

Servicios de bibliotecas en hospitales de Extremadura: colectivos especialmente vulnerables

CRISTINA SAAVEDRA CIUDAD

CRISTINA FABA PÉREZ

Universidad de Extremadura. Departamento de
Información y Comunicación

cristinasaavedraciudad@gmail.com

cfabper@unex.es

Introducción

La biblioteca es entendida como un conjunto de servicios de información (MEDINO-MUÑOZ et al., 2018) que deben estar disponibles para los usuarios y ser presentados de forma adecuada. “En muchos países la biblioteca se considera un elemento indispensable en los hospitales” (SEITZ, 2011).

Una biblioteca hospitalaria es fiel a la definición de biblioteca, teniendo como objetivos principales y, de acuerdo con María Sainz Martín (2011): mejorar el estado de ánimo del paciente/usuario, fomentar su distracción y usar la lectura y el libro a favor del paciente hospitalizado. Las bibliotecas para pacientes/usuarios deben ser capaces de cubrir sus necesidades en el proceso de recuperación o rehabilitación, especialmente a través de la biblioterapia, que permite practicar la lectura con objetivo terapéutico (SEITZ, 2011). Con la interacción entre el paciente/usuario y cierta literatura que ofrece la biblioterapia, se proporciona un bienestar físico y mental,

haciendo que el proceso de hospitalización sea menos agresivo y doloroso (siempre como complemento de otras terapias). Por supuesto, el bibliotecario tiene un papel muy importante en este método terapéutico, necesitando de una planificación, programación y materiales adecuados que ayuden al paciente/usuario.

Además de detectar las necesidades de los pacientes/usuarios en general, los bibliotecarios deben conocer otros colectivos especialmente vulnerables en el entorno hospitalario, como son: los niños (0-14 años) y jóvenes o “juventud” (14-18 años) (GÓMEZ HERNÁNDEZ, 2002); la tercera edad o “Etapa en el desarrollo de las personas que comienza en torno a los 65 años y termina a los 79 (en países desarrollados), a partir de esa edad el deterioro de las capacidades físicas y mentales se agrava más, entrando en el último periodo de la vejez denominada la cuarta edad” (CALERO-PRIETO y FABA-PÉREZ, 2020); la discapacidad o “Situación de la persona que por sus condiciones físicas o mentales duraderas se enfrenta con notables barreras de acceso a su participación social” (RAE, 2020); y la multiculturalidad o “Convivencia de diversas culturas” (RAE, 2020).

Según la última *Estadística de Gasto Sanitario Público 2020* (MINISTERIO DE SANIDAD, 2022), en Extremadura, el gasto sanitario público consolidado del sector supuso 1.788 millones de euros; el porcentaje sobre PIB del 9,7 %; el gasto *per cápita* medio fue de 1.776 euros por habitante; y el gasto en remuneración del personal alcanzó el 49,9% (Tabla 1).

Este trabajo, pretende comprobar si los hospitales (públicos y privados) de Extremadura disponen de servicio de biblioteca y, en el caso de que sí dispongan de ella, en qué situación se encuentra en relación con los servicios generales ofrecidos y, en particular, con los ofertados a pacientes con características específicas de vulnerabilidad (como son, los niños/jóvenes, la tercera edad, el colectivo de discapacitados y las personas con entidades culturales diversas). Además, se pretende comprobar si en pleno siglo XXI, donde el uso de las nuevas tecnologías es imprescindible, las bibliotecas hospitalarias emplean las Redes Sociales con el principal fin de que el paciente/usuario conozca el espacio del que puede disfrutar en caso de estar hospitalizado (o no).

Para conocer estos datos, en primer lugar, se envió un email individualizado a cada uno de los 26 centros hospitalarios (llamadas en caso de no contactar) para comprobar si disponían de biblioteca. En segundo lugar, en caso afirmativo (9 disponían de biblioteca), se les envió un email con un cuestionario diseñado previamente (Anexo I) para ser contestado por la persona

encargada de la biblioteca. Tras esto, tan solo 3 respondieron, obteniendo una muestra muy baja. Este proceso se realizó entre el 28 de octubre de 2020 y el 27 de abril de 2021.

