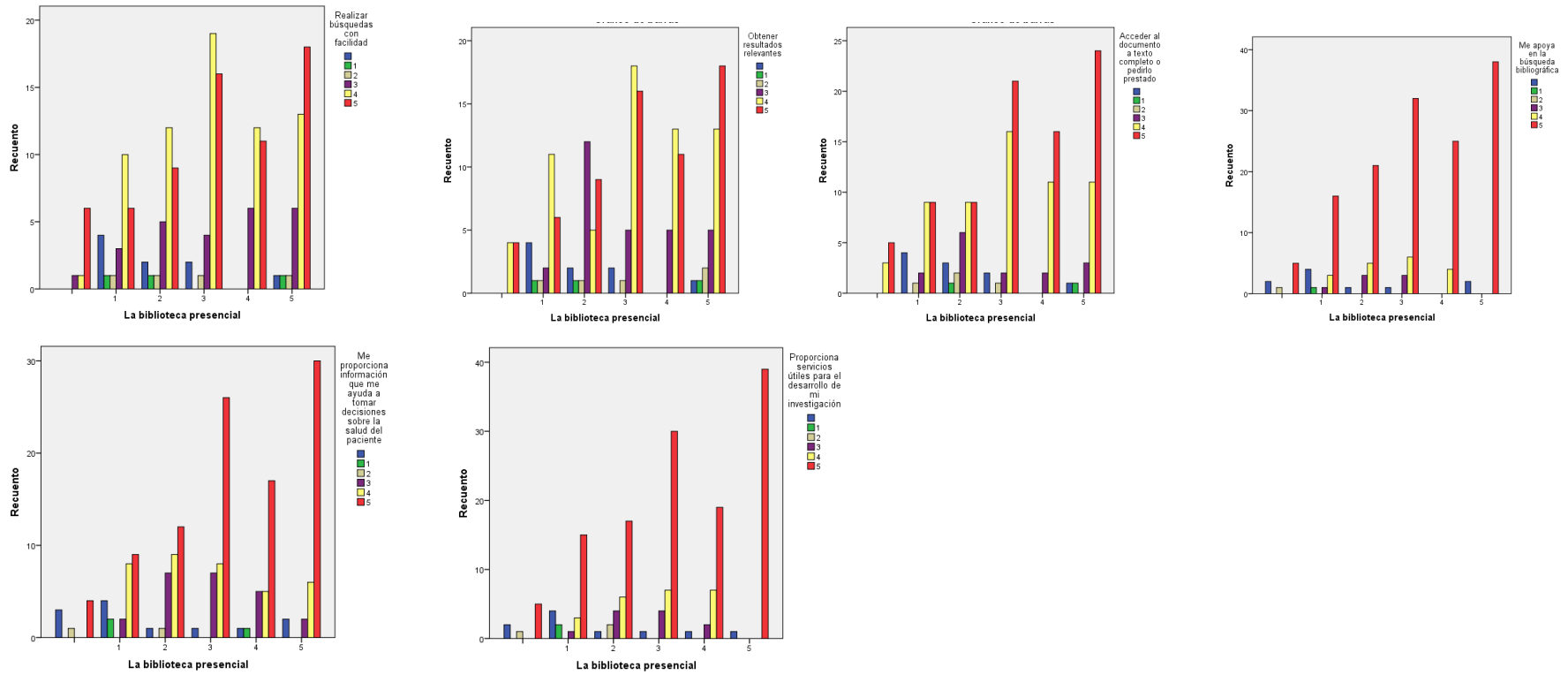
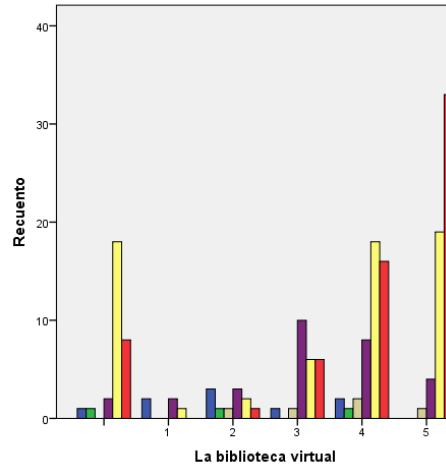
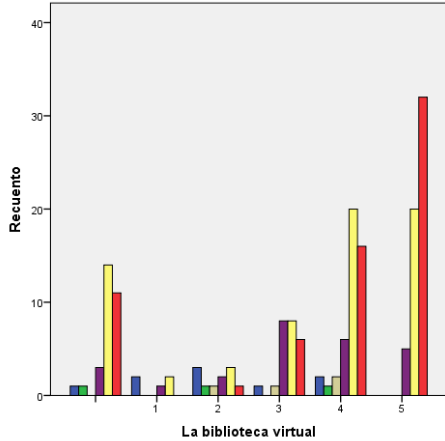
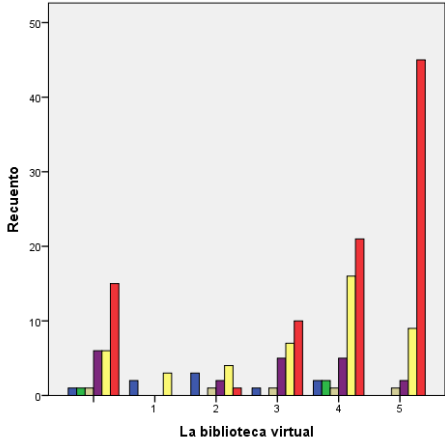
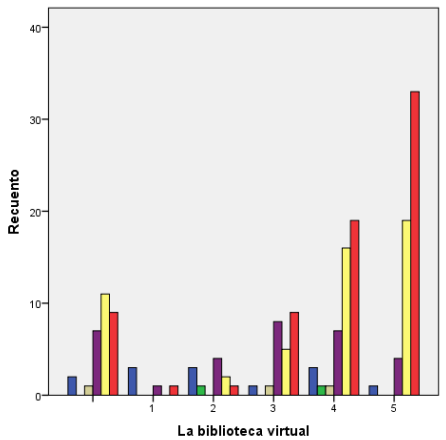
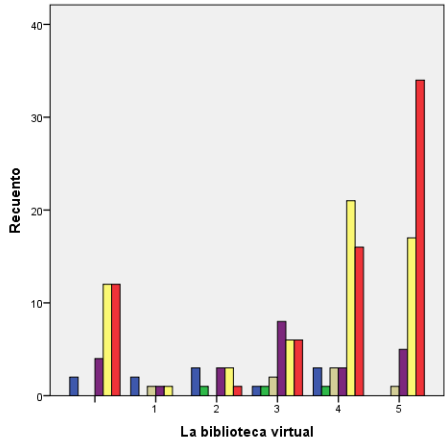
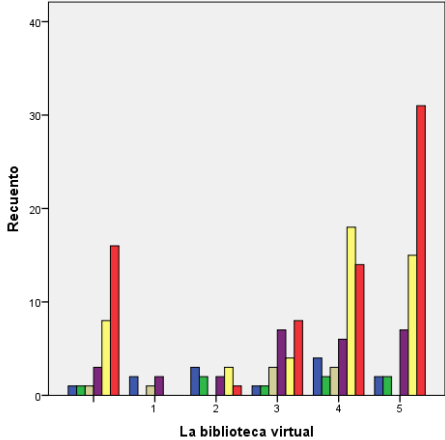


Figura 18. Relaciones entre el grado de conocimiento de la biblioteca presencial y los resultados obtenidos por los usuarios

BIBLIOTECA VIRTUAL: Las relaciones entre el grado de conocimiento de la biblioteca virtual y los resultados obtenidos por los usuarios, revelan un patrón diferente y complementario respecto al uso de la biblioteca presencial



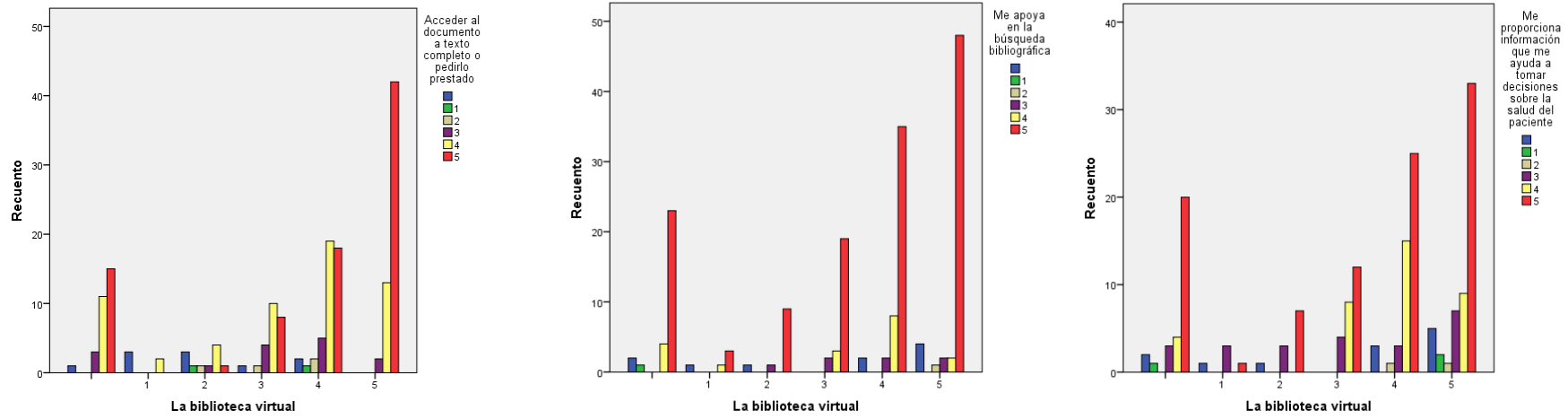


Figura 19. Relaciones entre el grado de conocimiento de la BV y los resultados obtenidos por los usuarios

2.2.5. Objetivo 5: Identificar las necesidades de los usuarios en relación a las actividades de formación

Para valorar estas necesidades, en primer lugar, se realizó un estudio descriptivo de la asistencia de los usuarios a las sesiones formativas organizadas desde la Biblioteca del HCUV así como de los resultados percibidos de las mismas. En segundo lugar, se estudió mediante test X^2 la significación estadística de la relación entre la percepción del resultado de las actividades formativas y las dificultades de los usuarios en el manejo de diferentes recursos virtuales

- **Pregunta 22: ¿Ha participado en alguna sesión formativa?**

Respondieron a esta pregunta 173 usuarios, de los cuales 37 habían participado en alguna sesión formativa

- **Pregunta 23: ¿A qué tipo de sesión ha asistido?**

35 usuarios participaron en sesiones de formación en grupo, y 11 en sesiones individuales (por tanto, 9 participaron en ambas)

- **Pregunta 24: Las sesiones de formación ¿le ayudaron a conocer y manejar mejor los recursos?**

De 50 respuestas a esta pregunta, 46 (92%) fueron afirmativas

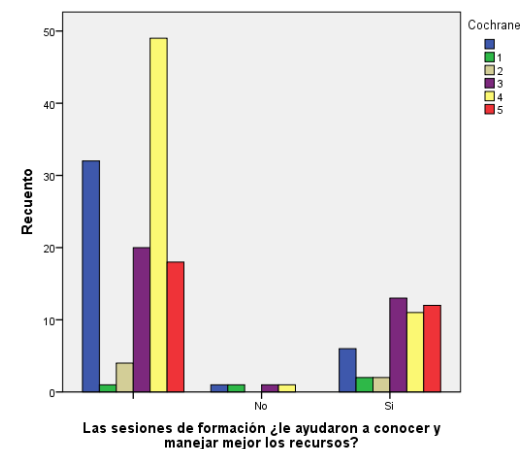
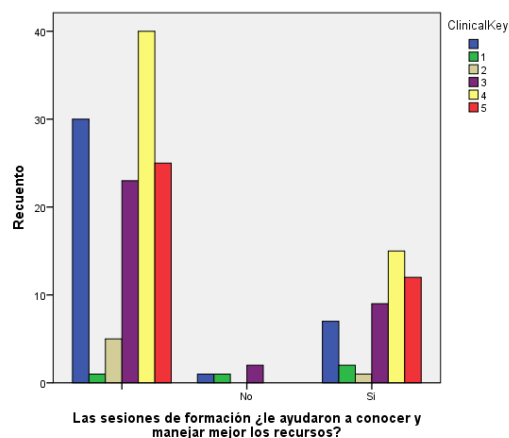
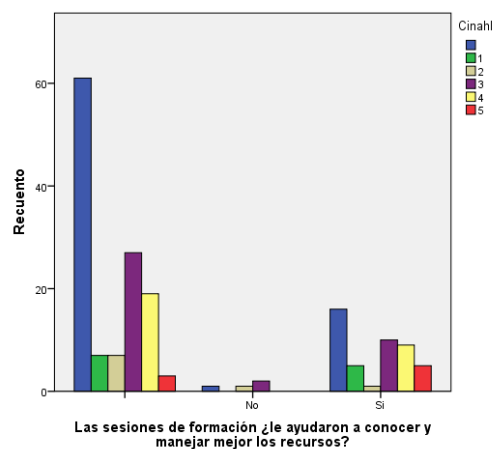
- **Estudio de la relación entre aprovechamiento de las sesiones formativas y las dificultades percibidas de manejo por los usuarios**

Se valoró la significación de la relación entre las respuestas a la pregunta: Las sesiones de formación ¿le ayudaron a conocer y manejar mejor los recursos? y la dificultad percibida por los usuarios en el uso de las diferentes herramientas bibliográficas disponibles.

