

Satisfacción con el servicio bibliotecario de búsqueda de información en el Hospital General Universitario Vladimir Ilich Lenin

Satisfaction with the Information Search Library Service at Vladimir Ilich Lenin General University Hospital

Annarelis Pérez Pupo^{1*} <https://orcid.org/0000-0002-1496-325X>

Lisbet Modesta Pérez Randiche² <https://orcid.org/0000-0002-4463-6356>

Yudelmis Revé Vidiaux³ <https://orcid.org/0009-0001-8978-4862>

Jorge Ernesto Ávila Díaz³ <https://orcid.org/0000-0002-5638-7078>

Aracely Lores Cruz³ <https://orcid.org/0000-0002-2494-5717>

¹Hospital General Universitario "Vladimir Ilich Lenin". Holguín, Cuba.

²Filial de Ciencias Médicas de Holguín. Cuba.

³Hospital General Universitario "Vladimir Ilich Lenin", Biblioteca Médica. Holguín, Cuba.

*Autor para la correspondencia: annaholguin8@gmail.com

RESUMEN

Introducción: El principal objetivo de cada biblioteca es atender de manera eficiente las solicitudes de información de los usuarios.

Objetivo: Caracterizar la satisfacción de los usuarios que utilizaron el servicio bibliotecario de búsqueda de información.

Métodos: Se realizó un servicio descriptivo observacional en la biblioteca del Hospital General Universitario "Vladimir Ilich Lenin", en el período de enero a diciembre de 2023. El universo de estudio estuvo conformado por 359 usuarios, que

utilizaron el servicio de búsqueda de información, dieron su consentimiento para participar en la investigación y recogieron las búsquedas solicitadas.

Resultados: Se evidenció que en 2023 se solicitaron 359 búsquedas con 8100 documentos recuperados. La especialidad de ginecoobstetricia fue la que más solicitudes realizó, con 120 (33,43), las temáticas más solicitadas fueron las afecciones maternas (122), seguidas por las afecciones neonatales (102). Al determinar la satisfacción de los servicios prestados, se comprobó que el 94 % estuvo satisfecho.

Conclusiones: Se comprobó que la mayor cantidad de los usuarios estuvo satisfecha con el trato del bibliotecario y el servicio prestado, con hincapié en la actualización de la bibliografía entregada.

Palabras clave: servicios bibliotecarios; búsquedas de información; satisfacción de los usuarios; evaluación de los servicios; bibliotecas.

ABSTRACT

Introduction: The primary objective of any library is to efficiently meet users' information requests.

Objective: To describe the satisfaction of users who utilized the information search library service.

Methods: A descriptive, observational study of the service provided at the library of Vladimir Ilich Lenin General University Hospital was conducted from January to December 2023. The study population consisted of 359 users who utilized the information search service and consented to participate in the research by allowing the collection of data on their requested searches.

Results: Findings showed that 359 searches were requested in 2023, resulting in the retrieval of 8,100 documents. The Obstetrics and Gynecology specialty submitted the highest number of requests (120; 33.43%); the most frequently requested topics were maternal conditions (122), followed by neonatal conditions (102). Regarding satisfaction with the services provided, 94% of users expressed satisfaction.

Conclusions: It was found that the majority of users were satisfied with the librarian's behaviour and the service provided, particularly regarding the up-to-date nature of the bibliography supplied.

Keywords: library services; information searches; user satisfaction; service evaluation; libraries.

Recibido: 10/06/2024

Aceptado: 02/06/2025

Introducción

Las bibliotecas son entidades encargadas de recopilar, clasificar y difundir conocimiento, con el propósito de fomentar la educación, la enseñanza y la investigación; al mismo tiempo, estimulan la generación de nuevas ideas para optimizar el aprovechamiento de cada servicio. Estas emergen a partir de la necesidad de satisfacer las demandas y expectativas de los usuarios que hacen uso de sus recursos. El principal objetivo de cada biblioteca es atender de manera eficiente las solicitudes de información.⁽¹⁾