	Millones de euros	Porcentaje sobre PIB	Euros por habitante
Andalucía	11.858	7,9%	1.398
Aragón	2.350	6,7%	1.765
Asturias (Principado de)	1.922	8,9%	1.892
Balears (Illes)	1.917	7,2%	1.577
Canarias	3.629	9,3%	1.617
Cantabria	1.047	8,1%	1.798
Castilla y León	4.454	8,0%	1.863
Castilla-La Mancha	3.468	8,8%	1.698
Cataluña	13.473	6,3%	1.760
Comunitat Valenciana	7.985	7,6%	1.585
Extremadura	1.881	9,7%	1.776
Galicia	4.593	7,8%	1.702
Madrid (Comunidad de)	10.077	4,7%	1.491
Murcia (Región de)	2.670	8,9%	1.769
Navarra (Comunidad Foral de)	1.220	6,3%	1.856
País Vasco	4.265	6,4%	1.948
Rioja (La)	507	6,2%	1.604
Comunidades Autónomas	77.316	6,9%	1.638

Tabla 1. Gasto Sanitario Público 2020. Fuente: Ministerio de Sanidad, 2022

Fases de la investigación

Primera fase – Conocimiento.

Entender qué son las bibliotecas hospitalarias, sus características y funciones, cuáles son los tipos de usuarios de este prototipo de bibliotecas y las necesidades de estas.

- Segunda fase – Biblioterapia.

Estudiar la definición y peculiaridades de la biblioterapia, su contextualización en la historia, la actuación y la importancia del bibliotecario en la biblioterapia y su labor con niños y jóvenes.

- Tercera fase – Colectivos vulnerables.

Estudiar secciones dedicadas a los niños, jóvenes, discapacidades, tercera edad y multiculturalidad en las bibliotecas hospitalarias: espacios dedicados y habilitados a ellos, materiales, recursos, planificación o beneficios.

- Cuarta fase – Redes Sociales.

Comprender el uso y los beneficios que las Redes Sociales pueden aportar a las bibliotecas de los centros sanitarios, cuáles son las más utilizadas o para qué se usan.

- Última fase – Resultados.

Se envía el cuestionario a los 9 centros hospitalarios con biblioteca. Responden solo 3. A raíz de sus respuestas se extraen unos resultados que se emplean para comprobar los objetivos marcados y sacar nuevas conclusiones.

Este cuestionario está compuesto por 35 preguntas cortas, con diferentes opciones de respuesta, que son contestadas sólo por los encargados de 3 centros por los encargados de las bibliotecas de los 9 centros hospitalarios de Extremadura con biblioteca. Dicho cuestionario está estructurado en 3 bloques: General (7 preguntas), Colectivos Vulnerables (Niños y Jóvenes (6 preguntas), Tercera Edad (3 preguntas), Discapacidad (7 preguntas) y Multiculturalidad (2 preguntas) y Redes Sociales (10 preguntas).

Resultados

a. Centros sanitarios en Extremadura

Al realizar una búsqueda acerca de los centros sanitarios (tanto públicos como privados) de la comunidad de Extremadura se observa que cuenta con un total de 26, donde los centros públicos se encuentran bastante por encima, suponiendo el 65% del total y los privados un 35%, encontrándose 9 hospitales y clínicas en la provincia de Cáceres y 17 en la provincia de Badajoz.

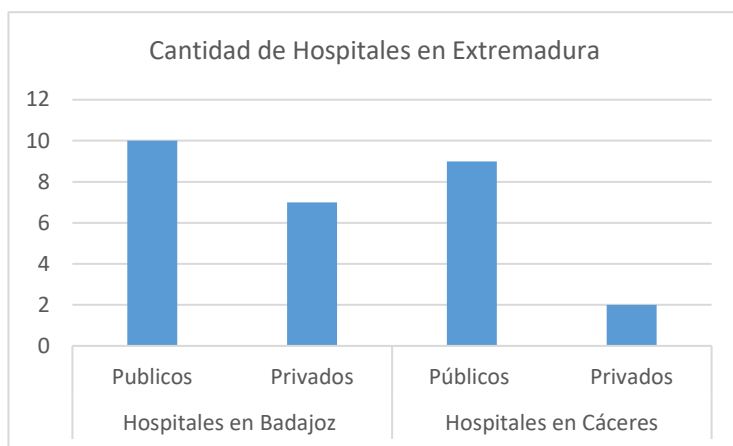


Fig. 1. Número de Hospitales en Extremadura. Fuente: Elaboración Propia.