Los resultados, resumidos en la tabla 5 y en la figura 20, revelan que la mayor dificultad previa en el manejo de las herramientas Cochrane, Journal of Citation Reports (JCR), NN consult, Ovid, PubMed y UptoDate se asociaron significativamente al aprovechamiento percibido de las sesiones bibliográficas.

	Cinhal	ClinicalKey	Cochrane	Fisterrae	JCR	NN Consult	Ovid	PubMed	Science Direct	UptoDate
Aprovechamiento	$X^2=15,4$, gl=10, p=0,12	$X^2=17,2$, gl=10, p=0,07	$X^2=22,1$, gl=10, p=0,01	$X^2=14,4$, gl=10, p=0,14	$X^2=25,2$, gl=10, p=0,005	$X^2=25,2$, gl=10, p=0,005	$X^2=21,6$, gl=10, p=0,02	$X^2=29,9$, gl=10, p=0,001	$X^2=20,6$, gl=10, p=0,02	$X^2=27,3$, gl=10, p=0,002

Tabla VIII. Significación de la relación entre el grado de aprovechamiento percibido y las dificultades en el uso de los recursos bibliográficos por los usuarios



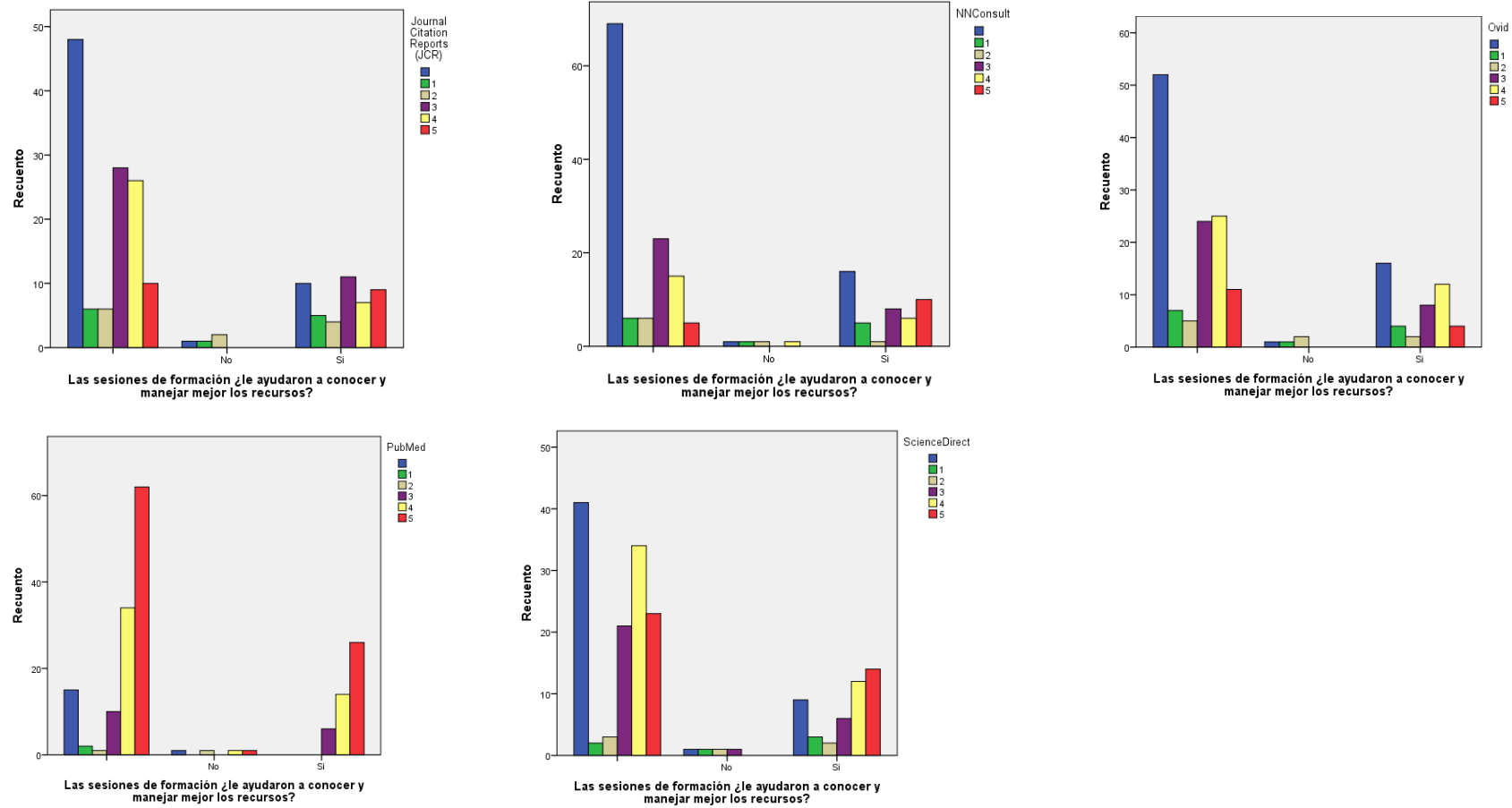


Figura 20. Aprovechamiento de la formación y dificultad de uso de los recursos de información

En relación a la pregunta 25: ¿Qué tipo de formación le gustaría que impartiera la biblioteca? Respondieron 63 usuarios, al 44% le gustaría recibir formación en búsquedas bibliográficas, 15% percibe la necesidad de formarse en el manejo de los recursos de la biblioteca, 15% en bases de datos (PubMed, Wos, Cochrane), al 9% en gestores de referencias (Mendeley, Zotero) y también algunos usuarios demandan formación para realizar revisiones sistemáticas (4%)

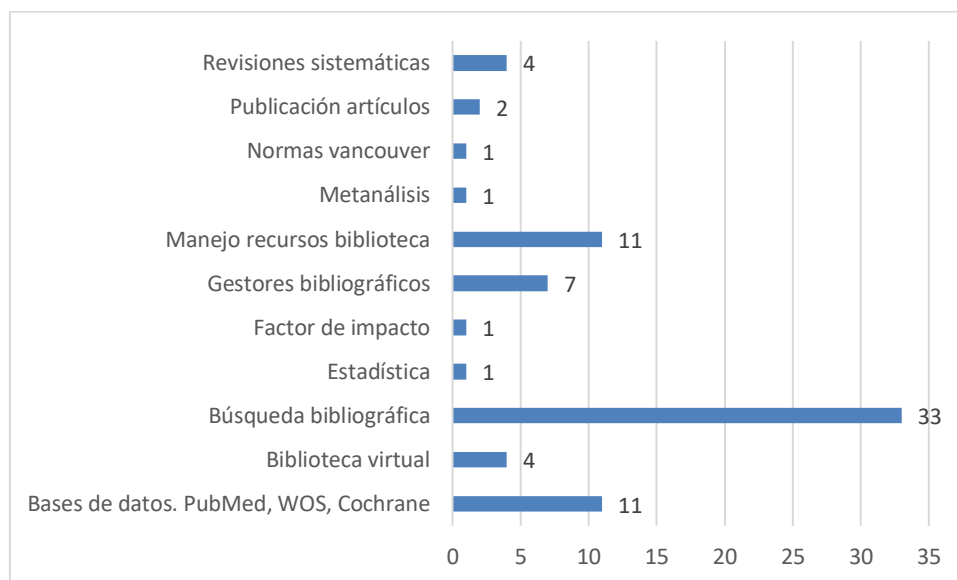


Figura 21. Actividades de formación solicitadas por los usuarios

2.2.6. Objetivo 6. Conocer las expectativas de los usuarios para determinar las carencias de la biblioteca y los puntos fuertes.

Para responder a este objetivo, la pregunta 21 ¿Qué recursos le gustaría que la biblioteca adquiriese?, nos aporta información sobre las deficiencias que tiene la biblioteca. 26 personas han respondido a esta cuestión; la mayoría de las respuestas aluden a mejorar el espacio físico, solicitando una sala digna de trabajo, con más ordenadores y un horario más amplio. También se requieren más revistas y bases de datos.

Bases de datos	3
Formación en Bioestadística	1
Formación usuarios	1
Horario más amplio	2
Libros	1
Más ordenadores	2
Más personal	1
Mejorar el espacio físico	8
Revistas	4
Revistas libre acceso	2
Sala de trabajo	1
Sala video conferencias	1
WOS	2
WOS, SCOPUS, EMBASE	1

Figura 22. Recursos que les gustaría tener a los usuarios

La pregunta 27 en la que los usuarios pueden realizar comentarios o sugerencias nos ofrece información valiosa sobre sus necesidades, expectativas y lo que más valoran del servicio. Han respondido 51 usuarios. La mayoría de las respuestas son de agradecimiento al servicio de biblioteca (73 %): 33 respuestas expresan su satisfacción con el personal de la biblioteca, 11 están satisfechos con los recursos y 20 solicitan mejorar el espacio, el acceso a los recursos o requieren más formación.



Figura 23. Comentarios y sugerencias de los usuarios

2.3. DISCUSIÓN:

En conjunto, la presente encuesta ha recibido un número elevado de respuestas, lo que puede considerarse un indicador indirecto de la satisfacción de los usuarios con la existencia de un servicio como el de la Biblioteca del HCUV. Aunque la mayoría de los participantes eran médicos y enfermeras, merece la pena destacar la participación del resto de profesionales del hospital. Esto demuestra que la Biblioteca es utilizada ampliamente por el personal hospitalario, de manera relativamente independiente a su perfil profesional, lo que a su vez indica la capacidad de este servicio para aportar información útil para la práctica asistencial, docente e investigadora de todos los profesionales del HCUV.

En este trabajo se han analizado las respuestas a una parte de las preguntas contenidas en la encuesta. Soy consciente de que hay más información que puede extraerse de la misma, pero el análisis se ha ceñido a los objetivos planteados para este trabajo de fin de grado. El cuestionario nos aporta datos que nos pueden servir para la mejora operativa de nuestra Biblioteca, sin que necesariamente se incluyan en este trabajo. Está claro, no obstante, que la información obtenida en este estudio puede tener una utilidad directa para mejorar los servicios ofrecidos por la Biblioteca del HCUV.

Se enviaron 1034 invitaciones para participar en la encuesta, obteniéndose 174 respuestas a la misma. El enlace con el acceso a la encuesta se envió a los profesionales del HCUV que estaban registrados en el programa de préstamo C17 y probablemente lo habían usado en al menos una ocasión. Aunque la proporción de respuestas es relativamente elevada, es obvio que la mayoría de los que recibieron el cuestionario no contestaron. Esto puede deberse, además de a una falta de voluntad de hacerlo, a razones como haber finalizado su vida laboral, haber cambiado de centro de trabajo o pudiera ser que en otros casos denota un uso muy esporádico

de la Biblioteca. Como se ha comentado anteriormente los datos de los usuarios del del C17 no están actualizados y la media de usuarios efectivos que han usado este servicio de préstamo en los 3 últimos años es de 271 usuarios, lo que supondría que la tasa de participación es del 64%.