Los servicios bibliotecarios abarcan todas las medidas y acciones destinadas a proporcionar información a quienes la requieran, tanto en la realidad como en potencia. Asimismo, se definen como un conjunto de actividades organizadas de forma constante a nivel institucional, con la meta fundamental de facilitar el acceso a la información, de acuerdo con las necesidades de la comunidad de usuarios a la que se dirige.⁽²⁾

La divulgación de información científica solía realizarse exclusivamente en formato impreso, lo que resultaba en retrasos en su difusión, debido a los costos de edición, publicación y distribución, así como al tiempo requerido por los procesos editoriales, lo que impedía que las investigaciones fueran conocidas. Posteriormente, surgieron diversos servicios, aplicaciones y tecnologías basadas en el uso de equipos y *software*, transmitidos a través de redes de telecomunicaciones, conocidas como tecnologías de la información y la comunicación (TIC).

Este avance tecnológico provocó un aumento exponencial en los recursos disponibles y un cambio en la estructura social en términos de difusión de la información; además, se produjeron nuevos productos y servicios en las bibliotecas, por lo que surgieron oportunidades en cuanto al acceso, almacenamiento y uso de la información, lo cual condujo a la formación de una nueva era denominada “la sociedad de la información”.⁽³⁾

En este contexto se destaca la amplia gama de fuentes de información accesibles en internet, la diversidad y disponibilidad de recursos informativos digitales, así como el nivel de especialización de la información en sí misma. Es notable el incremento exponencial de publicaciones científicas de alta calidad en el campo biomédico, esenciales y fundamentales para la actualización continua de los profesionales de la ciencia.⁽⁴⁾

Desde la década de los años 90, con la creación de bases de datos especializadas en diversas áreas del conocimiento, ha surgido la necesidad de desarrollar habilidades en la búsqueda de información, lo que ha generado mayores desafíos para aquellos que desean acceder a literatura relevante y de calidad de manera eficiente, sin invertir excesivo tiempo. La búsqueda de información en bases de datos se ha convertido en una práctica constante en todas las instituciones educativas e investigativas, al ser la revisión de literatura una actividad fundamental en el ámbito académico.⁽⁵⁾

La búsqueda de información en las bases de datos se ha convertido en un fenómeno constante en todas las organizaciones de educación y de investigación, la revisión de la literatura es una de las actividades esenciales del quehacer académico, por lo que: “generar conocimiento basado en la información que se origina de la literatura científica”, es uno de los principios para la búsqueda de información y requiere especial atención.⁽⁵⁾

De este modo, los bibliotecarios se han enfrentado a desafíos, primero adaptándose a nuevas modalidades de búsqueda, que ya no se limitan a información impresa, sino que abarcan la selección de bases de datos y fuentes relevantes para sus comunidades de usuarios. Además, han debido desarrollar habilidades en la búsqueda y gestión de información por parte de estudiantes y profesionales a su cargo.

El servicio de búsqueda de información figura como uno de los más demandados en la biblioteca del Hospital General Universitario “Vladimir Ilich Lenin”. Por consiguiente, requiere de una sistematización altamente elaborada, que pueda llevar a cabo la selección de autores, títulos, idiomas, descriptores y años de publicación. Estos aspectos representan los requerimientos habituales de aquellos usuarios que manipulan documentos para sus labores académicas. En esencia, realizar una estrategia de búsqueda implica comprender a fondo las necesidades de información del usuario, saber cómo buscar, dónde hacerlo y garantizar la preservación de la información.

La evaluación de la calidad de los servicios bibliotecarios es un tema de interés para los investigadores que buscan mejorar dichos servicios, considerando las propiedades y características que impactan en la capacidad de la biblioteca para satisfacer las necesidades de los usuarios.⁽¹⁾ Se plantea la importancia de medir la satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios bibliotecarios en general o servicios específicos, por lo que se propuso como objetivo caracterizar la satisfacción de los usuarios que utilizaron el servicio bibliotecario de búsqueda de información.

Métodos

Se realizó un estudio descriptivo observacional, en la biblioteca del Hospital General Universitario “Vladimir Ilich Lenin”, en el período de enero a diciembre de 2023.