En la Figura 1 se observa que, en el caso de la provincia de Cáceres, 7 hospitales son públicos y 2 son privados. Con los hospitales de la provincia de Badajoz, se obtienen que 10 centros son públicos y 7 privados.

Estos datos en forma de gráfico se pueden ver en la Figura 2 donde se observa cómo claramente los hospitales públicos son más que los privados.

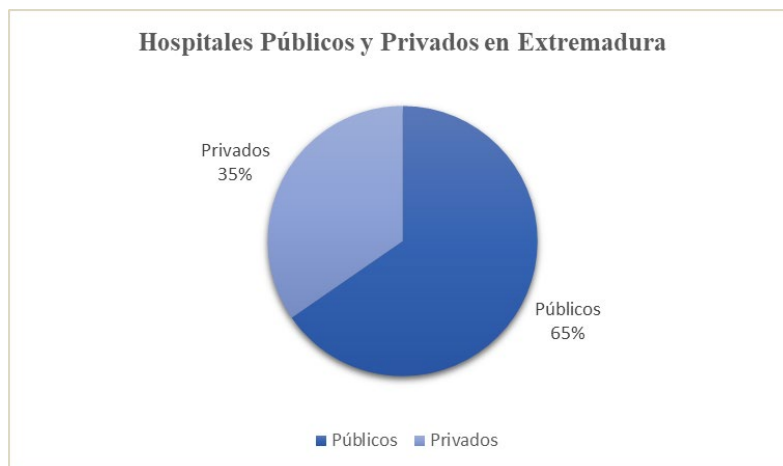


Fig. 2. Porcentaje de centros públicos y privados en Extremadura. Fuente: Elaboración Propia.

b. Centros sanitarios en Extremadura con biblioteca

De los 26 centros hospitalarios de Extremadura, tan solo 9 disponen de biblioteca. Este dato de hospitales con o sin biblioteca para pacientes/usuarios y/o personal del centro, ha sido confirmado oficialmente mediante contacto personal, por correo electrónico o llamada telefónica con los responsables, bien de la propia biblioteca o de otra sección del hospital, como secretaría, atención al usuario, gerencia etc.

c. Resultados de los cuestionarios enviados

Tras tener en cuenta estos datos, se envía un cuestionario a los centros hospitalarios que disponen de biblioteca (ya sean dirigidas a pacientes/usuarios o no) para conocer y analizar los servicios que ofrecen, tanto de carácter general, como para colectivos vulnerables, así como el uso que hacen de las Redes Sociales en las bibliotecas o los beneficios de la biblioterapia en pacientes hospitalizados.

De este proceso tan solo se obtiene respuesta de 3 centros (todos públicos), es decir, de los 9 hospitales con biblioteca, tan solo responde el 33%.

Conforme a las respuestas obtenidas se ha desarrollado una tabla comparativa en la que se pueden ver las características individuales de cada biblioteca hospitalaria (Tabla 2):

	N1 (Hospital 1)	N2 (Hospital 2)	N3 (Hospital 3)
DATOS INSTITUCIONALES			
Localidad	X 1	X2	X3
Titularidad	Público	Público	Público
BIBLIOTECA HOSPITALARIA			
BLOQUE I. GENERAL			
Servicios bibliotecarios para el personal del centro	Sí	Sí	Sí
Servicios bibliotecarios para pacientes	No	Sí	No
Servicios bibliotecarios para usuarios externos	Sí	No	No
Actualización de materiales/contenidos (novedades)	Sí	Sí	Sí
Zonas de diferentes usos (sala de lectura, informática, grupal...)	No	Sí	Sí
Dispone de materiales electrónicos (tablets, libros electrónicos...)	Sí (libros electrónicos)	Sí	Sí
Encargado de la biblioteca	Profesional del Centro Hospitalario	Bibliotecario con formación en Biblioteconomía y Documentación	Licenciada en Geografía Historia / Especialidad Historia del Arte.

