

## Encuesta para conocer las necesidades de recursos de información de los usuarios en un Hospital de Nivel III

Autores: Cristina Puyal González, Juan Carlos Juárez Jiménez, Juan Antonio Hueto Madrid, Xavier Vidal Guitart, Mercedes Arribas Serrano, Sara Guila Fidel Kinori, Carmen Fuentelsaz Gallego, Moisés Labrador Horrillo, Antonio Moreno Galdó, M<sup>a</sup> Teresa Tórtola Fernández, Mercedes Velasco Zarzuelo, M<sup>a</sup> José Cerqueira Dapena  
**Hospital Universitario Vall d'Hebron. Barcelona**

### Introducción

La gestión eficiente de la información biomédica en una biblioteca incluye sin duda el conocimiento de las necesidades y la opinión de los usuarios.

El actual entorno tecnológico de acceso a la información hizo plantearse realizar un estudio de los hábitos *reales* de los usuarios, con el fin de llevar políticas y estrategias de adquisición consensuadas con éstos.

En el Hospital Universitario Vall d'Hebron de Barcelona, Centro Hospitalarios de nivel III con más de un millar de profesionales, se decidió por el diseño de encuestas dirigidas a una muestra de usuarios que por su perfil pudieran representar a la mayoría de profesionales.

Se planteó la posible aparición de divergencias entre lo que se *oferta*, lo que *utilizan* y lo que realmente *necesitan*, y ello debido quizás a un exceso de costumbrismo o por falta de reflexión y análisis.

### Objetivo y método

La Comisión de Información Biomédica (CIB) del Hospital, responsable de asesorar a la Dirección Gerencia sobre políticas y estrategias en la gestión de la información biomédica, lideró el proyecto. La encuesta se diseñó con el fin de conocer: perfil de utilización, grado de satisfacción de los recursos disponibles, se hizo hincapié en las necesidades de información y en las propuestas de adquisición de nuevos recursos, y nuevos formatos.

Un grupo de trabajo multidisciplinar coordinado por un documentalista, redactó el contenido de la encuesta, escogió la forma de difusión y el grupo de usuarios a la cual iría dirigida. Un vez completada la encuesta realizó entrevistas personales a aquellas que consideraron que se debía profundizar en las respuestas. Se procedió a su difusión y tras la recepción de los datos, se analizaron de los resultados.

### Estructura de las 26 preguntas de la encuesta:

#### Bloque A.

Datos generales

#### Bloque B

Utilización sobre fuentes primarias

#### Bloque C

Utilización de fuentes secundarias

#### Bloque D

Servicios de la Biblioteca

#### Bloque E

Valoraciones de la Biblioteca

### Bibliografía:

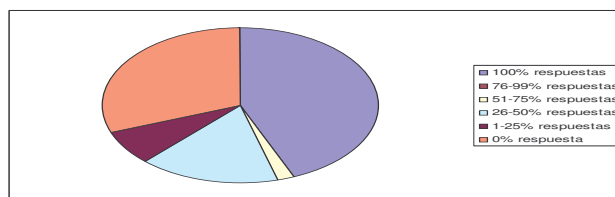
Medical Library Association. *Standards for Hospital Libraries 2002 with 2004 revisions*. Natl Netw. 2005; 29(3):11-7  
Adams, A. Blandford. *Acceptability of medical digital libraries*. Health Informatics Journal. 2002, 8: 58-66  
González Teruel.A. et al. *Uso de internet por los médicos colegiados de Valencia. El profesional de la información*. 2004;13(2):100-106

### Resultados

La encuesta se estructuró en 26 cuestiones sobre: datos generales, conocimiento de recursos electrónicos y valoración de la biblioteca presencial y virtual. Se entregó electrónica y personalmente a los facultativos tutores de residentes y a las adjuntas de enfermería. El 69% de los contactados respondió a la encuesta. De los resultados destaca que un 46% utilizaba diariamente fuentes de información para la toma de decisiones clínicas. Las bases de datos más utilizadas son Pubmed, Cochrane Library Plus, Portales de Sociedades Científicas y Uptodate. Los servicios SOD y difusión de sumarios eran los más conocidos. Un 45% mantendría la biblioteca presencial a la vez que un 45% la pasaría a virtual.

Los usuarios valoran sobretodo la profesionalidad del bibliotecario y la efectividad del SOD.

### Porcentajes de respuesta por servicios contactados



### Datos obtenidos más significativos:

46% utiliza diariamente recursos de la biblioteca

33% Consulta para decisiones asistenciales

94% consulta prioritariamente Pubmed

58% utiliza servicios de otras bibliotecas

75% nunca ha consultado recursos por PDA

### Conclusiones

La encuesta permitió conocer el grado de utilización y de satisfacción de la actual Biblioteca, de los usuarios contactados. Con esta experiencia llegamos a las siguientes conclusiones:

- Los usuarios tienen adquirido el hábito de consulta a recursos de la Biblioteca y valoran la profesionalidad del personal de la Biblioteca y consideran imprescindible su asesoramiento para sacar el mejor provecho en la utilización de los recursos.
- La formación a los usuarios sobre el uso de los recursos debe potenciarse con actividades formativas, incluso obligadas con el fin de promover los de mayor rigor científico.
- Se debe potenciar el concepto de grupo social entre los usuarios para obtener apoyo en acciones de cambio que pudieran proponerse. Sería conveniente que la Comisión (CIB) dispusiera de al menos un interlocutor por especialidad para establecer redes sociales a través de la Intranet.

La realización periódica de encuestas, puede ser útil en centros con un elevado número de usuarios y múltiples especialidades contribuyendo en la toma de decisiones, para mejorar la eficiencia de la biblioteca.