El universo de estudio estuvo conformado por 359 usuarios que utilizaron el servicio de búsqueda de información, dieron su consentimiento para participar en la investigación y recogieron las búsquedas solicitadas.

Se estudiaron las siguientes variables.

- Usuarios que solicitaron el servicio (variable cuantitativa). Usuario que hicieron uso del servicio de búsquedas de información.
- Búsquedas realizadas (variable cuantitativa). Búsquedas realizadas en el periodo de estudio.
- Especialidad (variable cualitativa). Se escogieron las especialidades con mayor cantidad de solicitudes, como ginecoobstetricia, neonatología, oncología, cirugía, medicina interna, y otros (en esta categoría se agruparon los licenciados en psicología, tecnólogos y estudiantes).
- Temáticas (variable cualitativa). Según la frecuencia en que los usuarios solicitaron las temáticas.
- Satisfacción de los usuarios (variable cualitativa ordinal). Según la satisfacción de los usuarios en la encuesta realizada, por lo que se midió según la escala de Likert (satisfecho, medianamente satisfecho y no satisfecho).

Entre los métodos que se utilizaron:

- Métodos empíricos
 - Cuestionario. Se les aplicó un cuestionario a los usuarios para medir la satisfacción de los servicios prestados.
- Teóricos
 - Análisis de documental. Se utilizó para conocer cuánto se ha trabajado acerca de esta temática y cómo se ha comportado en otros países y en Cuba.
 - Análisis y síntesis. Se procedió al análisis de toda la información obtenida, se realizaron comparaciones con otros estudios y con la bibliografía consultada al respecto.
 - Histórico-lógico. Para el análisis de la literatura y la documentación especializada, con el objetivo de examinar los antecedentes históricos que han caracterizado al objeto de estudio y la lógica de su devenir y actual manifestación, en relación con la pertinencia del estudio.
- Métodos estadísticos. La estadística descriptiva, con el fin de efectuar el tratamiento de datos numéricos obtenidos para favorecer la toma de decisiones; los resultados se representaron en gráficos.

Se tuvieron en cuenta los principios de la ética médica según las Declaración de Helsinki.⁽⁶⁾ Las investigadoras se comprometieron a mantener la privacidad de la información y la confidencialidad al divulgar los resultados.

Resultados

Al examinar el uso del servicio de búsqueda de información en 2023, se constató que se solicitaron 359 búsquedas y se obtuvieron 8100 documentos recuperados de diversas bases de datos. En la figura 1 se observó que ginecoobstetricia fue la especialidad con el mayor número de solicitudes, con 120 usuarios (33,43 %), seguida por neonatología con 99 usuarios (27,58 %) y oncología, en último lugar, con 81 usuarios (22,56 %).

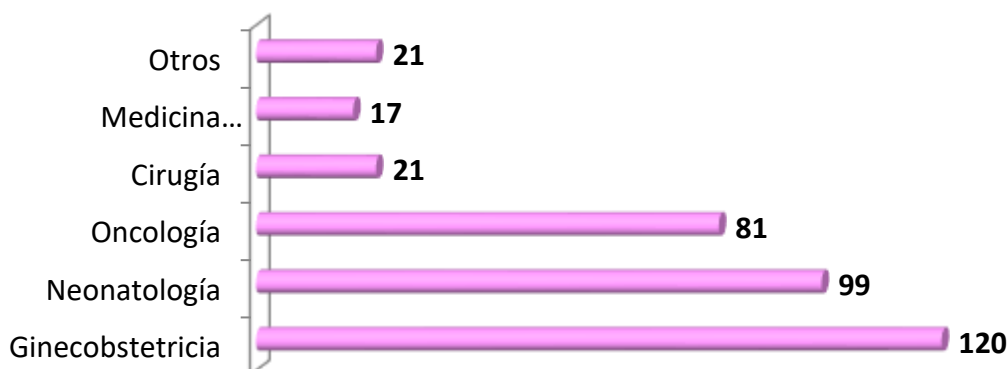


Fig. 1 - Distribución de usuarios según especialidad.