Dados los resultados muy satisfactorios del uso de la Biblioteca que expresan los usuarios que respondieron, parece conveniente promocionar el conocimiento de la misma entre los profesionales del HCUV y que los servicios de la Biblioteca se extiendan al resto del personal. Obviamente no es posible conocer los motivos de quienes no han respondido, pero basándonos en la literatura existente sobre el tema, el número de respuestas está por encima de las obtenidas en otros trabajos previos (Saraiva, Frías, et al., 2019a; Solís Muñoz et al., 2005; Stamouli et al., 2013). Esto puede indicar, si bien de modo indirecto, que la satisfacción del usuario con el funcionamiento actual de la Biblioteca es alta, aunque hay margen de mejora como se detalla más adelante.

Grado de satisfacción actual del usuario

Los datos recogidos entre los participantes que respondieron indican más directamente que el grado de satisfacción actual del usuario de la Biblioteca del HCUV es globalmente bastante alto, tanto en términos de la consecución de la información que motiva las consultas, como de la calidad de la atención recibida por parte del personal de esta Biblioteca, como se refleja en las respuestas en la primera sección del apartado de resultados.

Estos datos parecen coherentes en términos generales con los relacionados con la satisfacción del usuario a través de la biblioteca virtual, en la misma sección. No obstante, en este caso (para la biblioteca virtual), se detectó una mayor proporción de usuarios moderadamente satisfechos o insatisfechos que en lo referido al uso general de la Biblioteca. Se observa que el grado de satisfacción con el uso de la Biblioteca presencial es más alto, lo que no obsta para que los servicios que ofrecen una y otra sean diferentes y, posiblemente, complementarios, algo que se refleja muy bien en lo encontrado en las respuestas relacionadas con el cuarto objetivo de este trabajo (Comparar los patrones de uso y satisfacción de las bibliotecas "presencial" y "virtual").

El menor grado de satisfacción global con el uso de la biblioteca virtual puede relacionarse con las dificultades que algunos usuarios parecen tener con el uso de los recursos electrónicos, algo que concuerda con las consultas que se reciben cotidianamente en la Biblioteca y que no están reflejadas en las respuestas a esta encuesta. Esta posibilidad es muy coherente con la muy alta proporción de usuarios que respondieron que la asistencia a las sesiones formativas les ayudó a conocer y manejar los recursos (en la quinta sección de los resultados). De esta elevada proporción de aprovechamiento se deduce que un alto número de potenciales usuarios de la Biblioteca en fechas recientes carecía hasta al menos cierto punto de habilidades necesarias para el manejo de la información disponible en línea. Estas dificultades pueden haber influido en la menor satisfacción de algunos usuarios con los recursos virtuales, que se ve plasmada en un porcentaje de en torno al 20% de usuarios que manifestó en la encuesta tener problemas para acceder a bases de datos, realizar búsquedas con facilidad u obtener resultados relevantes en sus búsquedas de información. Tomados en conjunto, estos datos apoyan la conveniencia de fomentar las sesiones formativas como parte de la actividad cotidiana de la Biblioteca del HCUV, lo que, dados los resultados satisfactorios de la participación en esas sesiones, puede mejorar el uso y la satisfacción del usuario con los recursos virtuales.

Evaluación y uso de los recursos de la biblioteca virtual

El tipo de uso de los recursos virtuales ha sido también objeto de evaluación en el presente trabajo de fin de grado (en la segunda sección de los resultados). De manera concordante con los datos antes descritos, el grado de conocimiento de los recursos virtuales era generalmente elevado, pero en una proporción nuevamente en torno al 20% de los participantes, este conocimiento no era alto. De nuevo, este dato apoya la utilidad de las sesiones formativas ofrecidas por la Biblioteca, en este caso dirigidas a mejorar el conocimiento de una parte de los usuarios de los recursos virtuales disponibles. Lo mismo puede decirse respecto el grado de manejo de los usuarios de esos recursos virtuales. Por estas razones, parece conveniente dirigirse al usuario con necesidades formativas con sesiones eminentemente prácticas, orientadas a la mejoría de su manejo de los recursos virtuales disponibles en la Biblioteca (directamente o a través de la Biblioteca del Servicio de Salud de Castilla y León (SACYL).

El estudio de la asociación entre las variables potencialmente asociadas con la satisfacción del usuario de la Biblioteca arrojó algunos resultados que merecen un comentario. Como era de esperar, el grado de satisfacción se asociaba de manera muy significativa a la facilidad para realizar búsquedas bibliográficas, a la obtención de resultados relevantes, a la obtención de documentos a texto completo, y a la obtención de información actual y de calidad. Todo ello implica la realización de tareas para las que, de acuerdo con los datos de la sección anterior, un porcentaje aún elevado de usuarios puede carecer de los conocimientos y/o habilidades suficientes, al menos para explotar estos recursos satisfactoriamente. El apoyo del personal de la biblioteca en las correspondientes tareas, bien directamente, bien a través de sesiones formativas parece un elemento esencial para apoyar a esta parte de los usuarios. Cabe recordar que el mejor uso de estos recursos se traduce generalmente en actuaciones profesionales mejor informadas y, por tanto, de una mayor calidad. La satisfacción expresada con el trato recibido por el personal de la biblioteca en la primera sección de los resultados se relaciona probablemente con el apoyo percibido en la obtención de información que contribuye a una mejor práctica profesional (Fernández Luque et al., 2016; Sobrido et al., 2021).

Uso del buscador de la biblioteca virtual y grado de satisfacción en la recuperación de información

Siguiendo con el uso de los recursos electrónicos, la mayor parte de los usuarios que contestan a las correspondientes preguntas lo hacen indistintamente desde sus domicilios o desde el trabajo, y los recursos más frecuentemente usados tienen que ver con la obtención de artículos científicos, probablemente estas consultas tienen intereses asistenciales como investigadores, lo que indica que, al menos entre los usuarios de la Biblioteca del HCUV, es frecuente emplear parte del tiempo fuera de la jornada laboral en este tipo de tareas. Cabe destacar que ha sido bastante más frecuente la consulta de artículos que la de libros electrónicos, en lo que podría influir la habitual disponibilidad de textos en papel en los servicios hospitalarios o por parte de los propios profesionales. En este sentido, es bastante verosímil que el personal con responsabilidades asistenciales no conozca bien la disponibilidad de estos textos que pueden servir de apoyo en su trabajo diario. Creemos por tanto que de esta baja utilización relativa de los libros electrónicos en comparación con los artículos se deduce la conveniencia de dirigirse a los diferentes servicios del HCUV para dar a conocer y difundir estos recursos suscritos por la biblioteca virtual para todos los profesionales.

En relación con la biblioteca online, es de destacar que la satisfacción con su uso no se asociaba significativamente a pertenecer a una determinada categoría profesional o franja de edad. Todos los grupos profesionales y franjas de edad mostraron una distribución similar de proporciones en la obtención de información relevante, actual

y de calidad o facilidad para realizar las búsquedas. Este dato indica que el potencial de uso de la biblioteca virtual y de las fuentes de información electrónicas es muy amplio y puede influir positivamente en la práctica asistencial, en el diagnóstico y tratamiento de enfermedades, así como en la calidad investigadora de los profesionales del hospital, como indican en estudios similares de Culebro y Saraiva (Culebro-Trujillo et al., 2017; Saraiva, et al., 2019)

Patrones de uso de los componentes presencial y virtual de la Biblioteca y factores asociados a la satisfacción del usuario

La Biblioteca de un centro como el HCUV dispone de servicios presenciales orientados a facilitar en persona la búsqueda y manejo de la información requerida por los usuarios. Nos pareció por tanto muy relevante comparar los tipos de resultados asociados a los patrones de uso y satisfacción de los usuarios en ambos componentes de la Biblioteca del HCUV. Nuestra hipótesis de que estos componentes ofrecerían utilidades diferentes para los usuarios se vio ampliamente corroborada por los datos recogidos, que merecen algún comentario.

El conocimiento de ambos tipos de biblioteca, que es un índice directo del grado de uso de la misma, se asociaba a un patrón completamente diferente pero complementario de los resultados obtenidos por los usuarios de la utilización de cada uno de esos dos componentes de la biblioteca.

Así, un mayor conocimiento de la biblioteca virtual se asociaba a una mayor satisfacción en el acceso a bases de datos, recursos electrónicos y revistas de la correspondiente especialidad, y en la descarga de artículos, la facilidad de realizar búsquedas y la obtención de resultados relevantes. Ninguna de estas tareas se asociaba significativamente al grado de conocimiento (y, por tanto, de uso) de la biblioteca presencial que, sin embargo, se asociaba muy significativamente a la satisfacción con recibir apoyo en las búsquedas realizadas, información útil para las tareas asistenciales y obtener servicios útiles para la investigación. Ninguna de estas tres tareas, en cambio, se asociaban al uso de la biblioteca virtual.

Puede encontrarse así una nítida distinción en las demandas y en la satisfacción de los usuarios para ambos componentes de la biblioteca. La complementariedad que revelan estos datos implica la necesidad para los usuarios de ambas bibliotecas.

Hay que mencionar la necesidad de la gran mayoría de los encuestados de que exista una biblioteca física en el hospital con un espacio adecuado, manifestado en la pregunta 11 y expresado en el apartado de sugerencias y comentarios en el que expresan su agradecimiento al bibliotecario y valoran muy positivamente su profesionalidad, su apoyo en todos los ámbitos. Esta satisfacción en relación a la labor del bibliotecario es similar a la señalada en otros trabajos (Escudero-Gómez et al., 2007; Saraiva, Arévalo, et al., 2019; Sobrido et al., 2021)

Identificación de las necesidades formativas de los usuarios

En cuanto a la identificación de las necesidades de los usuarios en relación a las actividades formativas, un 21% de los que respondieron habían participado en estas actividades, siendo muy mayoritaria la proporción de quienes encontraron que las mismas habían resultado de utilidad para conocer y manejar mejor los recursos disponibles. Dicho en otras palabras, las dificultades que se han reflejado en las anteriores secciones de este trabajo relativas al conocimiento y manejo en particular de los recursos electrónicos pueden paliarse mediante una mayor frecuencia y asistencia de los profesionales con esas dificultades a las sesiones formativas. Esta posibilidad se ve particularmente apoyada por la relación encontrada entre el aprovechamiento percibido por el usuario de las sesiones formativas y el grado de dificultad previo en el uso de ciertas herramientas de búsqueda de información

(Cochrane, NN Consult, Ovid, PubMed, JCR, Science Direct y UpToDate). Merece la pena destacar que algunas de estas herramientas son particularmente útiles en la práctica asistencial y en la docencia (como las revisiones Cochrane o UpToDate), mientras que otras lo son más en especial para la actividad investigadora (PubMed, JCR o Google Scholar, por ejemplo). Por tanto, las sesiones formativas organizadas desde la Biblioteca del HCUV tienen un alto potencial para mejorar la adquisición de información relevante, tanto para la práctica asistencial como para la actividad más científica/investigadora por los diferentes perfiles profesionales y, por supuesto, para la colaboración interdisciplinar.

El grado relativamente bajo de participación en las sesiones formativas se debe a varias razones; la primera es que no existe un verdadero plan de formación por lo que no hay una amplia oferta de actividades, la segunda es debido a la falta de un espacio tanto en la biblioteca (que cuenta con un espacio muy reducido), como en el hospital (debido a las obras de remodelación en las que se suprimió toda la zona dedicada a la docencia). Esta es una de las carencias que tiene la biblioteca y sobre la que los usuarios han expresado sus expectativas y necesidades, solicitando formación en búsquedas bibliográficas, en el uso de la biblioteca virtual y sus recursos, en gestores bibliográficos o en bases de datos.

Expectativas de los usuarios para determinar las carencias de la biblioteca y los puntos fuertes.