			Formación en Biblioteconomía y Documentación
BLOQUE II. COLECTIVOS VULNERABLES			
Sección II.1. Niños y jóvenes			
Recursos, actividades y servicios bibliotecarios especiales para niños	No	Sí (Libros, revistas –infantiles y cómics-)	No
Espacio especial para niños (ej. Ludoteca)	No	No	No
Recursos, actividades y servicios bibliotecarios especiales para jóvenes	No	No	No
Espacio especial para jóvenes	No	No	No
Sección II.2. Tercera edad			
Recursos, actividades y servicios especiales que faciliten la lectura a las personas de la tercera edad	No	Sí (libros con letras grandes, de lectura fácil)	No
Espacio especial para la tercera edad	No	No	No
Sección II.3. Discapacidad			
Recursos, actividades y servicios bibliotecarios especiales adaptados a	No	Sí (libros en braille, libros con letras grandes)	No

personas con discapacidad física/psíquica			
Buena señalización para las personas con discapacidad	No	No	No
Biblioteca habilitada para el fácil acceso de personas con discapacidad física	No	No	No
Biblioteca móvil	No	Sí	No
Espacio especial para personas con discapacidad	No	No	No
Sección II.4. Multiculturalidad			
Fondos en idiomas diferentes al castellano	Sí	Sí	Sí
Colecciones y servicios culturalmente diversos	No	No	No
BLOQUE III. REDES SOCIALES			
Uso de Redes Sociales	Sí	Sí	Sí
Redes Sociales propias	Sí	Sí	Sí
Participa en las Redes Sociales del Hospital	Sí	-	-
Redes Sociales usadas	“Redes y formas de interacción online propias (Correo, Teem...)”	Twitter	Twitter; Blog Píldoras

	Web de Saludteca...		
Contenido emitido por la Biblioteca en Redes Sociales	Webinars sobre recursos bibliotecarios; difusión de novedades; talleres para adultos (sanitarios); sesiones grupales de Biblioterapia; información para pacientes, sanitarios y familiares. "Todo referido a contenidos médicos"	Horarios; Información para pacientes y sanitarios. "Al ser principalmente una Biblioteca científica los contenidos que se difunden a través del blog Píldoras https://mariamontanavivas.wordpress.com/ son fundamentalmente para los profesionales sanitarios. Cuando hay actividades en el Aula Hospitalaria relacionadas con la Biblioteca, también se difunde, aunque al no tener redes sociales propias el hospital, se hace con la cuenta de la Biblioteca Virtual Sanitaria de Extremadura @Saludteca, común a todos los centros sanitarios".	Difusión de novedades; Información para sanitarios; Contenidos apropiados para biblioteca científica con acceso remoto desde cualquier dispositivo
Se comparten las mismas publicaciones en diversas Redes Sociales/web	Sí	Sí	Sí
Enfoque de las Redes Sociales del centro a diferentes segmentos de perfiles de usuarios	Sí	Sí	Sí
Uso de Redes Sociales para responder de manera personalizada al usuario de la biblioteca	Sí	No	Sí

Efectividad del uso de las Redes Sociales para la biblioteca (puntuación del 1 al 5)	5 (muy efectivo)	4	5 (muy efectivo)
El uso de las Redes Sociales ayuda a la visibilidad de la biblioteca	Sí	Sí	Sí

Tabla 2. Comparativa de los centros que han respondido a la encuesta. Fuente: Elaboración Propia

Tras analizar los cuestionarios recibidos de los tres hospitales, se estudian individualmente para conocer mejor sus resultados y así, sus características.

Conclusiones

La primera conclusión es que el 65% de los centros hospitalarios son de titularidad pública, lo que señala una tendencia algo dispar a la media española, donde el 57% de los hospitales son privados, frente al 43% públicos.