Al analizar las temáticas solicitadas por los usuarios (fig. 2), se encontró que las afecciones maternas fueron las más solicitadas (122), seguidas por las afecciones neonatales (102) y las enfermedades oncológicas en último lugar (87).

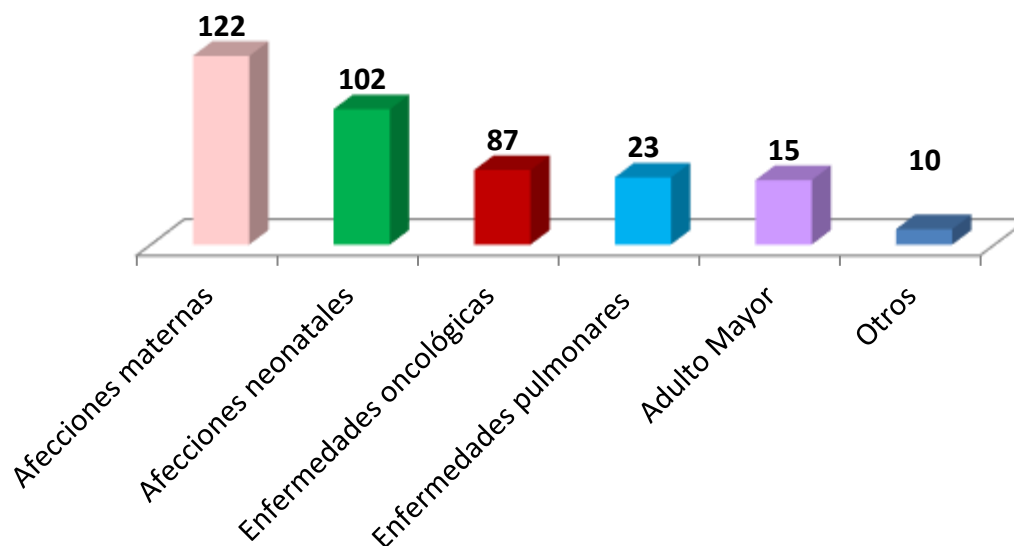


Fig. 2 - Temáticas más solicitadas por los usuarios.

Al evaluar la satisfacción de los usuarios con el servicio prestado (fig. 3), se constató que 338, el 94 % de los usuarios, manifestaron estar satisfechos con el servicio recibido. Y solo un 5 % declaró estar medianamente satisfecho.

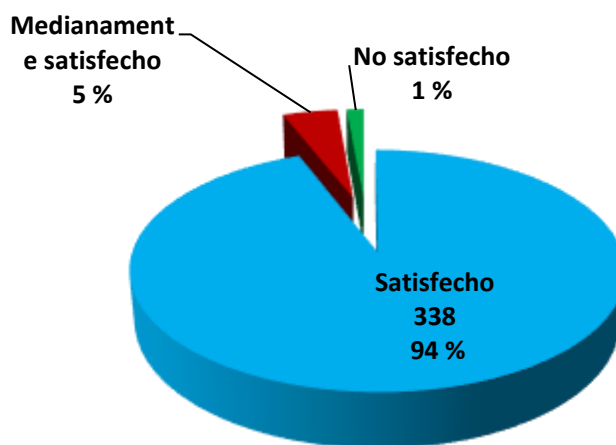


Fig. 3 - Satisfacción del usuario en cuanto a al servicio prestado.

Discusión

El proceso de búsqueda y recuperación de la información es un procedimiento articulado y con retroalimentación, que comienza cuando alguien se enfrenta a un problema que necesita resolver mediante la adquisición de cierta información, y finaliza una vez que ha solucionado dicho problema, al identificar y ubicar los documentos que contienen la información relevante, de manera que logra cumplir con su necesidad.⁽⁶⁾

En un estudio llevado a cabo en la biblioteca médica del Policlínico Docente “Ernesto Guevara” de Niquero,⁽⁷⁾ se evidenció que los servicios ofrecidos por una biblioteca son fundamentales para atraer a los usuarios. Se destaca la presencia mayoritaria de los residentes de Medicina General Integral, al solicitar el servicio de búsqueda de información. En este contexto, se reconoce la importancia crucial de la búsqueda bibliográfica en el ámbito científico y académico.