Una de las mayores necesidades y expectativas de los usuarios es la importancia y urgencia de tener una biblioteca física con un espacio adecuado, lo refleja la pregunta 11 con una aplastante mayoría de un 87.8% a favor. Apoyando esta necesidad, queda latente en los comentarios y sugerencias, donde los profesionales del hospital solicitan la ampliación y mejora del espacio debido a su reducido tamaño, esto mismo ocurre en otras bibliotecas hospitalarias que sufren problemas de espacio físico (Gutiérrez Couto et al., 1999; Rodríguez del Castillo Martín et al., 2006; Solís Muñoz et al., 2005), lo ideal es contar con una zona más amplia, con una mejor distribución de las salas, separando la sala de lectura y la de consulta de los ordenadores, porque en la actualidad están ubicadas en el mismo espacio físico. Como indica Steigerwalt (2019) hay que considerar las preferencias de los usuarios para satisfacer sus necesidades en cuanto a la asignación de espacios.

Uno de los puntos fuertes es la presencia del bibliotecario y su atención personalizada, destacando la profesionalidad, conocimiento de los recursos, amabilidad y disponibilidad. El apoyo que prestan las bibliotecas de los hospitales a los profesionales de la salud se hace más importante cada día. Se solicitan a la biblioteca servicios de búsqueda bibliográfica, apoyo en proyectos de investigación, apoyo en la utilización de recursos, préstamo interbibliotecario, apoyo en la creación de perfiles para el acceso a bases de datos y apoyo en la adquisición de bibliografía. Lo que está claro es que los bibliotecarios de las bibliotecas de salud no sólo proporcionan servicios y productos dentro del entorno de la biblioteca, sino que tienen un mayor compromiso y participación en actividades más amplias de sus organizaciones (Ibragimova et al., 2019)

La Biblioteca ofrece a sus usuarios formación personalizada o en grupo, formando a los usuarios en el manejo de bases de datos, ayudándoles a localizar la información y a saberla usar, esta forma de adquirir conocimientos influye en su desempeño profesional, incluida la atención a los pacientes (Marshall et al., 2013; Saraiva, Frías, et al., 2019a).

Limitaciones del estudio

Una de las limitaciones que puede tener este estudio es el desconocimiento de la tasa real de respondedores y de la representatividad de nuestra muestra. No existe un control del número real de usuarios de la Biblioteca porque no es necesario un carné, ni existe un dispositivo de control de entrada que contabilice los usuarios, ni una base de datos. Estos resultados posiblemente no se puedan generalizar a todos los usuarios de la biblioteca ni a la de otros centros hospitalarios, puesto que cada uno tiene sus particularidades. Pero nos permite aproximarnos a las necesidades y propuestas de mejora que los profesionales de estos centros solicitan de una biblioteca de ciencias de la salud.

Este trabajo tiene las limitaciones inherentes a una recogida de datos transversal, que no permite evaluar adecuadamente qué factores son causales entre los evaluados. Las asociaciones encontradas entre factores, como el grado de conocimiento previo de los recursos electrónicos y la satisfacción con el resultado de las sesiones formativas, no permiten establecer una relación causal, sino simplemente evidenciar una asociación no explicable por el azar. Para evaluar más en profundidad las relaciones causales podrían usarse en trabajos posteriores análisis estadísticos más específicos como la regresión logística. El número de respuestas es aceptable, pero para el mejor análisis de las diferencias de uso entre grupos deberían incluirse en el futuro un mayor número de respuestas de las diferentes categorías profesionales, ya que en algunos casos estas respuestas son demasiado escasas.

Finalmente, este trabajo se ha orientado en buena medida al análisis de la satisfacción y conocimiento del usuario, por lo que en futuros análisis puede ser conveniente evaluar la relación de la frecuencia de uso de los recursos con la satisfacción obtenida en la consecución de los objetivos de los usuarios.

3. LAS CARTAS DE SERVICIO

Las cartas de servicios son el instrumento a través del cual los organismos y entidades de la Administración General del Estado informan a los ciudadanos y usuarios sobre los servicios que tienen encomendados, sobre sus derechos y sobre los compromisos de calidad de dichos servicios.

La Carta de Servicios es un "documento escrito por medio del cual las organizaciones informan públicamente a sus usuarios sobre los servicios que gestionan y acerca de los compromisos de calidad en su prestación y los derechos y obligaciones que les asisten" (UNE 93200:2008), además de su función de comunicación con los usuarios, representa una herramienta de gestión que sirve para mejorar las relaciones con los usuarios, definir estándares de servicio y establecer objetivos para lograr el mayor impacto en los usuarios (AENOR16, UNE 93200:2008, 2008, p. 3).

Se trata, en definitiva, de un instrumento de comunicación y de mejora de la calidad de los servicios públicos mediante el cual los ciudadanos pueden conocer por anticipado qué servicios y compromisos de calidad pueden esperar y demandar.

De acuerdo con estas definiciones, las cartas de servicios tienen una doble función:

- En su vertiente interna, es un motor de cambio y mejora continua mediante el seguimiento del grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos.
- En su vertiente externa, da a los ciudadanos una visión rápida y global del servicio que se presta, de los compromisos de calidad vinculados a ese servicio y de las formas de acceso.

Las cartas de servicios surgen en el Reino Unido y en España se regularon por el Real Decreto RD 1259/1999, de 16 de julio por el que se regulan las Cartas de Servicios y los premios de calidad en la Administración General del Estado, con esta norma se pretendía situar al ciudadano en el centro de sus decisiones y mejorar los servicios atendiendo a sus expectativas aportándole información sobre el contenido, características, prestación y estándares de los dichos servicios, así como su seguimiento y actualización. (Gimeno Ruiz, 2017, p.150)

Los cambios sociales, culturales y los conocimientos adquiridos hacen que se desarrolle la normativa anterior publicándose el Real Decreto 951/2005 de 29 de julio por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, en la que se contemplan además de las cartas de servicios otros aspectos para mejorar los servicios como el análisis de la demanda, satisfacción de usuarios, quejas y sugerencias, evaluación de la calidad de los organismos. Esta norma contempla la posibilidad de certificación de las cartas de servicios, por las la Agencia de Evaluación. Por otro lado, la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) publicó la Norma UNE 93200 Carta de Servicios con el objetivo de especificar los requisitos mínimos del contenido, proceso de elaboración, seguimiento y revisión de las cartas de servicios.

Gimeno (2017, p. 153) apunta que a pesar de que las cartas de servicio son uno de los instrumentos de mejora de la calidad más consolidado en las administraciones públicas españolas, en muchos organismos autonómicos no se han desarrollado, por este motivo en el año 2015 la Agencia Estatal de Evaluación de los Servicios Públicos (AEVAL) publicó el Marco Común sobre Cartas de Servicio en las Administraciones Públicas Españolas con el objetivo de orientar a las entidades públicas en todo lo relacionado con la gestión, implantación y desarrollo de las cartas de servicios.

Respecto a la Comunidad de Castilla y León en su compromiso con la calidad y mejora continua de la Administración pública ha publicado varias normas, entre las que hay que destacar, por su relevancia Ley 2/2010, de 11 de marzo, de Derechos de los Ciudadanos en sus relaciones con la Administración de la Comunidad de Castilla y León y de Gestión Pública en la que se profundiza en la búsqueda de la calidad en la actividad de la Administración autonómica, mediante unos principios de actuación, un modelo de gestión basado en la calidad, un sistema de evaluación de la calidad,

el análisis de la demanda y grado de satisfacción ciudadana, las cartas de servicios, los premios a la calidad y modernización y la garantía de una serie de derechos a los ciudadanos como es el de formular quejas y sugerencias.

Recientemente se ha publicado el Decreto 4/2021, de 18 de febrero, por el que se establece el marco para la mejora de la calidad y la innovación de los servicios públicos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León con el objetivo de garantizar la prestación de unos servicios públicos de calidad que satisfagan las necesidades y expectativas de la ciudadanía.

En este decreto se regula la evaluación de la calidad de los servicios públicos, de los planes y programas, el sistema de gestión de las cartas de servicios, las propuestas de mejora y de innovación, las sugerencias y quejas de los ciudadanos, la evaluación del grado de satisfacción de las personas usuarias de los servicios públicos y los premios a la calidad e innovación de la Administración, entre otros.

Cuando se habla de cartas de servicios se suele mencionar la relación de éstas con el concepto de calidad, y a su vez, la indisoluble unión entre este concepto con los nuevos modelos de gestión que han ido apareciendo en la Administración pública en las últimas décadas.

3.1. La calidad en los nuevos modelos de gestión pública.

La Administración pública debe adaptarse a un contexto económico y social sometido a constantes cambios que influyen en las necesidades y expectativas de la sociedad, cada vez más exigente con la Administración, así como en las herramientas e instrumentos necesarios para responder a ellas. Por todo esto, una de las prioridades para las Administraciones públicas es buscar la excelencia en los servicios públicos, a través de la mejora continua y la innovación en la gestión.

Todas las Administraciones públicas, además, deberán respetar, entre otros, los principios generales de servicio efectivo a la ciudadanía; simplicidad, cercanía a los ciudadanos; participación, transparencia; planificación por objetivos y evaluación de los resultados de las políticas públicas.

En este sentido, en los últimos años las distintas Administraciones públicas han realizado un destacable esfuerzo para modernizar su gestión administrativa y mejorar la calidad en la prestación de sus servicios públicos, en esta línea, Crespo y Criado (2005) apuntan dos ideas fundamentales: por un lado el proceso continuo que integra la adaptación y el cambio y por otro lado, que el cambio y la mejora están unidos al proceso de comunicación y participación dentro y fuera de la organización (p. 18)

Estas ideas en España se materializan en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, en el artículo 26, se determina como uno de los principios de buen gobierno actuar con la diligencia debida en el cumplimiento de sus obligaciones y fomentar la calidad en la prestación de servicios públicos. En nuestra Comunidad se aprobó la Ley 3/2015, de 4 de marzo, de Transparencia y Participación Ciudadana de Castilla y León, que establece obligaciones de transparencia adicionales a las exigidas por la ley estatal. Como desarrollo del capítulo II del título I de esta ley, se publicó el Decreto 7/2016, de 17 de marzo, por el que se regula el procedimiento para el ejercicio del derecho de acceso a la información pública en la Comunidad de Castilla. Actualmente se trabaja en la elaboración un nuevo marco normativo regulador de transparencia y acceso a la información pública debido a las carencias del Decreto y a la necesidad de adaptarse a las nuevas situaciones administrativas.

Es notorio que la Administración se está dotando de herramientas buscando la calidad, para Merino (2002) "calidad significa satisfacer las demandas y aspiraciones del cliente, con amabilidad, prontitud y eficacia, a costes moderados. Así entendida, más que un objetivo en términos absolutos, se presenta siempre como un proceso de mejora continua: trabajar cada vez mejor al servicio del cliente"

Dentro del ámbito sanitario el concepto de calidad está muy presente, el IV Plan de salud de Castilla y León es concebido como "un instrumento basado en la evidencia, que pone a disposición de los profesionales las mejores opciones para incrementar la eficiencia y mejorar el servicio a la ciudadanía con los recursos disponibles". Uno de los principios en los que se basa es el de calidad en la atención prestada, centrada en las necesidades de usuarios y pacientes, apoyando al conjunto de las profesiones sanitarias en el fomento de la excelencia clínica y en la adopción de buenas prácticas basadas en el mejor conocimiento científico disponible.

En cualquier organización, incluidas las hospitalarias, si pretendemos crear un proyecto sólido en el presente y en el futuro debemos realizar una planificación estratégica, una estrategia es un plan que establece unos objetivos y las actuaciones más relevantes para alcanzarlos de forma ordenada. "Una adecuada estrategia facilita a la organización analizar su pasado, definir su presente y visualizar su futuro porque sistematiza, alinea y asigna los recursos de la organización sobre la base de sus habilidades o fortalezas así como de sus debilidades o carencias internas, adelantándose a los cambios adversos que se producen o pueden producirse en su entorno" (Fernández Ronquillo, 2016)

Hoy en día son muchas las organizaciones que apuestan por la calidad implantando modelos de acreditación o de gestión como la norma ISO o el modelo EFQM. En el Hospital Clínico Universitario para la definición del Sistema de Gestión de Calidad se han tenido en cuenta los términos y definiciones proporcionados por la Norma UNE-EN ISO 9000 "Sistemas de Gestión de la Calidad", se han elaborado e implantado planes estratégicos en 2010 y 2018.y también se han realizado autoevaluaciones EFQM.