La segunda conclusión señala una baja proporción de bibliotecas hospitalarias (ya sea para pacientes/usuarios y/o personal del centro), puesto que solo el 35% (9 de 26) de los centros hospitalarios disponen de biblioteca, lo que no resulta demasiado favorable para el sector.

La tercera conclusión es que, de los 9 hospitales con biblioteca, tan solo 3 (33%) han participado en la encuesta solicitada para conocer su situación general y, cómo se encuentran de cara a determinados colectivos vulnerables de la Sociedad. Esta baja participación puede deberse a la pandemia sanitaria y a la prioridad de los hospitales en centrarse en otros aspectos más críticos que la cumplimentación del cuestionario. En cualquier caso, esta baja participación, por un lado, hace reflexionar sobre la importancia, o no, que las bibliotecas tienen en instituciones como hospitales, centros educativos, etc., y por otro, permite obtener unos resultados o conclusiones solo parciales, difícilmente extrapolables al resto de la población.

Aun así, con estos datos de partida, las conclusiones más detalladas que se pueden extraer señalan que, las bibliotecas para pacientes/usuarios en Extremadura apenas existen y, en caso de ser hacerlo, es en los centros públicos, pasando por alto este servicio en las privadas.

Que las bibliotecas hospitalarias no den servicio a los pacientes/usuarios provoca que estos no tengan facilidades para distraerse, no ocupen sus horas de ocio salvo con elementos que traigan del exterior del centro sanitario, no promuevan la cultura etc. y por supuesto no facilita el uso de la biblioterapia por parte de los sanitarios y de los bibliotecarios, no cubriendo las necesidades de algunos pacientes con acciones que, pueden ser beneficiosas para su recuperación o para sobrellevar largas estancias.

Tras analizar los cuestionarios recibidos, se observa que no todas las bibliotecas hospitalarias tienen disposición de materiales, espacios, recursos o servicios para múltiples segmentos de la población, cuando en realidad deberían actuar como una biblioteca pública, ya que cualquier persona puede enfermar y que los pacientes/usuarios de una biblioteca abarcan un amplio abanico de segmentos de la población.

Respecto a los colectivos (vulnerables) en los que este trabajo se ha centrado: niños y jóvenes, tercera edad, discapacidad y multiculturalidad. En cuanto a los niños y jóvenes, es un sector con amplio potencial que en general, pasa desapercibido y que tal vez sea uno de los que más apoyo y distracciones necesitan de cara a una hospitalización. Se puede llegar a la conclusión de que, salvo excepciones, como es el Hospital Universitario San Pedro de Alcántara, que se centra un poco más en el sector “niños”, el resto los pasa completamente por alto. Respecto a la tercera edad y la discapacidad, se encuentran “abandonadas” no teniendo en cuenta la habilitación de espacios o de recursos que pudiesen facilitar su estancia en el hospital y el uso de su biblioteca (ya sea paciente/usuario o personal).

Sí es cierto, sin embargo, que todas las bibliotecas que responden al cuestionario disponen de fondos en idiomas diferentes al castellano, pudiendo cubrir de manera mínima el sector de la multiculturalidad. Con todo esto, se puede ver un cambio evidente en el objetivo de las bibliotecas hospitalarias, al centrarse actualmente, sobre todo, en el personal del centro, investigadores, estudiantes... dejando en un doble fondo la atención a los pacientes y resaltando la importancia de la transformación hacia una biblioteca científica, enfocada al apoyo de profesionales sanitarios, investigadores o a la formación.