Pérez y otros,⁽⁸⁾ en Ciego de Ávila, reportaron que los estudiantes de las ciencias médicas fueron la categoría de usuario con mayor asistencia, y los servicios más

demandados resultaron el acceso a la información digital y la búsqueda de información.

Resultados diferentes fueron obtenidos en una investigación previa en la misma institución realizada por Pérez y otros,⁽⁹⁾ donde se observó que los estudiantes de nivel superior fueron los visitantes más asiduos a la biblioteca. La sala de lectura se destacó como el servicio más solicitado, seguido por el uso del laboratorio de computación y el préstamo de documentos.

Flores y Vargas⁽⁶⁾ citan en su artículo que cada usuario puede caber en una o más tipologías a la vez. El conocer la clasificación o tipología de los usuarios es importante al momento de otorgar el servicio, ya que indica las pautas para la recuperación de la información, así como la planeación de estrategias integrales que en realidad logren satisfacer las necesidades de los usuarios.

Los autores opinan que en la biblioteca del Hospital General Universitario “Vladimir Ilich Lenin” uno de los servicios más demandados es la búsqueda de información. Los principales usuarios de la biblioteca son especialistas y residentes en ginecoobstetricia. Estos, en particular, se dedican a la investigación como parte de su formación, por lo que utilizan estos servicios de manera constante. El centro cuenta con un gran número de trabajadores, incluida la maternidad, lo que amplía el universo de usuarios en comparación con otras instituciones. Además, dispone de recursos necesarios para garantizar la calidad exigida en la prestación de este servicio.

En relación con los temas más solicitados, en un estudio realizado en España por Blanco,⁽¹⁰⁾ se menciona que la actividad mayoritaria es la búsqueda de información, destacándose temas relacionados con el proceso de enseñanza y aprendizaje.

Sierra y Saldarriaga⁽¹¹⁾ reportaron que el 75 % de los encuestados aseguró que acudía a la biblioteca porque ofrecía información confiable; un porcentaje similar sostuvo que iba a esta biblioteca porque era un lugar que guardaba todas las medidas de bioseguridad en tiempos de pandemia.

Entre las líneas y prioridades de investigación e innovación tecnológicas para 2023 en el territorio, se incluyen el cáncer, determinantes de salud del Programa Materno Infantil y el envejecimiento poblacional, entre otros. La mayoría de las investigaciones se enfocaron en estas áreas del saber.⁽¹²⁾

El Hospital General Universitario “Vladimir Ilich Lenin” cuenta con el servicio materno-infantil de la provincia. Presenta indicadores muy superiores a los de otros hospitales maternos del país y abarca aproximadamente las tres cuartas partes de la actividad institucional. Además, dispone de un Centro de Atención a la Pareja

Infértil, que brinda cobertura a varias provincias del territorio oriental, así como del Centro Territorial de Oncología. Todo ello explica la elevada demanda de información generada por estas especialidades, las cuales poseen líneas de investigación priorizadas por el Sistema Nacional de Salud.

En relación con la satisfacción de los usuarios por los servicios brindados, *Flores y Vargas*⁽⁶⁾ mencionan que la recopilación de solicitudes de servicio se llevó a cabo de diversas formas; sin embargo, la mayoría se realizó a través de entrevistas. Estas permitieron una comprensión más detallada de las necesidades de información, lo que facilitó el establecimiento de bases para la toma de decisiones y medidas futuras en aras de optimizar el servicio de búsqueda y recuperación de información, y satisfacer las necesidades de los usuarios.

Hernández-Vergel y otros⁽¹³⁾ señalan la importancia de evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios mediante la implementación de encuestas en las bibliotecas. Este enfoque busca identificar tanto las fortalezas como las debilidades de cada institución con el fin de mejorar en cada aspecto.