3.2. Modelo EFQM de Excelencia en el Hospital Clínico Universitario de Valladolid

El Hospital Clínico Universitario de Valladolid es uno de los dos hospitales generales existentes en la capital vallisoletana. Es un hospital público perteneciente a la red asistencial de la Sanidad de Castilla y León, que está vinculado académicamente con la Universidad de Valladolid y que tiene como misión proporcionar a sus ciudadanos un servicio de atención sanitaria especializada garantizando la cobertura de sus necesidades de salud y una prestación de asistencia sanitaria segura, de calidad, efectiva y eficiente, con los más altos niveles de cualificación y complejidad, de acuerdo con la cartera de servicios, integrando funciones de investigación y docencia.

Es un hospital con once plantas sobre una base de escasa extensión y cinco plantas por debajo del nivel de la planta baja. La instalación está dotada de 777 camas. En el Hospital trabajan 4.163 personas. Tiene un área de población asignada de aproximadamente 235.000 habitantes.

El HCUV quiere ser un hospital de referencia regional y nacional con un modelo asistencial basado en el liderazgo profesional, es decir, en una mayor autonomía y autogestión en sus tareas clínicas. Este modelo tiene como objetivo prioritario incorporar al paciente en el centro del sistema sanitario, para obtener una atención integral y coordinada, y para que pueda asumir un mayor protagonismo y mayores responsabilidades en la gestión de su enfermedad.

Su herramienta de mejora continua es la planificación estratégica que se materializa en los planes y programas que son propuestos por la Gerencia Regional de Salud de Castilla y León. Para cumplir con dicha estrategia el hospital desarrolla un Plan Estratégico que supone un análisis interno y externo contando con la participación de los profesionales, lo que supone la clave del éxito para alcanzar los objetivos que siempre ha sido muy amplia.

En Plan Estratégico del Hospital se identificaron actuaciones y actividades a desarrollar. Se realizó un diagnóstico estratégico incluyendo un DAFO y se

establecieron las estrategias básicas o fundamentales del Hospital con 6 líneas estratégicas: 1) Empoderamiento de los profesionales. Gestión del talento y conocimiento; 2) Mejora de la asistencia sanitaria y sociosanitaria; 3) Optimización de las infraestructuras en base a las necesidades asistenciales; 4) Docencia, investigación e innovación, 5) Fomento de la humanización de la asistencia sanitaria y 6) Sistemas de información para la toma de decisiones.

El HCUV ha establecido, documentado e implantado con la intención de mejorar continuamente su eficacia un Sistema de Gestión de Calidad conforme a los requisitos de la Norma internacional UNE-EN ISO 9001:2015. Adicionalmente a la progresiva implantación y certificación de múltiples servicios en base a dicha norma, el HCUV ha realizado autoevaluaciones EFQM en 2012 y 2018. Este Modelo EFQM de excelencia describe a las organizaciones excelentes, y es el que el Hospital toma como referente para identificar y poner en marcha diferentes acciones de mejora que progresivamente acerquen al hospital a la excelencia que busca.

El Hospital Clínico Universitario de Valladolid ha conseguido alcanzar el sello de excelencia europea EFQM 400+ en la gestión, en diciembre de 2018.



Figura 24. Sello de Excelencia Europea 400+ concedido al HCUV

El Modelo EFQM de Excelencia se basa en un conjunto de valores europeos plasmados por primera vez en la Convención Europea de Derechos Humanos (1953) y la Carta Social Europea (revisada en 1996). El tratado fue ratificado por los 47 estados miembros del Consejo de Europa, que incorporaron sus principios en su legislación nacional. Es un instrumento práctico que permite a las organizaciones evaluar dónde se encuentran en su camino hacia la excelencia, ayudándoles a identificar sus fortalezas clave y posibles carencias; utiliza un lenguaje único que favorece la comunicación; integra las iniciativas existentes y dispone de una estructura básica para el sistema de gestión.

El Modelo EFQM de Excelencia está integrado por tres componentes:

1. Los conceptos fundamentales de la excelencia que describen los principios básicos o Valores de la Excelencia.
2. El Esquema REDER que proporciona las directrices para el desarrollo de un sistema de gestión, con una operativa orientada a la mejora continua de resultados y proporciona una herramienta para analizar el rendimiento de una organización. Las directrices del esquema REDER sirven para gestionar y para evaluar.
3. El modelo EFQM que es la parte operativa nos dice ¿qué hacer? Contiene los elementos para desarrollar un sistema de gestión y los estructura en criterios y subcriterios. Además, permite comprender las relaciones causa-efecto que existen entre lo que la organización hace (gestión) y lo que consigue (resultados).



Figura 25. Criterios del Modelo EFQM

Una vez realizada la evaluación, se constata que el hospital desarrolla su actividad asistencial con una clara atención centrada en el paciente. El HCUV es líder a nivel asistencial por su amplia y compleja cartera de servicios, líder en la docencia y líder en investigación en Castilla y León: el que más publicaciones tiene. Asimismo, también es líder en la gestión de la calidad si atendemos al número de Unidades y Servicios certificados según los requisitos de la norma UNE-EN ISO 9001:2015.

Siguiendo el Modelo EFQM, según el Criterio 3 denominado Personas, uno de los apartados está dirigido a la medición de la satisfacción de las personas con los objetivos de: mejorar las condiciones laborales, favorecer entornos de trabajo seguros, potenciar la autogestión y la toma de decisiones y mejorar el reconocimiento.

Como hemos comentado anteriormente, la calidad de los servicios debe determinarse desde la satisfacción de los usuarios, debemos tener como punto de partida la calidad de la gestión, los procesos técnicos y los resultados de la biblioteca como servicio, para que la Biblioteca del Clínico pueda adquirir un nivel notable de calidad, siguiendo la línea de la institución, después de la evaluación de este servicio a través de la encuesta de satisfacción se procede a plasmar el compromiso de calidad, en función de las opiniones de los usuarios, mediante la carta de servicios.

3.3. Carta de servicios de la Biblioteca HCUV

Como instrumento de acercamiento al ciudadano, la carta de servicios enfoca la gestión, los procesos y los resultados a las necesidades y expectativas del usuario y tiene como objetivo central contribuir a la mejora de los servicios que brindan las organizaciones públicas.

La carta de servicios es una herramienta de gestión mediante la cual las organizaciones públicas informan a la ciudadanía sobre los servicios que tienen encomendados y difunden los compromisos de calidad de estos servicios y los derechos de los usuarios en relación a ellos (Candia & Maderni, 2011).

Según González Fernández (2017), el alma de las cartas de servicio son los compromisos, dichos compromisos tienen que estar relacionados con los aspectos que más les interesen a los usuarios del servicio. Es preciso reflejar los aspectos más importantes para ellos. Para lo cual, una de las primaras acciones previas a elaborar una carta de servicios es recoger las necesidades y las expectativas de los usuarios. Así está establecido en la Norma UNE 93200. Cartas de servicios: compromiso con el cliente (Asociación Española de Normalización y Certificación, 2008). Estas necesidades y expectativas pueden servir para renovar el planteamiento de algunos servicios con el objetivo de mejorarlos. Con el fin de conocer estos dos aspectos: expectativas y necesidades se debe contar con la opinión de las personas usuarias.

El Decreto 4/2021, de 18 de febrero, por el que se establece el marco para la mejora de la calidad y la innovación de los servicios públicos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León establece en el Capítulo III: Sistema de gestión de las cartas de servicios, Artículo 15, el contenido de las cartas de servicio:

Las cartas de servicios se redactarán de forma breve, sencilla, clara, con un lenguaje fácilmente comprensible y con los siguientes contenidos:

- Información de carácter general, que incluirá: Título; Datos identificativos de localización y de contacto (dirección, teléfono, horario); Propósito y objetivos; Servicios y normativa reguladora; Derechos y deberes de las personas usuarias en relación con la prestación de los servicios; Formas de colaboración, Forma de presentación de sugerencias y quejas; Comunicación de la gestión y de los resultados de la implantación de la carta de servicios.
- Compromisos de calidad de prestación de los servicios, es el apartado más relevante, harán referencia a las condiciones y niveles de calidad con que se prestan los servicios públicos, deberán aportar un plus de calidad sobre los niveles exigidos por las normas que los regulan.
- Sistema de indicadores, que permitirá el seguimiento y evaluación del grado de cumplimiento de los compromisos de calidad asumidos.

Previamente a la redacción de la carta de servicios, para conocer la situación actual de la biblioteca, sabiendo que nuestro presente es consecuencia de nuestro pasado, realizamos un análisis DAFO, que es un instrumento a través del cual se van a detectar las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades de nuestra organización. (Fernández Ronquillo, 2016)

	Análisis interno	Análisis externo
N e g a t i v o s	DEBILIDADES: <ul style="list-style-type: none"> - Falta de espacio físico - Pérdida de representatividad de la biblioteca en el hospital - Escasez de recursos humanos - Pérdida de los fondos en papel - Desconocimiento de las funciones del bibliotecario - Falta de datos estadísticos de calidad 	AMENAZAS: <ul style="list-style-type: none"> - Falta de regulación legislativa de las bibliotecas de ciencias de la salud a nivel nacional y regional - Desaparición de algunas bibliotecas hospitalarias en la Comunidad - Falta de coordinación entre las bibliotecas de ciencias de la salud - Pérdida de puestos de trabajo de la categoría bibliotecario
P o s i t i v o s	FORTALEZAS: <ul style="list-style-type: none"> - Personal cualificado y motivado - Reconocimiento y alta satisfacción con la labor del bibliotecario - Necesidad de un espacio físico adecuado según opinan los usuarios - Apoyo de la dirección de enfermería, gestión e investigación 	OPORTUNIDADES: <ul style="list-style-type: none"> - Formación de un Grupo de trabajo a nivel regional - Proyecto de creación de una biblioteca regional de fondos en papel - Colaboración con la Unidad de Investigación en la creación del Instituto de Investigación del hospital

Tabla IX. Análisis DAFO de la Biblioteca HCUV

Una vez que sabemos dónde estamos, mediante el análisis DAFO, nos planteamos a dónde queremos llegar, formulando unos objetivos realistas y alcanzables (en relación a la situación de la biblioteca y a las necesidades de los usuarios), dichos objetivos los lograremos mediante una adecuada planificación estratégica que se basa en tres conceptos clave: visión, misión y valores. Este es el punto de partida para la redacción de la Carta de servicios de la Biblioteca del Hospital Clínico Universitario de Valladolid.

CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA
DEL HOSPITAL CLÍNICO UNIVERSITARIO DE VALLADOLID

PRESENTACIÓN

La Biblioteca del HCUV constituye un servicio del Hospital destinado a atender adecuadamente las necesidades de información científica y técnica del personal de la institución, es una biblioteca especializada con la misión de apoyar a todos los profesionales en el desarrollo de su actividad asistencial, docente, investigadora y de gestión.

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

Misión: La Biblioteca es una unidad destinada a gestionar los recursos de información de calidad para que los trabajadores hospitalarios puedan cumplir sus objetivos en materia asistencial, de docencia, e investigación. Su función primordial es facilitar el acceso y la difusión de la información, también ofrecer servicios que contribuyan a la creación y difusión del conocimiento, así como a la formación integral de personas.

Visión: Consolidar la posición de la Biblioteca hospitalaria como colaboradora en el proceso asistencial, de docencia, investigación, así como en la comunicación científica, siendo un recurso imprescindible dentro del hospital

Valores:

- Servicio público: orientado a la satisfacción de las necesidades de información, estudio e investigación.
- Calidad: ofrecemos servicios de calidad, mejora continua y aprendizaje.
- Cooperación y alianzas: establecemos colaboraciones y alianzas con otras organizaciones relacionadas con nuestro ámbito de ciencias de la salud.
- Profesionalidad: garantizamos la profesionalidad con personal capacitado, motivado y eficiente para prestar un servicio de calidad.
- Aprendizaje: promovemos un mayor nivel de alfabetización informacional de nuestros usuarios de forma que sean autosuficientes.
- Accesibilidad: facilitamos el acceso a nuestros espacios, servicios y página Web.
- Investigación: ofrecemos unos servicios de calidad que satisfagan las necesidades de la investigación y contribuyan a la difusión de la producción científica.
- Comunicación: establecemos canales de comunicación, tanto virtuales como presenciales, entre todo el personal del hospital y con los usuarios.

