

35

## TÍTULO

QUE LO ENCUENTREN FÁCILMENTE ES CLAVE

## AUTORES

*Isabel Martínez Hervás*

Biblioteca del Hospital Universitario Severo Ochoa  
[imartinezh@salud.madrid.org](mailto:imartinezh@salud.madrid.org)

*Irene Cuesta Martínez*

Biblioteca del Hospital Universitario Severo Ochoa

*Ana Belén Jiménez Muñoz*

Servicio de Medicina Preventiva del Hospital Universitario Severo Ochoa. Avda.  
de Orellana, s/n. 28911 Leganés

## RESUMEN

### Introducción

Desde el principio, los esfuerzos de las bibliotecas se han centrado en proporcionar información a los usuarios. Mejorar las posibilidades de accesibilidad a los recursos de información se configura como una de las dimensiones más importantes desde el punto de vista del usuario. La estrategia de mejora continua de la calidad basada en planificar, hacer, verificar y actuar y su aplicación al proceso "recursos de información", permite realizar una mejora continua del servicio, optimizando la productividad y reduciendo los gastos.

### Objetivo general

Mejorar el proceso de "recursos de información" en la Biblioteca del Hospital Universitario Severo Ochoa (HUSO), adaptando la metodología PDCA (Plan, Do, Check, Act) a los procesos y mejorando el acceso de los usuarios a los recursos informáticos disponibles.

### Material y método

Se ha seguido la metodología de los ciclos de mejora continua de la calidad de Deming (PDCA). Basado en la encuesta LibQUAL se realizó un cuestionario que medía las percepciones y las expectativas de los usuarios, en relación con el servicio de calidad de las bibliotecas.

### Resultados

PLAN: se decidió modernizar y adaptar a las nuevas tecnologías el acceso para todos los clientes. DO: se realizó una página web, de acuerdo a las sugerencias/quejas y reclamaciones recibidas de los usuarios. CHECK: con

el objetivo de medir la calidad de los servicios que prestaba la Biblioteca, se realizó una encuesta de satisfacción. Se detectó que se debía mejorar la disponibilidad y el acceso del cliente a los recursos digitales de la biblioteca. ACT: se decidió modificar el modo de acceso, implementando un sistema de autenticación de IP's.

En el año 2012 se realizó una nueva vuelta al ciclo de mejora: PLAN: la herramienta contratada no permitía tampoco un uso eficiente de los recursos contratados. DO: se cambió a una nueva herramienta. Para su implementación se llevó a cabo un plan de formación integral consistente en: sesión general formativa, elaboración y envío masivo a través de correo institucional de un tutorial, sesiones a demanda, actividad formativa incluida en el Plan de Formación Continuada del Hospital, sesiones a los médicos residentes integradas en el Plan de Acogida. CHECK: como indicador del proceso se analiza el uso de los recursos de información y se observa un aumento significativo de los electrónicos.

### Conclusiones

1. Los ciclos de mejora de la calidad son una herramienta óptima para la gestión de los procesos de la Biblioteca. 2. Nuestra obligación es facilitar al máximo el acceso a los recursos desde cualquier ubicación. 3. La orientación al cliente es clave en toda Biblioteca. 4. Las bibliotecas que sean capaces de mantener su atención en las expectativas de sus usuarios, asegurarán su futuro.

### **PALABRAS-CLAVE**

Accesibilidad, Recursos de información, Mejora continua, PDCA, LibQUAL, Calidad