Bermúdez-Cedeño y Saltos-Catagua⁽¹⁴⁾ explican cómo los requisitos de información de los usuarios influyen en su nivel de satisfacción al utilizar los servicios bibliotecarios. El propósito fundamental es facilitar el acceso a la información necesaria para el desarrollo de su conocimiento. En los casos en que los usuarios no dispongan de suficiente información sobre el tema o recurso deseado, pueden aplicarse protocolos de comunicación que permitan identificar sus necesidades y orientarlos de manera adecuada hacia la recuperación de la información requerida.

Juárez y otros⁽¹⁵⁾ destacan la alta satisfacción de los usuarios con los servicios de la biblioteca, basándose en los resultados obtenidos que indican un nivel muy satisfactorio de atención por parte del personal.

Sierra y Saldarriaga⁽¹¹⁾ informan sobre la percepción positiva que los usuarios tienen sobre los aportes informativos de la Biblioteca Pública Pedro Elio Cevallos. Según el estudio, un 63 % de los encuestados considera muy satisfactoria esta contribución, mientras que un 25 % la califica como satisfactoria y solo un 12 % la ve como poco satisfactoria. Estos resultados reflejan que, incluso en tiempos de pandemia, la biblioteca sigue innovando con flexibilidad y dinamismo, buscando nuevas formas de satisfacer las necesidades informativas de sus usuarios de manera más efectiva.

La evaluación de los servicios bibliotecarios permite diagnosticar, identificar limitaciones y deficiencias, y diseñar estrategias para superarlas. La calidad de los servicios debe evaluarse desde la satisfacción de los usuarios hasta los procesos

internos, teniendo en cuenta la gestión, los procesos técnicos y los resultados de la biblioteca como entidad de servicio.

Al entrevistar a los usuarios, se deben considerar aspectos internos del servicio, como la fecha de solicitud y entrega de la información, la actualización y utilidad de la bibliografía, los idiomas disponibles y la calidad de la atención brindada. Asimismo, los bibliotecarios requieren competencias de gestión, comunicación, empatía, creatividad, dinamismo, conocimientos tecnológicos, trabajo en equipo y escucha activa, que les permitan identificar necesidades, oportunidades y desafíos para garantizar la satisfacción de los usuarios.

Se concluye que se comprobó que la mayor cantidad de los usuarios estuvieron satisfechos con el trato del bibliotecario y el servicio prestado. Se hace hincapié en la actualización de la bibliografía entregada.

Referencias bibliográficas

1. Pérez Pupo A, Lores Cruz A, Pérez Randiche L, Lores Cruz A, Díaz Rojas YV. Evaluación de la calidad de los servicios bibliotecarios: un reto actual en bibliotecas médicas. CCM. 2014 Sep [acceso 22/05/2024];18(3):577-92. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1560-43812014000300026&lng=es
2. Cartaya Benítez L, Benítez Rodríguez Y, Cartaya Benítez LC, Mirot Delgado R. Servicios de información y biblioteca. Cienfuegos: Redinfocien2021; 2021 [acceso 22/05/2024]. Disponible en: <https://redinfocien2021.sld.cu/index.php/redinfocien/2021/paper/viewPDFInterstitial/49/13>
3. Matallana Fonseca EM, Sarmiento Ballesteros NS. Evaluación de herramientas de búsqueda federada para su implementación en bibliotecas universitarias. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana; 2009 [acceso 21/05/2024]. Disponible en: <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/5455/tesis379.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
4. Coppola M. Qué es un motor de búsqueda, cómo funciona y ejemplos; 2021 [acceso 21/05/2024]. Disponible en: <https://blog.hubspot.es/marketing/que-es-motor-de-busqueda>

5. Espinoza Freire EE. La búsqueda de información científica en las bases de datos académicas. Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas. 2020 [acceso 12/08/2024];3(1):31-5. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=721778104006>
6. Flores Escalante OA, Vargas Echeverría SL. Diseño metodológico de un proceso de búsqueda y recuperación en fuentes de información. Bibliouniversitaria. 2021;24(2). DOI: <http://dx.doi.org/10.22201/dgbsdi.0187750xp.2021.2.1379>
7. Rodríguez Reyna R, Gutiérrez López JI. Uso de la biblioteca médica por residentes de Medicina General Integral del municipio de Niquero. Gac méd Espirit. 2021 [acceso 21/05/2024];23(2). Disponible en: <https://revgmesprituana.sld.cu/index.php/gme/article/view/2220>
8. Pérez Herrera MJ, Cruz Morales N, Morgado Bonachea I. Gestión bibliotecaria en el Centro Provincial de Información de Ciencias Médicas de Ciego de Ávila durante la COVID-19. Revista Médica Electrónica de Ciego de Ávila. 2022 [acceso 24/05/2024];28:e3323. Disponible en: <https://revmediciego.sld.cu/index.php/mediciego/article/view/3323/3768>
9. Pérez Pupo A, Lores Cruz A, Arias Infante W. Resultados de la gestión bibliotecaria de la Biblioteca Lenin en tiempo de coronavirus. Ciego de Ávila: Centro Provincial de Información de Ciencias Médicas en Ciego de Ávila; 2021 [acceso 12/08/2024]. Disponible en: <https://biblioavila2021.sld.cu/index.php/biblioavila/2021/paper/view/18>
10. Blanco Martínez R. Opiniones y actitudes de los usuarios de las bibliotecas públicas del Estado. España: Gobierno de España; 2021 [acceso 14/08/2024]. Disponible en: <https://www.cultura.gob.es/cultura/bibliotecas/novedades/destacados/novedades08.html>
11. Sierra Ibarra KL, Saldarriaga Villamil KV. La biblioteca pública en temas de salud e infodemia frente al Covid-19. Caso biblioteca Pedro Elio Cevallos de Portoviejo. Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales (ReHuso). 2021 [acceso 24/05/2024];6(2). Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=673171217005>
12. Ministerio de Salud Pública. Líneas y prioridades de investigación e innovación tecnológicas en el territorio para el 2023. Dirección de Ciencia Tecnología e Innovación. La Habana: Dirección de Ciencia Tecnología e Innovación; 2022 [acceso 24/05/2024]. Disponible en: <https://www.infomed.scu.sld.cu/4126-2/>

13. Hernández-Vergel L, León-Román C, Miranda-Guerra A, Hernández-Rodríguez L. Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. Revista Cubana de Enfermería. 2022 [acceso 14/08/2024];37(4). Disponible en: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186>
14. Bermúdez-Cedeño EM, Saltos-Catagua LM. EL servicio de referencia bibliotecario y su incidencia en la satisfacción de los usuarios: Revista Científica Yachasun. 2020 [acceso 21/05/2024];4(7):2-16. Disponible en: <https://editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/view/93>
15. Juárez Solís S, Zetina Pérez CD, Martínez Flores BJ. Satisfacción del servicio bibliotecario en una universidad pública del estado de Tabasco. Investigación bibliotecológica. 2023 [acceso 21/05/2024];37(95). Disponible en: <http://rev-ib.unam.mx/ib/index.php/ib/article/view/58712>

Conflicto de intereses

Los autores declaran que no existe conflicto de intereses.

Contribución de los autores

Conceptualización: Annarelis Pérez Pupo, Lisbet Modesta Pérez Randiche, Yudelmis Revé Vidiaux y Jorge Ernesto Ávila Díaz.

Análisis formal: Annarelis Pérez Pupo, Lisbet Modesta Pérez Randiche, Yudelmis Revé Vidiaux y Jorge Ernesto Ávila Díaz.

Metodología: Annarelis Pérez Pupo, Lisbet Modesta Pérez Randiche y Aracely Lores Cruz.

Administración del proyecto: Annarelis Pérez Pupo.

Recursos: Annarelis Pérez Pupo.

Supervisión: Annarelis Pérez Pupo.

Redacción-borrador original: Annarelis Pérez Pupo, Lisbet Modesta Pérez Randiche y Yudelmis Revé Vidiaux.

Redacción-revisión y edición: Annarelis Pérez Pupo, Lisbet Modesta Pérez Randiche, Yudelmis Revé Vidiaux y Aracely Lores Cruz.