DATOS IDENTIFICATIVOS

La Biblioteca del Hospital Clínico de Valladolid es un servicio del hospital adscrito a la Dirección Gerencia del Hospital. Dentro del organigrama de la Gerencia Regional de Salud, las bibliotecas hospitalarias dependen de la Dirección General de Profesionales, Servicio de Formación.

INFORMACIÓN DE CONTACTO Y HORARIO DE LA BIBLIOTECA

Responsable: Susana Villar Barba svillar@saludcastillayleon.es

Tel. 983.42 00 00 Ext. 87813

Dirección: Hospital Universitario de Valladolid
c/Ramón y Cajal, 3 47003 Valladolid
biblioteca.hcuv@saludcastillayleon.es
Tel. 983 42 00 00 Ext 86835

Horario: Mañana 8 a 15:00 h.

Tardes cerrado

Biblioteca online: <https://www.saludcastillayleon.es/institucion/es/biblioteca>

SERVICIOS:

- Consulta y acceso a la información: Lectura en sala: La Biblioteca tiene un espacio de estudio en sala. Consulta en línea: con terminales de consulta para realizar búsquedas bibliográficas y consultar los recursos electrónicos a los que estamos suscritos como el catálogo en línea, revistas, bases de datos, libros y gestores de referencias bibliográficas.
- Reproducción de materiales: impresora multifunción fotocopiadora/escáner que permite fotocopiar y escanear documentos, ateniéndose a la legislación vigente.
- Orientación e información: Información sobre los recursos y servicios de la biblioteca como uso del Catálogo C17, acceso remoto a la Biblioteca online o revisión de bibliografías.
- Búsqueda bibliográfica: Asesoramiento y/o realización de búsquedas documentales para la elaboración de sesiones clínicas, publicación de artículos, trabajos de investigación o tesis. Se atienden peticiones de forma presencial, por correo electrónico o a través de la biblioteca virtual.
- Préstamo domiciliario de fondos: permite a los usuarios utilizar el fondo documental fuera del recinto de la Biblioteca.
- Préstamo interbibliotecario: Se gestiona a través del catálogo C17, servimos artículos a nuestros usuarios (para lo cual es imprescindible estar dado de alta en el programa C17) y a bibliotecas de Hospitales, Universidades y Centros de investigación españoles principalmente.
- Cursos y actividades de formación bajo demanda de los usuarios y organizados por la Biblioteca, sobre recursos bibliográficos y servicios.
- Servicios complementarios: conexión inalámbrica Wifi, permite la conexión de dispositivos electrónicos, como portátiles o tabletas, de esta manera los usuarios tienen la posibilidad de continuar trabajando en sus equipos.
- Adquisición de recursos: se hace de forma centralizada a través de la Gerencia Regional de Salud, se admiten sugerencias de los usuarios que son enviadas a servicios centrales para su evaluación.

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

Derechos:

- Recibir una atención cordial y correcta por parte del personal de la Biblioteca.
- Disponer de un espacio con instalaciones, equipamientos y recursos de información de calidad.
- Recibir la información y asesoramiento necesarios para utilizar los recursos y servicios por parte del personal de la biblioteca.
- Recibir formación sobre el manejo y uso de los recursos y la adquisición de habilidades informacionales
- Garantizar el respeto a la confidencialidad de sus datos personales y del uso que haga de la biblioteca manteniendo la privacidad y asegurando que sólo sean utilizados para los fines y necesidades de la Biblioteca, conforme a la normativa vigente.
- Conocer el estado de tramitación de sus solicitudes, así como de las sugerencias y reclamaciones proporcionando una respuesta a las mismas.
- Participar en las actividades que organice la Biblioteca.
- Participar activamente en el funcionamiento de los servicios de la Biblioteca.

Deberes

- Mantener una actitud correcta y respetuosa, tanto con los demás usuarios como con el personal bibliotecario.
- Respetar los horarios, instalaciones y patrimonio bibliográfico, utilizándolos de forma adecuada.
- Cumplir la legislación vigente en materia de propiedad intelectual y licencias de uso de los recursos que la biblioteca pone a su disposición.
- Colaborar con el personal de la biblioteca y cumplir sus indicaciones.
- Abstenerse de utilizar servicios o prestaciones a las que no se esté autorizado a acceder.

QUEJAS O SUGERENCIAS:

Los usuarios podrán presentar, tanto de modo telemático como por correo postal, quejas o sugerencias sobre el funcionamiento de la Biblioteca por las siguientes vías:

- Por correo postal o correo electrónico.
- A través del buzón de sugerencias de la intranet del HCUV: <https://encuestahcuv.limequery.com/411863?lang=es>.
- A través de la biblioteca sanitaria online de Castilla y León: <https://www.saludcastillayleon.es/institucion/es/biblioteca/envienos-consulta>.

COMPROMISOS DE CALIDAD

La biblioteca en su apuesta por mejorar sus servicios se compromete a:

- Tramitar las solicitudes de préstamo interbibliotecario de los usuarios en un plazo máximo de 24 horas desde que el usuario cursa la solicitud, a contar desde el primer día laborable a su recepción.
- Enviar, o informar de la no disponibilidad del documento solicitado, en las peticiones externas de préstamo interbibliotecario en un plazo máximo de 3 días hábiles a partir de la recepción de la solicitud.
- Impartir un curso de formación básica sobre los recursos y servicios de la Biblioteca a los residentes de primer año.
- Programar actividades de formación sobre búsquedas bibliográficas, bases de datos o gestores de referencias.
- Difundir los cursos ofertados por la Biblioteca a través de la intranet del hospital, además de otros sistemas de difusión.
- Difundir los cambios y novedades relativas a los servicios y recursos adquiridos a través de la página web de la biblioteca, intranet y otros medios.
- Responder en un plazo entre 48 horas y 5 días hábiles a las consultas de información y referencia planteadas por los usuarios, tanto de forma presencial como virtual.
- Colaborar con la unidad de investigación en la elaboración de la producción científica del hospital.
- Evaluar anualmente el cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios y hacer público su resultado.

INDICADORES DEL NIVEL DE CALIDAD

- Porcentaje de Préstamos Interbibliotecarios de los usuarios tramitados en un plazo máximo de 24 horas desde que se cursa la solicitud.
- Porcentaje de Préstamos Interbibliotecarios externos respondidos en un plazo máximo de 3 días hábiles desde que se recibe la petición
- Tasa de residentes de primer año que reciben formación.
- Evaluación de la transferencia en las actividades de formación.
- Porcentaje de consultas de información atendidas dentro del plazo.
- Tiempo medio transcurrido desde el conocimiento de la noticia sobre novedades o cursos hasta su publicación en la intranet y otros medios.
- Eficiencia de la colaboración y asesoramiento a la unidad de investigación.
- Informe final sobre cumplimiento de la Carta de servicios con indicadores publicado en la intranet del hospital.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

En caso de quejas de los usuarios por incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos en esta carta, se podrá dirigir un escrito a la Dirección Gerencia del Hospital Clínico Universitario de Valladolid, y se dará respuesta escrita en el plazo máximo de veinte días hábiles. Se procederá a evaluar las causas que provocaron el incumplimiento y se iniciarán acciones que corrijan este hecho. Además, el usuario recibirá una explicación o disculpa con información de las medidas adoptadas.

El incumplimiento de los compromisos no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

4. CONCLUSIONES

Las respuestas de la encuesta llevada a cabo en este estudio demuestran el alto valor y reconocimiento que dan los usuarios al servicio de Biblioteca del Hospital Clínico Universitario de Valladolid. Este trabajo evidencia además que existe un margen de mejora para lo relacionado con el conocimiento y manejo de sus recursos virtuales. Este servicio es utilizado principalmente por médicos y personal de enfermería, por lo que es necesario extenderlo a todos los estamentos del hospital y atraer a nuevos usuarios, así como fidelizar los existentes.

Asimismo, resulta necesario aumentar la visibilidad y dinamizar la Biblioteca, sus servicios y recursos dentro de la institución, creando una estrecha relación con los profesionales, independientemente de las funciones que desempeñen, dando a conocer el apoyo que puede aportar la Biblioteca:

- Acceso a conocimientos para mejorar la atención del paciente
- Documentos que no están disponibles inmediatamente
- Acceso a redes seguras para obtener información
- Experiencia necesaria para superar las barreras técnicas y obtener respuestas a las preguntas de investigación
- Apoyo general a los profesionales de la salud durante toda su vida laboral

El uso de las nuevas tecnologías como herramientas que facilitan el acceso a la información médica es imprescindible por lo que la Biblioteca debe ofrecer estos recursos e invertir en fuentes de información especializadas y actualizadas. Este punto lo han recalcado los usuarios en relación a sus necesidades formativas, así como en lo que atañe a la formación y al asesoramiento en su manejo. La formación ofrecida por la Biblioteca del HCUV ha resultado eficaz, pero es necesario establecer un plan formativo en este sentido para ayudar a los usuarios en la adecuada utilización de los recursos virtuales, puesto que se han detectado algunas deficiencias.

De acuerdo con las expectativas de los usuarios, la Biblioteca también debe contar con un espacio físico bien ubicado dentro de la institución, atractivo, cómodo, con recursos actualizados y un horario extendido. Ello facilitaría las condiciones necesarias para que los profesionales tuvieran acceso a los recursos el mayor tiempo posible. Además, la profesionalidad de los bibliotecarios es altamente reconocida y muy valorada por lo que la figura del bibliotecario es un valor que aporta calidad y excelencia a la biblioteca, convirtiéndose en un recurso humano que no se deberían cuestionar las organizaciones.

Se afianzan las competencias del bibliotecario como un profesional que se adapta, que adquiere las capacidades de manera rápida y cambiante según lo que el entorno le exige, se acomoda a las nuevas tecnologías y las integra en su trabajo diario. En los últimos años el papel del bibliotecario en ciencias de la salud ha cambiado respecto al modo de relacionarse con sus usuarios destacando nuevas funciones como soporte a la institución y al paciente, apoyo en la investigación o formación en competencias informacionales.

Una vez evaluado el servicio de Biblioteca del HCUV mediante la encuesta de satisfacción y persiguiendo la máxima eficacia, establecemos un compromiso de calidad mediante la carta de servicios que servirá para acercarnos a nuestros profesionales y mejorar los servicios en función de sus expectativas.

Sería interesante continuar este estudio con una investigación sobre el comportamiento de los usuarios respecto al manejo de las nuevas tecnologías, acceso a bases de datos, búsquedas bibliográficas y recuperación de la información y analizar la repercusión que tiene en la producción científica de la institución.