Bibliografía

- Calero-Prieto, I., & Faba-Pérez, C. (2020). Servicios bibliotecarios para la tercera edad: las bibliotecas públicas de la provincia de Badajoz (Extremadura, España). *Ibersid: revista de sistemas de información y documentación*, 14(1), 55-68.
- Gómez Hernández, J. A. (2002). Gestión de bibliotecas: texto-guía de las asignaturas de «Biblioteconomía general» y «Biblioteconomía especializada». [Murcia]: Universidad de Murcia. 342 p.
- Ministerio de Sanidad, (2022). Estadística de Gasto Sanitario Público 2020: principales resultados. Disponible en: <https://www.sanidad.gob.es/estadEstudios/estadisticas/docs/EGSP2008/egspPrincipalesResultados.pdf>
- Medino-Muñoz, J. A., Sebastián Viana, T., Domínguez Peromingo, M., Pueyo Cañero, Á., & Máñez 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. Disponible en: <https://doi.org/10.5209/RGID.60808>
- RAE. Real Academia Española, (2020). Diccionario de la lengua española.
- Sainz Martín, M. S. (2011). Red de Bibliotecas para Pacientes. Experiencia del Hospital Clínico San Carlos. *Boletín de la ANABAD*, 61(3), 123-136.
- Seitz, E. M. (2011). Biblioterapia hospitalaria. *Boletín de la ANABAD*, 61(3), 137-144.

ANEXO I

DATOS INSTITUCIONALES

NOMBRE DEL CENTRO	
LOCALIDAD	
PÚBLICO / PRIVADO	
NOMBRE Y RESPONSABILIDAD DE LA PERSONA QUE CUMPLIMENTA LA ENCUESTA	

● BIBLIOTECA HOSPITALARIA

BLOQUE I. GENERAL

- ¿Dispone de servicios bibliotecarios para el personal del centro?

SÍ NO NS/NC

- *¿Dispone de servicios bibliotecarios para pacientes?*

SÍ NO NS/NC

- *¿Dispone de servicios bibliotecarios para usuarios externos (no ingresados, ni personal)?*

SÍ NO NS/NC

- *¿La biblioteca actualiza sus materiales/contenidos (recibe novedades)?*

SÍ NO NS/NC

- *¿Dispone de zonas para diferentes usos (sala de lectura, informática, grupal...)?*

SÍ NO NS/NC

- *¿Dispone de materiales electrónicos (tablets, libros electrónicos, ordenadores...)?*

SÍ NO NS/NC

- *¿Quién es el encargado de la Biblioteca?*

	SÍ	NO	NS/NC
Profesional de Centro Hospitalario (sanitario, administrativo...)			
Bibliotecario/a con formación en Biblioteconomía y Documentación			
Voluntario/a			
Familiares			
Otros (indique cuáles):			

BLOQUE II. COLECTIVOS VULNERABLES

Sección II.1: Niños/as y jóvenes

1. *¿Dispone de recursos, actividades y servicios bibliotecarios especiales para niños/as?*

SÍ NO NS/NC

2. En caso de que la respuesta anterior sea afirmativa, señale cuáles:

	SÍ	NO	NS/NC
Libros			
Revistas (infantiles y cómics)			
Videojuegos infantiles			
Juegos grupales			
Cuentacuentos			
Talleres manuales			
Biblioterapia			
Otros (indique cuáles):			

3. ¿Dispone de un espacio especial para niños/as (ej. Ludoteca)?

SÍ NO NS/NC

4. ¿Dispone recursos, actividades y servicios bibliotecarios especiales para jóvenes?

SÍ NO NS/NC

5. En caso de que la respuesta anterior sea afirmativa, señale cuáles:

	SÍ	NO	NS/NC
Videojuegos juveniles			
Libros			
Revistas juveniles y cómics			
Ordenadores portátiles			
Libros electrónicos			

Juegos grupales			
Teatro			
Talleres (narrativa, etc.)			
Biblioterapia			
Otros (indique cuáles):			

6. *¿Disponen los jóvenes de un espacio especial dentro de la Biblioteca?*

SÍ NO NS/NC

Sección II.2: Tercera edad

1. *¿Dispone de recursos, actividades y servicios especiales para facilitar la lectura a las personas de la tercera edad?*

SÍ NO NS/NC

- *En el caso de que la respuesta anterior sea afirmativa, señale cuáles:*

	SÍ	NO	NS/NC
Grabaciones sonoras			
Libros con letras grandes			
Libros de lectura fácil			
Audio-guías			
Lupas			
Alfabetización básica			
Alfabetización digital (uso de redes sociales, ...)			
Actividades de carácter literario, club de lectura			