5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR). (2008). *Cartas de servicios: compromiso con el cliente (UNE 93200:2008)*.
- Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR). (2015). UNE-EN ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. Aenor
- Calva González, J. J. (2009). *Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información*. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Candia, C., & Maderni, G. (2011). La carta de servicios como herramienta de mejora de la gestión pública. *Innotec Gestión*, 3, 71-76. <https://ojs.latu.org.uy/index.php/INNOTEC-Gestion/article/download/122/77/>
- Castilla y León. (2016). Decreto 7/2016, de 17 de marzo, por el que se regula el procedimiento para el ejercicio del derecho de acceso a la información pública en la Comunidad de Castilla. <https://bocyl.jcyl.es/html/2016/03/18/html/BOCYL-D-18032016-1.do>
- Castilla y León. (2021). Decreto 4/2021, de 18 de febrero, por el que se establece el marco para la mejora de la calidad y la innovación de los servicios públicos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León. <https://bocyl.jcyl.es/html/2021/02/22/html/BOCYL-D-22022021-1.do>
- Castilla y León. (2007). Ley 2/2007, de 7 de marzo, del estatuto jurídico del personal estatutario del Servicio de Salud de Castilla y León. <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2007-7033>
- Castilla y León. (2010). Ley 2/2010, de 11 de marzo, de Derechos de los Ciudadanos en sus relaciones con la Administración de la Comunidad de Castilla y León y de Gestión Pública. <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2010-6562>
- Castilla y León. (2010). Ley 8/2010, de 30 de agosto, de Ordenación del Sistema de Salud de Castilla y León. <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2010-14848&tn=2>
- Castilla y León. (2015). Ley 3/2015, de 4 de marzo, de Transparencia y Participación Ciudadana de Castilla y León. https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2015-3281
- Cervera Farré, A., Cervera Biedma, E., López Pérez, C., Santos Hermosa, G., & Vaquer Suñer, C. (2015). Hacia el liaison librarian: transformación de servicios bibliotecarios para dar apoyo a la docencia en la Universitat Oberta de Catalunya (UOC). *El profesional de la información*, 24(2), 121-130. <https://cutt.ly/bmPZWgv>
- Compact Software International. *Catálogo C17*. (2021). Compact Software International. <https://www.c17.net/>
- Crespo González, J., & Criado Grande, J. I. (2005). Evaluando el impacto de la implantación de la calidad en la Administraciones Públicas. Las Cartas de Servicios en la Comunidad de Madrid. *Revista de Estudios de la Administración Local y Autonómica*, 298, 269-296. <https://doi.org/10.24965/reala.vi298-299.9277>
- Culebro-Trujillo, R., Contreras-Campos, N. E., Montiel-Jarquín, Á. J., Barragán-Hervella, R. G., López-Cázares, G., García-Villaseñor, A., & Romero-Figueroa, M. del S. (2017). Satisfacción de los usuarios sobre las fuentes de información electrónica en un hospital de tercer nivel de atención médica. *Educacion Medica*, 18(3), 188-194. <https://doi.org/10.1016/j.edumed.2016.06.017>

- Delgado-Lopez-Cozar, E. (2004). La investigación por encuesta en la biblioteconomía y documentación española: Análisis de las encuestas publicadas en revistas y congresos de la especialidad entre 1976 y 1977. En *Metodologías de investigación en información y documentación* (pp. 71-136). Ediciones Salamanca.
- Díaz Ruiz, M. P., González Calvo Baeza, S., & Andrés Loste, M. L. de. (2013). Biblioteca Sanitaria on line de Castilla y León. Evolución y perspectivas de futuro. *Boletín de la ANABAD*, 63(2), 41-54.
- Epantaleon-Ágreda, M., Jiménez-Varas, M., & San-José-Montano, B. (2019). *Situación institucional de las bibliotecas de ciencias de la salud en España*. Madrid: BiblioMadsalud.
- Escudero-Gómez, C., Solís-Muñoz, M., & Alonso-Durán, M. (2007). Estudio sobre la satisfacción de los usuarios de una biblioteca hospitalaria. *Revista General de Información y Documentación*, 17(2), 63-67. <https://doi.org/10.5209/RGID.10221>
- España. (1986). Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad. <https://boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1986-10499>
- España. (2013). Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno. <https://boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2013-12887>
- España. (1999). Real Decreto 1259/1999, de 16 de julio, por el que se regulan las cartas de servicios y los premios de calidad en la Administración General del Estado. https://www.boe.es/dia-rio_boe/txt.php?id=BOE-A-1999-17134
- España. (2005). Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado. https://www.boe.es/dia-rio_boe/txt.php?id=BOE-A-2005-14836
- Fernández-Luque, A. M., Ramírez-Montoya, M. S., & Cordón-García, J. A. (2021). Training in digital competencies for health professionals: Systematic mapping (2015-2019). *Profesional de la Información*, 30(2), 1-15. <https://doi.org/10.3145/epi.2021.mar.13>
- Fernández Luque, A. M., Gómez Díaz, R., & Cordón-García, J. A. (2016). Digital habits and competences of health professionals the Health Area East of Málaga-Axarquía (Málaga). *ACM International Conference Proceeding Series*, 253-260. <https://doi.org/10.1145/3012430.3012653>
- Fernández Ronquillo, J. C. (2016). Aproximación al enfoque de la calidad de los servicios públicos: la carta de servicios. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 31(112), 30-56. <https://cutt.ly/tmPZYF4>
- Fernández Valdés, M. de las M., & Alfonso Sánchez, I. R. (2005). Estado actual de la normalización y la estandarización en las bibliotecas sobre ciencias de la salud. *Acimed*, 13(5).
- García, M., Ribes, F., Rodríguez, M. (1998). *Estándares para bibliotecas de Ciencias de la Salud*. 4-6. <https://www.sedic.es/wp-content/uploads/2019/06/estandar.pdf>
- Gimeno Ruiz, A. (2017). Las cartas de servicio como instrumento para el desarrollo de la información integrada en las entidades públicas. *Revista española de control externo*, 19(57), 129-169. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6237403.pdf>
- González Fernández, S. (2017). El valor del compromiso. *AENOR: Revista de la normalización y la evaluación de la conformidad*, 326, 16-21. <https://revista.aenor.com/downloads/revistas/326.pdf>

- González Teruel, A. (2005). *Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales*. Trea.
- González Teruel, A., & Barrios Cerrejón, M. (2012). *Métodos y técnicas para la investigación del comportamiento informacional: fundamentos y nuevos desarrollos*. Trea.
- Gutiérrez Couto, E., Mejuto Martí, T., Blanco Pérez, A., & Calvo Ferre, A. (1999). Diagnóstico de salud de una biblioteca hospitalaria. *Jornadas de Información y Documentación en Ciencias de la Salud*, 8.
- Heradio, R., Fernández-Amorós, D., Cabrerizo, F. J., & Herrera-Viedma, E. (2012). A review of quality evaluation of digital libraries based on users' perceptions. *Journal of Information Science*, 38(3), 269-283. <https://doi.org/10.1177/0165551512438359>
- Hernández Salazar, P. (2007). La relación entre los estudios y la formación de usuarios de la información. *Revista general de información y documentación*, 17(2), 103-121. <https://doi.org/10.5209/RGID.10246>
- Ibragimova, I., & Korjonen, M. H. (2019). The value of librarians for clinical and health governance (a view from Europe). *International Journal of Health Governance*, 24(1), 66-88. <https://doi.org/10.1108/IJHG-11-2018-0062>
- Izquierdo Alonso, M., Piñera Lucas, J., & Ruiz Abellán, J. (1998). Aportaciones en torno a los usuarios en documentación. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 21(21), 11-75. https://doi.org/10.5209/rev_DCIN.1998.v21.20607
- Jiménez Medinaceli, R.; Tiñini Huayta, S. (2013). Evaluación de las bibliotecas hospitalarias de la ciudad de la Paz. *Revista Médica La Paz*, 19(2), 47-50. http://www.scielo.org.bo/pdf/rmcmpl/v19n2/v19n2_a07.pdf
- Lancaster, F. W., Abad Hiraldo, R., & Altuna Esteibar, B. (1996). *Evaluación de la biblioteca*. Anabad.
- Latorre Zacarés, I., & Sanchis Pérez, E. (1998). La atención a usuarias y usuarios en bibliotecas especializadas. *VI Jornadas Españolas de Documentación*. <http://eprints.rclis.org/6495/>
- López-Gijón, J., Ávila-Fernández, B., Pérez-Gálvez, I.-J., & Herrera-Viedma, E. (2010). La calidad en las bibliotecas universitarias biomédicas según sus usuarios. *El Profesional de la Información*, 19(3), 255-259. <https://doi.org/10.3145/epi.2010.may.05>
- Marshall, J. G., Sollenberger, J., Easterby-Gannett, S., Morgan, L. K., Klem, M. Lou, Cavanaugh, S. K., Oliver, K. B., Thompson, C. A., Romanosky, N., & Hunter, S. (2013). The value of library and information services in patient care: Results of a multisite study. *Journal of the Medical Library Association*, 101(1), 38-46. <https://doi.org/10.3163/1536-5050.101.1.007>
- McKeown, S., Konrad, S. L., McTavish, J., & Boyce, E. (2017). Evaluation of hospital staff's perceived quality of librarian-mediated literature searching services. *Journal of the Medical Library Association*, 105(2), 120-131. <https://doi.org/10.5195/jmla.2017.201>
- Medino Muñoz, J., Sebastián Viana, T., Domínguez Peromingo, M., Pueyo, Á., & Mániz Ortiz, M. Á. (2018). La biblioteca hospitalaria como elemento económicamente rentable para la organización: la inversión retorna. *Revista General de Información y Documentación*, 28(1), 275-282. <https://doi.org/10.5209/rgid.60808>

- Merino Estrada, V. (2002). Las cartas de servicios en la Administración Local. *Revista de Estudios de la Administración Local y Autonómica*, 161-173. <https://doi.org/10.24965/reala.vi290.9159>
- Perez-Ventana Ortiz, C., Caro Benito, C., & Cabezas Serrano, M. (2019). Revisión de nuevos roles en la biblioteca médica 2014-2019. *XVI Jornadas Bibliosalud*, 1, 1-11. <https://cutt.ly/umPZe4z>
- Pérez Pupo, A.; Lores Cruz, A; Pérez Ranchide, L.; Díaz Rojas, Y. V. (2014). Evaluación de la calidad de los servicios bibliotecarios: un reto actual en bibliotecas médicas. *Correo Científico Médico*, 18(3), 577-592. <https://cutt.ly/6mPZfYE>
- Rodríguez del Castillo Martín, M., Rodríguez del Águila, M., Herrera Espiñeira, C., Quero Rufián, A., Martínez Cirre, C., & Lechuga Rodríguez del Castillo, F. (2006). Presente y futuro de los servicios de las bibliotecas médicas. Revisión de la literatura y estudio realizado en un hospital de más de 1.400 camas. *Revista Española de Documentación Científica*, 29(3), 364-381. <https://cutt.ly/mmPZKT6>
- Sanz Casado, E. (1994). *Manual de estudios de usuarios*. Fundación Germán Sánchez Ruipérez.
- Saraiva, R., Arévalo, J. A., & Lopes, C. A. (2019). Hospital libraries in portugal: A librarian's view. *Revista Cubana de Informacion en Ciencias de la Salud*, 30(4), 1-22. <https://doi.org/10.36512/rcics.v30i4.1422.g877>
- Saraiva, R., Frías, J. A., & Lopes, C. (2019a). Opiniões, necessidades e preferências dos utilizadores das bibliotecas hospitalares. *Anales de Documentación*, 22(2). <https://doi.org/10.6018/analesdoc.362411>
- Saraiva, R., Frías, J. A., & Lopes, C. (2019b). Opiniões, necessidades e preferências dos utilizadores das bibliotecas hospitalares. *Anales de Documentación*, 22(2). <https://doi.org/10.6018/analesdoc.362411>
- Sobrido, M., Alonso-Martín, M.-L., Medino-Muñoz, J., Vivas, M., Gutierrez-Couto, U., & Pinín, C. (2021). The role of Spanish health libraries in scientific publication. *Journal of EAHIL*, 17(1), 23-28. <https://doi.org/10.32384/jeahil17450>
- Solís Muñoz, M., Escudero Gómez, C., García López, F., & Alonso Durán, M. (2005). Estudio sobre la satisfacción de los usuarios de la biblioteca del hospital universitario Puerta de Hierro. *Revista Española de Documentación Científica*. <https://doi.org/10.3989/redc.2005.v28.i3.233>
- Stamouli, M. A., Balis, C., & Georgakopoulou, K. M. (2013). Satisfaction degree evaluation of the users of «Attikon» University General Hospital's Library. *Studies in Health Technology and Informatics*, 190, 291-293. <https://doi.org/10.3233/978-1-61499-276-9-291>
- Steigerwalt, K., Fitterling, L., Harvey, M., McQueeny Kartsonis, S., DeGeus, M., Franco, N., Thompson, M., Sykes-Berry, S., Mullaly-Quijas, P., & Thompson, J. A. (2019). Health Sciences Patron Preference for Library Spaces: A Multisite Observational Study. *Medical Reference Services Quarterly*, 38(1), 1-21. <https://doi.org/10.1080/02763869.2018.1548890>
- Taylor, M. V., & Stephenson, P. L. (2018). Demonstrating Value in Federal Medical Center Libraries. *Medical Reference Services Quarterly*, 37(4), 403-412. <https://doi.org/10.1080/02763869.2018.1514914>
- Villaseñor Rodríguez, I. (2017). *Estudios de usuarios de información: diseño metodológico e informe final*. Editorial UOC.
- Vogt, H. (2004). *El usuario es lo primero: la satisfacción del usuario como prioridad en la gestión*. Fundación Bertelsman. <https://cutt.ly/vmPZz0E>

6. ANEXOS

Anexo I. Encuesta de satisfacción

Encuesta de satisfacción de los usuarios de la biblioteca del Hospital Clínico Universitario de Valladolid

La evolución de las ciencias de la salud y el desarrollo de la sociedad de la información ha planteado un reto mayor a los bibliotecarios de las bibliotecas de los hospitales para desarrollar nuevas competencias. Para lo cual es esencial identificar cuáles son las necesidades de los usuarios.

Este cuestionario tiene por objeto conocer mejor al usuario de la biblioteca del Hospital Clínico Universitario de Valladolid.

Por favor, colabore con nosotros para conseguir este objetivo completando este cuestionario y mejorar nuestro servicio. El cuestionario es anónimo y sus datos serán tratados de forma confidencial.

Muchas gracias por su colaboración.

1. Categoría Profesional:

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Administrativo | <input type="checkbox"/> Médico especialista |
| <input type="checkbox"/> Auxiliar | <input type="checkbox"/> MIR/EIR |
| <input type="checkbox"/> EIR | <input type="checkbox"/> Psicólogo |
| <input type="checkbox"/> Enfermera/o | <input type="checkbox"/> Trabajo social |
| <input type="checkbox"/> Estudiante | <input type="checkbox"/> Otros(indicar categoría) _____ |
| <input type="checkbox"/> Fisioterapeuta | |

2. Edad: 18 años a 28 años

- 29 años a 39 años
 40 años a 50 años
 51 años a 61 años
 Más de 62

3. Sexo: Femenino Masculino

La biblioteca y sus servicios

4. ¿Con qué frecuencia utiliza los servicios o recursos de la biblioteca, incluida la virtual?

- | | |
|---|---|
| <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 |

5. Indique el grado de conocimiento que tiene sobre los servicios que ofrece de:

Muy deficiente	1	2	3	4	5	Muy satisfactorio
La biblioteca presencial	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
La biblioteca virtual						

6. ¿De qué forma contacta habitualmente con su bibliotecario?

- Presencial
- Telefónica
- Correo electrónico
- Biblioteca virtual
- Otras

7. ¿En qué horario utiliza la biblioteca habitualmente?

- Mañana
- Tarde
- Noche
- Indistintamente

8. ¿Utiliza la biblioteca virtual desde casa u otro lugar fuera de la red del Servicio de Salud de Castilla y León (acceso remoto)?

- Si
- No

9. Indica el grado de satisfacción con el acceso a los recursos desde el acceso remoto:

	1	2	3	4	5	
Muy deficiente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muy satisfactorio

10. Indique el grado de conocimiento que tiene sobre el manejo de la biblioteca virtual

	1	2	3	4	5	
Muy deficiente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muy satisfactorio

11. Considero que es necesaria una biblioteca física en el hospital universitario

- Si
- No

12. El motivo por el cual ha acudido a la biblioteca, ¿ha sido satisfecho?

- Siempre
- La mayoría de las veces
- Pocas veces
- Nunca
- No he acudido a la biblioteca

13. Considero el espacio físico de la biblioteca del hospital debería:
(1 En desacuerdo/ 5 De acuerdo):

	1	2	3	4	5
Ser acogedor y cómodo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Estar bien dotado de fondos para estudiar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Estar bien dotado de fondos para investigar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ser útil, que permita acceder a ordenadores e internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Permitir realizar sesiones de formación de usuarios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Que el horario es adecuado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. El personal de la Biblioteca (1 completamente en desacuerdo / 5 completamente de acuerdo):

	1	2	3	4	5
Siempre está disponible para responder a mis preguntas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se comunica conmigo de manera cordial	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Me apoya en la búsqueda bibliográfica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Me proporciona información que me ayuda a tomar decisiones sobre la salud del paciente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Proporciona servicios útiles para el desarrollo de mi investigación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

15. De los servicios abajo enumerados señale cual/es ha solitado a la biblioteca:

- Solicitar un artículo
- Realizar una búsqueda bibliográfica
- Apoyo en la utilización de recursos, acceso a bases de datos
- Consultar las revistas disponibles
- Resolver alguna duda clínica
- Estudio de investigación
- Otras

Recursos electrónicos de la biblioteca

16. Indique los recursos que utiliza:

- Bases de datos
- Buscador de la biblioteca virtual
- Catálogo de préstamo C17
- Libros electrónicos

- Revistas electrónicas
- Otras

17. A través de la Biblioteca virtual (1 completamente en desacuerdo / 5 completamente de acuerdo):

	1	2	3	4	5
Accedo a las bases de datos que necesito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accedo fácilmente a los recursos que necesito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Encuentro las revistas de mi especialidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Puedo descargar los artículos de las revistas suscritas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

18. El buscador de la biblioteca virtual me permite:(1 completamente en desacuerdo / 5 completamente de acuerdo):

	1	2	3	4	5
Realizar búsquedas con facilidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Obtener resultados relevantes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Acceder al documento a texto completo o pedirlo prestado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Obtener información actual y de calidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

19. Indique el grado de dificultad de utilización de los recursos de información abajo indicados (1 Muy difícil/ 5 Muy fácil):

	1	2	3	4	5
Buscador biblioteca virtual	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cinahl	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ClinicalKey	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cochrane	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fisterrae	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Google Scholar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Journal Citation Reports (JCR)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
NNConsult	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ovid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PubMed	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Science Direct	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
UpToDate	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

20. Generalmente, accede a los recursos online:

- Desde el trabajo
- Desde casa
- Desde la biblioteca
- Otras. Indique desde donde _____

21. ¿Qué recursos le gustaría que la biblioteca adquiriese?

Formación.

22. ¿Ha participado en alguna sesión formativa?

- Si
- No

23. ¿A que tipo de sesión ha asistido?

- Individual en la biblioteca
- Formación en grupo

24. Las sesiones de formación ¿le ayudaron a conocer y manejar mejor los recursos?

- Si
- No

25. Que tipo de formación le gustaría que impartiera la biblioteca?

26. En su opinión, ¿cuál es la mejor manera de difundir los servicios, recursos y formación realizados en la biblioteca:

- E-mail
- Intranet del hospital
- Redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram etc)
- Otros. ¿Cuales? _____

27. Terminado este cuestionario, le agradecemos mucho su colaboración y le ofrecemos la oportunidad de realizar cualquier comentario o sugerencia para mejorar este servicio.

Anexo II. Carta de presentación de la encuesta

Estimado compañero,

Soy Susana Villar Barba, la bibliotecaria/documentalista del Hospital Clínico Universitario de Valladolid.

Me pongo en contacto con usted como usuario del servicio de Biblioteca para presentarle un estudio de investigación sobre la satisfacción de los usuarios de la Biblioteca de nuestra institución.

Qué nos planteamos desde el Servicio de biblioteca:

La incorporación de las nuevas tecnologías ha supuesto una transformación crucial de los servicios bibliotecarios, afectando a los formatos de la información, a las necesidades de los usuarios, a la estructura física de la biblioteca y a su rol en el hospital.

La demanda de información relacionada con la salud ha crecido exponencialmente y las bibliotecas del ámbito sanitario deben ofrecer recursos y servicios adecuados a esa necesidad informativa.

Cuál es nuestro objetivo:

Recabar la opinión de los usuarios de la biblioteca respecto a los servicios y recursos que ofrece, para conocer el uso real de los mismos e identificar posibles necesidades de formación. Todo ello permitirá establecer acciones de mejora y elaborar la carta de servicios de la biblioteca.

¿Por qué necesitamos su participación?

Para lograr este objetivo necesitamos evaluar la calidad de la biblioteca desde la perspectiva de los usuarios y para ello se precisa la mayor participación de los profesionales beneficiarios de este servicio. Sus respuestas servirán para optimizar la labor de la biblioteca.

¿Cómo acceder a la encuesta?

La encuesta se realiza en formato online y se accede mediante el enlace que se adjunta. Este enlace está preparado para que la información recogida en el cuestionario se desvincule del correo electrónico del remitente. De esta forma se garantiza la confidencialidad de la información y el anonimato.

Duración aproximada: 8 minutos

Plazo de realización: hasta el 23 de abril de 2021

Dirección del cuestionario: <https://forms.office.com/r/Rd8rEQsfAh>

Quiero aprovechar esta ocasión para agradecerle el interés prestado e indicarle que le informaremos del resultado de la investigación una vez que se publique.

Si desea más información puede ponerse en contacto conmigo en el correo svillar@saludcastillayleon.es

Un afectuoso saludo. Susana

Susana Villar Barba

Anexo III

Documentación requerida por el Comité de Investigación



COMITÉ DE ÉTICA DE LA INVESTIGACIÓN CON MEDICAMENTOS AREA DE SALUD VALLADOLID ESTE

<https://www.icscyl.com/hcuuv/ceimvalladolideste/>

PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN

DOCUMENTACIÓN REQUERIDA PARA EVALUAR POR EL CEIm AREA DE SALUD VALLADOLID ESTE:

1 COPIAS EN PAPEL Y UNA EN FORMATO ELECTRONICO

DOCUMENTOS a presentar

alvarez@med.uva.es; jalvarezgo@saludcastillayleon.es

1. SOLICITUD DE EVALUACIÓN del proyecto de investigación (documento local a descargar en la web)
2. CONFORMIDAD DEL JEFE DE SERVICIO (documento local a descargar en la web).
3. MEMORIA DEL PROYECTO:
 - Protocolo del proyecto de investigación.
 - Memoria económica.
 - Hoja de información al paciente y consentimiento informado (HIP/CI),
 - Descripción de las muestras biológicas a utilizar y del análisis genético a realizar, si procede.

- El CEIm Área de Salud Valladolid Este se reúne, como norma general, el último jueves de cada mes.
- La documentación debe ser remitida lo antes posible a este CEIm, en especial en aquellos casos que se pide la autorización previa para su presentación a las distintas convocatorias.
- El CEIm evalúa solo los aspectos éticos (hoja de información al paciente y consentimiento informado) y los aspectos relativos a los análisis genéticos (muestras biológicas a utilizar y del análisis genético a realizar).

CONTACTO:

F. Javier Álvarez González
COMITÉ DE ÉTICA DE LA INVESTIGACIÓN CON MEDICAMENTOS
Farmacología,
Facultad de Medicina,
c/ Ramón y Cajal, 7
47005 Valladolid
Tel: 983 423077
e-mail: [enviar a ambas direcciones alvarez@med.uva.es](mailto:alvarez@med.uva.es)
jalvarezgo@saludcastillayleon.es



Anexo IV

Informe del Comité de Investigación



Avda. Ramón y Cajal, 3 - 47003 Valladolid
Tel.: 983 42 00 00 - Fax 983 25 75 11
gerente.hcuv@saludcastillayleon.es



COMITÉ DE ÉTICA DE LA INVESTIGACIÓN CON MEDICAMENTOS ÁREA DE SALUD VALLADOLID

Valladolid a 4 de marzo de 2021

En la reunión del CEIm ÁREA DE SALUD VALLADOLID ESTE del 4 de marzo de 2021, se procedió a la evaluación de los aspectos éticos del siguiente proyecto de investigación.

PI 21-2217	ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DEL HOSPITAL CLÍNICO UNIVERSITARIO DE VALLADOLID	I.P.: SUSANA VILLAR BARBA BIBLIOTECA HCUV
------------	--	--

A continuación, les señalo los acuerdos tomados por el CEIm ÁREA DE SALUD VALLADOLID ESTE en relación a dicho Proyecto de Investigación:

Considerando que el Proyecto contempla los Convenios y Normas establecidos en la legislación española en el ámbito de la investigación biomédica, la protección de datos de carácter personal y la bioética, se hace constar el **informe favorable** y la **aceptación** del Comité de Ética de la Investigación con Medicamentos Área de Salud Valladolid Este.

Un cordial saludo.

Dr. F. Javier Álvarez.
CEIm Área de Salud Valladolid Este
Hospital Clínico Universitario de Valladolid
Farmacología, Facultad de Medicina,
Universidad de Valladolid,
c/ Ramón y Cajal 7,47005 Valladolid
alvarez@med.uva.es,
jalvarezgo@saludcastillayleon.es
tel.: 983 423077