Actividades de debate o diálogo intergeneracional			
Recuperación de la memoria histórica y cultural			
Estimulación cognitiva			
Recolección escrita de tradiciones orales			
Otros (indique cuáles):			

- *¿Dispone de un espacio especial para la tercera edad?*

SÍ NO NS/NC

Sección II.3: Discapacidad

- *¿Dispone de recursos, actividades y servicios bibliotecarios especiales adaptados a personas con discapacidad física y/o psíquica?*

SÍ NO NS/NC

- *En el caso de que la pregunta anterior sea afirmativa, indique cuáles:*

	SÍ	NO	NS/NC
Libros en braille			
Libros con letras grandes			
Lupas digitales			
Libros de lectura fácil			
Audio-guías			
Sintetizadores de voz			
Grabaciones sonoras			

Talleres de estimulación lectora			
Cuentacuentos			
Otros (indique cuáles)			

- *¿Hay buena señalización para las personas con discapacidad? (ej. Señalización táctil, líneas de deslizamiento)*

SÍ NO NS/NC

- *¿Se encuentra la biblioteca habilitada para el fácil acceso de personas con discapacidad física (movilidad reducida), dependientes de sillas de ruedas o elementos de ayuda a la movilidad reducida (ej. andadores)?*

SÍ NO NS/NC

- *En caso afirmativo señale qué medidas se cumplen:*

	SÍ	NO	NS/NC
Medidas adaptadas para las mesas			
Altura de las estanterías			
Tamaño de las puerta			
Anchura en pasillos			
Otros (indique cuáles)			

- *¿Cuentan con “biblioteca móvil” (facilidades para los pacientes con movilidad reducida)?*

SÍ NO NS/NC

- *¿Dispone de un espacio especial para personas con discapacidad?*

SÍ NO NS/NC

Sección II.4: Multiculturalidad

1. *¿Dispone la biblioteca fondos en idiomas diferentes al castellano?*

SÍ NO NS/NC

2. *¿Se desarrollan colecciones y servicios culturalmente diversos?*

SÍ NO NS/NC

BLOQUE III. REDES SOCIALES

1. *¿Utiliza la biblioteca Redes Sociales?*

SÍ NO NS/NC

2. *En el caso de que la respuesta anterior sea afirmativa, indique si la biblioteca:*

	SÍ	NO	NS/NC
¿Tiene Redes Sociales propias?			
¿Participa en las Redes Sociales del Hospital?			

3. *En el caso de que utilice Redes Sociales (independientemente de la modalidad -propias o asociadas al Hospital-), indique cuáles:*

	SÍ	NO	NS/NC
Facebook			
Twitter			
Instagram			
YouTube			
WhatsApp			

Zoomroom			
Tick Tock			
Telegram			
Pinterest			
Otros (indique cuáles)			

4. *¿Qué contenidos emite la Biblioteca en las Redes Sociales?*

	SÍ	NO	NS/NC
Difusión de novedades			
Talleres para infantiles			
Talleres para juveniles			
Talleres para adultos			
Sesiones grupales de Biblioterapia			
Sesiones especiales (cuentacuentos)			
Horarios			
Información para pacientes			
Información para sanitarios			
Información para familiares			
Otros (indique cuáles)			

5. *¿Se comparten las mismas publicaciones en diversas redes sociales/web?*

SÍ NO NS/NC

6. *¿Están enfocadas las Redes Sociales del centro a diferentes segmentos de perfiles de usuario (jóvenes, pacientes, personal sanitario...)?*

SÍ NO NS/NC

7. *¿Se utilizan las Redes Sociales para responder de manera personalizada al usuario de la biblioteca (Atención al Usuario)?*

SÍ NO NS/NC

8. *¿Resulta efectivo el uso de Redes Sociales para la biblioteca? Seleccione la respuesta siendo 1 muy poco efectivo y 5 muy efectivo:*

•1 (muy poco) •2 •3 (normal) •4 •5 (muy efectivo)

9. *¿Quién gestiona las Redes Sociales de la Biblioteca?*

--

10. *¿El uso de las Redes Sociales ayuda a la visibilidad de la biblioteca?*

SÍ NO NS/NC

OBSERVACIONES: