

La investigación en Cuba sobre evaluación de bibliotecas

The investigation in Cuba about libraries evaluation

Dra. C. Darlin Salgado Batista,^I Dra. C. María Victoria Guzmán Sánchez,^{II}
MSc. Yaidelyn Macías Rivero^{II}

^I Instituto de Investigaciones para la Industria Alimentaria. La Habana, Cuba.

^{II} Instituto "Carlos J. Finlay". La Habana, Cuba.

RESUMEN

Hay varias razones por las que es importante para las bibliotecas evaluar los procesos de sus organizaciones, los recursos y servicios. Conocer el estado del arte en un tema es parte del caudal del conocimiento que sobre la disciplina debe dominar un profesional de la información. Por eso, este trabajo se ha trazado como objetivo revisar y analizar la investigación en Cuba sobre evaluación de bibliotecas. Para lograrlo fue necesario crear una base de datos a partir de diversas fuentes como los trabajos presentados en los Congresos INFO ´s y los publicados en la revista *Acimed*. Los resultados han permitido identificar las características de la evaluación bibliotecaria en Cuba y su comportamiento por tipos de bibliotecas. Se define, además, la evaluación bibliotecaria como un proceso integrador, vinculado a la gestión de la calidad y se plantean una serie de consideraciones sobre las contribuciones hechas en Cuba sobre el tema.

Palabras clave: evaluación de bibliotecas, Cuba.

ABSTRACT

There are several important reasons for the libraries to evaluate the processes of their organizations, the resources and services. To know the state of the art in a topic, it is part of the flow of the knowledge that it has more than enough of the discipline, a professional of the information it should dominate. For that reason, this paper aim was to analyze the investigation about libraries evaluation in Cuba. For it was necessary to create a database (BD) starting from diverse sources like the

papers presented in the Congresses INFO ´s and in the magazine ACIMED. The results have allowed us to identify the characteristics of the librarian evaluation in Cuba and the indicators used to make the evaluation in different kinds of libraries. Is defined, also, the librarian evaluation like an integrative process, linked to the management of the quality and bring up a series of considerations on the parts made in Cuba on the subject.

Key words: libraries evaluation, Cuba.

INTRODUCCIÓN

Las bibliotecas modernas están inmersas en una sociedad que transita por cambios constantes, los que generan nuevos retos en el mundo de la información y sus instituciones. La evaluación del desempeño bibliotecario es uno de esos retos, sobre el cual influyen tres aspectos claves: la tecnología, la economía y los cambios de paradigmas en la comunicación social. Estos han provocado un aumento de la información documental que se genera actualmente y, por tanto, nuevas estrategias de gestión.

Bajo este contexto han surgido nuevos conceptos, como bibliotecas digitales, electrónicas, repositorios de documentos, etc. y se han permeado las actividades de servicios y la forma de ofrecer los contenidos a nuestros usuarios. Estos hechos hacen que exista una conjunción entre las bibliotecas tradicionales (BT) y las digitales (BD), donde coexisten servicios híbridos que muchas veces se hacen difíciles de separar para evaluar. Por otra parte, cada tipo de biblioteca tiene especificidades que las hacen únicas. Por ejemplo, las especializadas están (por lo general) suscritas a centros de investigación, organizaciones culturales o industriales, asociaciones profesionales, sistemas gubernamentales u otro tipo de institución que desarrollan un trabajo determinado. En este caso, las bibliotecas deben considerar o adaptar los procesos de evaluación al modo de operación institucional y al universo de usuarios que deben atender, lo que hace que muchos modelos de evaluación no sean repetitivos y deban cambiarse de forma radical.

A pesar de los problemas antes señalados, desde hace apenas unos dieciseis años se están estudiando estas cuestiones.¹ El dominio o uso de los modelos y de diversos aspectos de la evaluación no comenzó a ser tratado en diversos países hasta la década de los 90,² mientras en Cuba solo se encontraron 36 estudios realizados por autores cubanos donde se abordaba, desde cualquier punto de vista, la evaluación bibliotecaria.

Tomando en consideración las cuestiones antes señaladas, este trabajo se ha trazado como objetivo analizar la investigación en Cuba sobre evaluación de bibliotecas.

El presente estudio ofrece una visión general del estado del arte sobre este aspecto y una comprensión de cómo los cubanos abordan el tema de la evaluación en bibliotecas. Los resultados han permitido identificar cuáles son los motivos usados para hacer la evaluación, así como la aplicación de modelos específicos.

LA EVALUACIÓN BIBLIOTECARIA

La evaluación de la biblioteca está muy implicada con la toma de decisiones. Esta debe hacerse sobre los procesos, programas, servicios y recursos, incluso para tomar decisiones sobre la propia unidad organizativa. Algunos autores³⁻⁵ la consideran un proceso para mejorar el conocimiento, el cual debe ser sistemático, que implique la recopilación de datos que posteriormente puedan ser usados para tomar la decisión acertada que lleve a una mejor calidad de la organización.

Los expertos en el tema plantean que la evaluación significa "determinar el valor de algo" y resaltan que lo difícil de este proceso está "en llegar a acuerdos sobre qué se entiende por *valor*, y por qué, para qué, quién, cómo y cuándo se lleva a efecto esa determinación del valor".⁵ Además, *Pinto* y otros autores⁶ consideran que "la práctica de la evaluación consiste en obtener, de forma sistemática, evidencias de información objetiva, tanto cualitativa como cuantitativa, que faciliten la toma de decisiones".

King y otros,⁷ por su parte, consideran que la evaluación está relacionada con la toma de decisiones: "La necesidad [para evaluar] deriva del proceso de tomar decisiones que es un prelude a la acción. Sin la posibilidad de tomar cursos de acción alternativos no se puede concebir la necesidad de evaluar". Estos autores, listan cuatro posibles evaluaciones relacionadas con la toma de decisiones; estas son:

- Decisiones para diseñar o implementar un sistema nuevo.
- Decisiones para modificar un sistema existente.
- Decisiones para discontinuar un sistema.
- Decisiones (presumiblemente modificaciones menores) que surgen de un control continuo de la eficacia del sistema.

*Ponjuán*⁸ define la evaluación como "cálculo para calificar y medir el logro y la forma de satisfacer los objetivos propuestos de un determinado sistema o unidad". La autora hace una valoración de los aspectos económicos y considera que un requerimiento de cualquier actividad es la comprobación de sus resultados y el impacto de estos, lo cual no es posible si no se evalúan misión, objetivos, estrategias y la implantación de estas. Añade la importancia de considerar las condiciones del entorno.

*Rojas*⁹ hace mención a la continuidad del proceso cuando plantea que la evaluación de los servicios es, como toda actividad directiva, un proceso continuo que se formula científicamente para analizar la correspondencia de la actuación de las instituciones informativas con la misión, la visión, los objetivos y las metas correspondientes. A tal efecto, el proceso conduce a la obtención de datos, que reflejan esa actuación y la forma en que esta responde a las expectativas de los usuarios, tanto internos como externos. Por su parte, *Núñez*¹⁰ plantea a la evaluación como: "enjuiciamiento que implica un determinado componente subjetivo que puede minimizarse con el uso de los métodos científicos"; mientras que *Cañedo*¹¹ la define como: "...un proceso de juicio que ejecutan los seres humanos, y que su ejecución debe verse como el examen de un producto o evento en relación con las expectativas (lo que espera el usuario del producto o servicio)".

La Norma ISO 11620,¹² considerada como una fuente oficial y guía para realizar este tipo de estudios, define a la evaluación como: "la estimación de la eficacia, eficiencia, utilidad y relevancia de un servicio o instalación".

En las definiciones de estos autores se pueden apreciar varios enfoques, pero la mayoría coincide en destacar la esencia, fines e importancia de la evaluación. Por otra parte, proporcionan un acercamiento al objeto del sistema, hacen referencia a la evaluación como la relación objetivos-resultados, a la sistematicidad e integralidad del proceso y a la valoración de los aspectos económicos. Consideran, además, a la evaluación como un proceso donde merece reflexionar si se satisfacen o no las necesidades de los usuarios y si existe correspondencia entre la misión, visión, objetivos y metas que potencien la toma de decisiones acertadas.

MÉTODOS

Para identificar los aspectos fundamentales de la investigación y/o la práctica en el tema de la evaluación de bibliotecas, se realizaron búsquedas en las fuentes que aparecen en la tabla. En ella también se especifican el tipo de acceso y el período que se abarcó para cada fuente. Estas fueron seleccionadas tomando en consideración que cada una de ellas puede reflejar el estado de la investigación que se hace en Cuba; para esto se tomaron en cuenta las siguientes especificaciones:

- *Revista ACIMED*: Está considerada como una de las revistas cubanas más importantes en Ciencias de la Información editadas en Cuba. Su trayectoria ha sido ininterrumpida desde 1993. Al estar indizada en Scielo y Scopus, se facilita la búsqueda y recuperación de sus artículos. Es la revista de Bibliotecología y Ciencia de la Información en idioma castellano, con mayores indicadores de impacto, como nivel de artículos recuperados en Scholar Google (833), índices H (9) y G (13).¹³

- *Libro de resúmenes de los congresos INFO´S*: Los congresos internacionales de información (INFO´S) están considerados como uno de los eventos con mayor participación y representación de delgados provenientes de países de la región. Es el evento con mayor representatividad de ponentes cubanos. Este se realiza cada dos años.¹⁴

- *E-LIS (E-prints in Library and Information Science)*: Es un repositorio temático de acceso abierto internacional para la biblioteca y las ciencias de la información (LIS). Es de libre acceso. En pocos años, E-LIS se ha establecido como el más grande repositorio internacional abierto en el campo de la bibliotecología y las ciencias de la información.¹⁵

- *LISA (Library and Information Science Abstracts)*: Es una BD bibliográfica sobre bibliotecas y otros temas de interés para los especialistas de la información. LISA reúne actualmente más de 440 publicaciones periódicas de más de 68 países y en más de 20 idiomas diferentes.¹⁶

- *Scopus*: Es la mayor base de datos de citas y resúmenes de literatura arbitrada y de fuentes de alta calidad en el Web. Aunque se distribuye mediante suscripción, se encuentra disponible con ciertas limitaciones para los países subdesarrollados por medio de Hinari.¹⁷

- *Scirus*: Creado en 2001, es el mayor motor de búsqueda específico de literatura científica en Internet. Posee una colección de más de 410 millones de documentos, integrada, no solo por artículos y otras clases de informes científicos, sino también por patentes (más de 24 millones), informes técnicos y tesis, entre otros. Comprende los más de 10 millones de documentos procesados en la colección de ScienceDirect.¹⁸

Tabla 1. Fuentes de Información utilizadas

Fuente	Tipo de acceso*	Documentos recuperados**	Período
ACIMED	Desde Scielo - Internet	23	Sin límites
INFO's	CD-ROM	2	
LISA	Online - Internet	1	Sin límites
Scopus	Online - Internet	27	Sin límites
E-Lis	Online - Internet	3	Sin límites
Scirus	Online - Internet	8	Sin límites
Tesis: maestría y doctorado	Localización por catálogo-temas. Documentos a texto completo en soporte digital y papel. Facultad de Comunicaciones.	4	Sin límites

*Se considera como "tipo de acceso" a la forma de llegar a la información, ya sea en papel o digital.

**Algunos de los documentos recuperados aparecieron en diversas fuentes. En la tabla aparecen todos, antes de eliminar los duplicados.

Las tesis de maestrías y doctorados revisadas fueron aquellas contenidas en el fondo de la biblioteca de la Facultad de Comunicación de la Universidad de La Habana, y se encuentran disponibles libremente. Las tesis son investigaciones que pueden no estar publicadas en otros medios y podrían aportar elementos sustanciales en la revisión del tema; por eso fueron incluidas en el análisis. Se tomaron en cuenta las tesis de doctorado y los diplomas de estudios avanzados (DEA) del Programa Doctoral en Documentación e Información Científica que se ejecuta entre la Universidad de La Habana y la Universidad de Granada.

Además de las búsquedas en todas las fuentes antes señaladas, también se hicieron comprobaciones mediante la búsqueda libre en Internet. Finalmente, se recuperaron 36 documentos, con los cuales se construyó una base de datos (DB) llamada EvaBiC con la descripción de estos, incluyendo resumen y palabras clave que fueron seleccionados de los documentos originales.

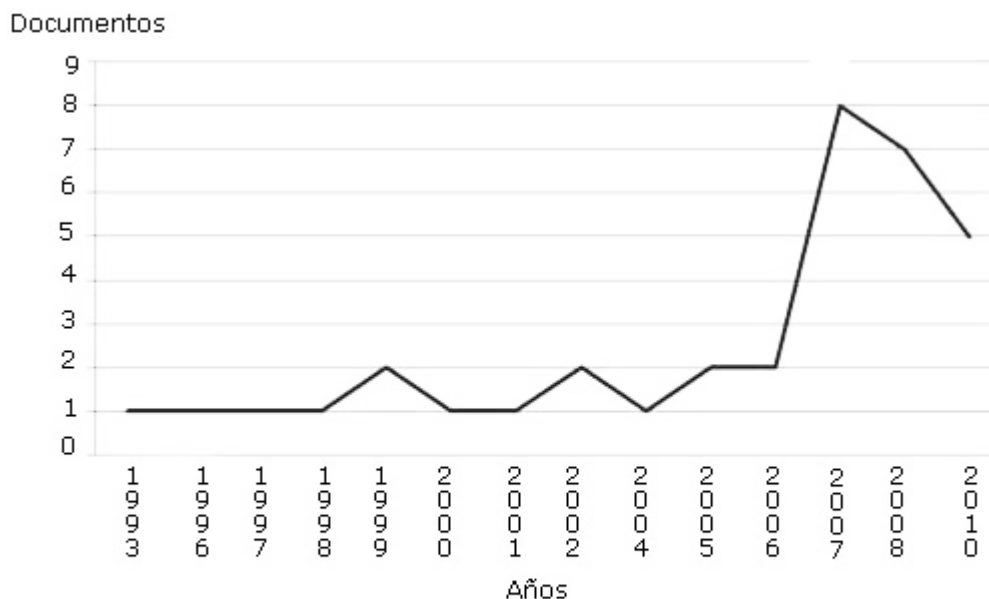
Al *corpus* de documentos se les aplicó la técnica del análisis documental clásico. Para una mejor lógica en la presentación de los resultados, el análisis se dividió en dos secciones: tesis y artículos científicos o trabajos presentados en congresos.

Las estrategias de búsqueda seguidas fueron diferentes, en función de los lenguajes de procesamiento de cada una de las fuentes antes señaladas (tabla). Sin embargo, se puede acotar que se usó el término general "evaluación". Otro criterio seguido fue que al menos un autor fuera cubano.

En la normalización de la base de datos (pre-procesamiento) se eliminaron los registros que no eran pertinentes, con el análisis del texto completo de los artículos. Es decir, se eliminaron aquellos registros que no trataran el tema de la evaluación de bibliotecas o, al menos, algunos de sus servicios-productos. Fueron eliminados, además, los duplicados y se normalizaron campos específicos, como

autores y fuentes. Es importante acotar que existen estudios que pueden reflejar o incluir alguna u otra tarea que implique evaluación, como gestión de calidad, la gestión de la organización, la evaluación de sistemas y la auditoría. En este documento solo se tomaron como referencia aquellos estudios que trataran en el mayor porcentaje y de forma explícita la evaluación de bibliotecas.

Para el análisis exploratorio del volumen de información contenida en la DB y la confección del mapa de co-ocurrencia de palabras clave (co-word), es empleada la metodología ViBlioSOM^{19,20}. Esta tiene la fortaleza de replicar paso a paso el proceso de análisis de información métrica hasta la obtención de mapas autoorganizados (SOM, Self Organizing Maps). Los mapas, basados en la tecnología neurocomputacional, utilizan redes neuronales artificiales.¹⁹ Se aplicó, además, el indicador de actividad, que se muestra en la figura 1.



Fuente: Elaboración propia.

Fig. 1. Investigación en Cuba asociada al tema "Evaluación bibliotecaria 1950-2010".

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El desarrollo de la bibliotecología y de las ciencias de la información (ByCI) se debe considerar como un fenómeno multidisciplinar y complejo.²¹ Por tanto, la investigación y la aplicación sobre el tema de la evaluación bibliotecaria debe reflexionarse como una expresión del crecimiento de la propia actividad científica de la ByCI. En este sentido, al aumentar la producción científica mundial y nacional en el ámbito de la ByCI debe haber un aumento de la investigación en el tópico "evaluación bibliotecaria" en Cuba.

Por otra parte, varios autores reportan un incremento en la producción científica en ByCI a nivel nacional.²² A pesar de esto, sobre el tema "evaluación de bibliotecas" solo se recuperaron 36 documentos en todo el período analizado (17 años). En la figura 1 se aprecia un incremento entre 2004 y 2008, para después descender de

forma rápida en 2007. En el año 2010, solo se encontró un documento sobre el tema evaluación.

A través del análisis del contenido de los documentos recuperados, se pudo apreciar la multidisciplinariedad en el tratamiento del tema en Cuba. Esto se podrá apreciar mucho mejor al abordarse el contenido esencial de esos 36 documentos.

TESIS

En el marco de la carrera de Bibliotecología y Ciencias de la Información que desarrolla la Facultad de Comunicación de la Universidad de La Habana, se ha promovido la investigación sobre el tema de la evaluación en bibliotecas. Esto comenzó a ser reflejado de forma leve a partir del año 2001. Como resultado existen varios trabajos de investigación asociados al posgrado (maestrías y doctorados) que evidencian que se ha venido trabajando en esta temática.

La primera tesis dedicada de forma sustancial y explícita a la evaluación de bibliotecas fue la de *Rojas*.⁹ En su tesis doctoral, propone una herramienta para la evaluación de los servicios de información en instituciones cubanas (HESIIC). El autor coincide en que para efectuar una evaluación es necesario determinar el nivel de aplicabilidad de esta o, lo que es lo mismo, el alcance de dicho proceso. Al definir el alcance de la evaluación plantea que hay que determinar lo que se desea evaluar y tener una visión completa de ese objeto (qué entra, qué sale, y el entorno), tanto desde el punto de vista técnico como económico. Destaca las cadenas de procesos para definir un esquema en el que se relacionan los pasos lógicos básicos del proceso evaluativo y las diferentes tareas prácticas asociadas a ellos:

1. Definir fenómeno a analizar.
2. Determinar niveles e indicadores.
3. Captar información.
4. Comparar la ejecución con los objetivos.
5. Comparar resultados con las expectativas.
6. Valorar información, determinar fortalezas y debilidades a diferentes niveles, oportunidades y amenazas.
7. Deducir conclusiones.
8. Desarrollar o modificar estrategias y objetivos.
9. Perfeccionar la estructura, proyectos, acciones, productos y servicios.

La tesis de *Rojas*⁹ ofrece una base teórica metodológica para abordar la evaluación de los servicios de información en instituciones cubanas. Muy relacionada con esta contribución está el Diploma de Estudios Avanzados, de *Cárdenas*.²³ En este documento se hace una propuesta de estrategia para implementar la evaluación en la Red de Bibliotecas de la Universidad de La Habana. La estrategia de evaluación propuesta por la autora se basa principalmente en las variables e indicadores de evaluación contenidos en el modelo integral para auditar organizaciones de información en Cuba,²⁴ a partir de su adaptabilidad a las condiciones actuales de las organizaciones de información en el país.

En este caso, las etapas para la aplicación de las estrategias de evaluación se resumen en siete pasos: 1) identificación de los procesos claves, 2)

documentación/diagrama de procesos, 3) servicios y productos claves, 4) medición de los factores claves de éxito, 5) análisis de las comparaciones entre las bibliotecas, 6) selección de asociados, 7) organización de visitas, 8) identificación de las mejores prácticas.

En la tesis *Diseño de una evaluación para el servicio de préstamo en sala de la biblioteca "Pablo de la Torriente"*,²⁵ se exponen criterios teóricos sobre la evaluación de los servicios de información, con énfasis en el servicio de préstamo en sala. Se aplican indicadores de cobertura del fondo, tamaño y complejidad del fondo activo, recobrado, precisión, tiempo de respuesta, esfuerzo del usuario, opinión del usuario o retroalimentación, características del personal y satisfacción del usuario. También se hacen propuestas para solucionar problemas y mejorar el servicio.

El trabajo de diploma de estudios avanzados (DEA) *"Servicio de referencia virtual: diseño de un modelo basado en la calidad total para su gestión y desarrollo"*,²⁶ contiene un abordaje de los aspectos teóricos conceptuales fundamentales del servicio de referencia virtual, sus antecedentes, ventajas y desventajas. Caracteriza, además, los diferentes modelos para este tipo de servicios. El autor también describe el servicio de referencia virtual como una oferta del modelo Biblioteca 2.0.

Existen otras tesis vinculadas al tema evaluación, como la de *Villardefranco*,²⁴ titulada *"Modelo Integral de Auditoría para las Organizaciones de Información Cubanas,"* y la de *Núñez*,¹⁰ que propone una metodología para el estudio de las necesidades de información de los usuarios. En el caso de esta última, se analiza el estudio de necesidades desde la perspectiva del estudio de usuarios y se menciona la relación de estos estudios con los objetivos de la evaluación. Dicho autor es del criterio de que "los estudios sobre necesidades de formación e información permiten una evaluación importante para optimizar los servicios, al hacer posible su adecuación a las necesidades. Por esta razón, en muchas ocasiones se les incluye como parte de la actividad de evaluación de los servicios, aun cuando su empleo en la organización es mucho más amplio que el proceso de evaluación". El que sea parte de esto no excluye su inclusión en otras acciones.

En este caso, los autores de este trabajo consideran que la evaluación bibliotecaria incluye a los estudios de necesidades y no a la inversa, por lo que es más genérica la evaluación. Una lectura a la norma 11620 de la Organización Internacional de Normalización (ISO en sus siglas en inglés) permite apreciar la inclusión de los indicadores asociados al estudio de usuarios y su satisfacción. Lo mismo sucede en los modelos usados en la evaluación bibliotecaria como BiQual, LibQUAL +TM y StatsQUAL (que incluye a LibQUAL +, DigiQUAL).

ARTÍCULOS Y TRABAJOS EN CONGRESOS

Uno de los temas más tratados es el referido a la evaluación de bibliotecas digitales o virtuales (en lo adelante BV para ambos tipos de bibliotecas y otros recursos web), así como la evaluación en bibliotecas especializadas. *Cabrera*,²⁷ por ejemplo, aplica la evaluación en una biblioteca de arte. En su contribución explica las tendencias y procedimientos utilizados para la evaluación de las bibliotecas de este tipo. Incluye los principales indicadores y hace referencia a la tendencia de los modelos de evaluación para bibliotecas digitales, con una síntesis de los criterios utilizados para evaluar este tipo de recursos de información.

También sobre biblioteca virtual, *Manso*²⁸ analiza desde el punto de vista teórico, en el trabajo "Diseño, implementación y evaluación del servicio de referencia en

línea "Biblioref" de la biblioteca de ingeniería eléctrica de la Universidad Central de Las Villas, los aspectos relacionados con las tecnologías de la información, su uso y aplicaciones en la biblioteca, así como los correspondientes al diseño, creación y mantenimiento de los servicios de referencia en línea. El autor presenta el sistema para servicios de referencia bajo la modalidad *online* y lo propone como modelo para el desarrollo de estos en cualquier organización. Establece, además, una metodología para la explotación del sistema.

En el contexto universitario, otros autores, como *Fonte* y otros,²⁹ han trabajado en el diagnóstico y evaluación de la calidad de los servicios de la biblioteca de la Universidad de Matanzas. El trabajo aportó consideraciones teóricas metodológicas acerca de la evaluación en universidades a nivel mundial, con la exposición de una revisión bibliográfica sobre el tema donde se evidencia que la evaluación de bibliotecas universitarias a nivel mundial es a través de un comité organizador de la calidad. En dicho trabajo se emplearon las técnicas diagrama causa-efecto, tormenta de ideas, método Kendall y el modelo SERVQUAL. Las variables de segmentación analizadas fueron: facultad, carrera, año, si es becado o no y los atributos: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

*Cabrera, Matos y García*³⁰ realizan para la biblioteca de la Universidad de Camagüey una investigación sobre la gestión de calidad, donde se proponen indicadores de evaluación. Este estudio aporta consideraciones teóricas referentes al papel de las bibliotecas en el entorno universitario; además analizan los servicios existentes en la biblioteca, su eficiencia y eficacia apoyados en indicadores de adquisición, uso de los servicios prestados, así como el nivel de satisfacción del usuario con el préstamo. Los resultados aportaron elementos interesantes como que los usuarios que más utilizan la sala de consulta de la biblioteca son los de ciencias sociales y el mes de mayor uso de los servicios es en marzo, lo cual no coincide con las fechas de examen u otro acontecimiento docente.

*Pérez*³¹ hace una propuesta preliminar de un sistema de indicadores para la evaluación del rendimiento de las bibliotecas públicas cubanas. La autora investiga sobre las diversas tipologías de indicadores útiles para evaluar el desempeño de las bibliotecas y propone 50 indicadores para evaluar el rendimiento en este tipo de bibliotecas, sobre la base de un conjunto de variables y controles estadísticos que en la actualidad poseen las bibliotecas públicas cubanas.

En el contexto de las bibliotecas médicas, *Arencibia y Guerra*,³² analizan el funcionamiento de la biblioteca médica del Hospital Ginecoobstétrico "Ramón González Coro". Los indicadores empleados en el estudio fueron los de utilización (promedio de asistencia por día, porcentaje de usuarios potenciales que utilizaron la biblioteca, promedio de documentos prestados por día, porcentaje de documentos de la biblioteca utilizados), los de productividad (promedio de usuarios atendidos en un día por el bibliotecario, promedio de servicios que presta diariamente el bibliotecario, promedio de servicios recibidos por usuario) y los relacionados con los gastos (gasto primario ocasionado por cada asistencia que recibió la biblioteca y gasto primario ocasionado por servicios prestados). Mientras que también, dentro del contexto de la salud, *Núñez*³³ evalúa y revisa los criterios establecidos para medir la calidad de los sitios Web y expone en su artículo los más utilizados para evaluar los recursos y los sitios dedicados al tema de la salud.

Un estudio sobre la frecuencia de utilización de los servicios digitalizados de la biblioteca del policlínico universitario es publicado en MediSur por *González* y otros.³⁴ En el estudio se consideraron las variables: categorías de usuarios, utilización de los diferentes servicios digitalizados y percepción sobre la calidad de los servicios. También en el sector de la salud, pero enfocado a los estudiantes,

González y Santana³⁵ evalúan el comportamiento de los estudiantes de medicina en la búsqueda de información en Internet. En este caso, se estudió el uso de las bases de datos y sitios sobre salud disponibles en el portal de Infomed: Medline, Cochrane y la Biblioteca Virtual de Salud de la Red de Salud de Cuba.

Los temas que han sido tratados en los 36 documentos recuperados están representados en el mapa de la figura 2. En la imagen se aprecia la diversidad de enfoques con que ha sido abordado el tema. Por ejemplo, la evaluación ha sido asociada con la auditoría (C2, figura 2), la organización de la información (C2, figura 2), y el establecimiento de la política de información (C6, figura 2).



Fuente: Elaboración propia.

Fig. 2. Mapa de la investigación en Cuba asociada al tema "Evaluación bibliotecaria".

Mientras que se han encontrado aplicaciones en el campo de las bibliotecas médicas (C10, figura 2) y bibliotecas universitarias (C3, figura 2), estudios de necesidades (C6, figura 2) y fuentes de información (C11, figura 2).

Es de destacar la aparición de los temas cibernéticos o webmétricos donde se incluye el enfoque de la evaluación bibliotecaria. En este caso, asociado a términos como las publicaciones científicas y la eficiencia (C8, figura 2). El uso de estos indicadores, dentro del contexto analizado, está relacionado con la automatización

de bibliotecas y la inclusión de las tecnologías de la información (parte superior C8, figura 2).

Estos temas fueron abordados por 56 autores diferentes; los más productivos fueron *Ramón A. Manso* (4 documentos) y *Ruben Cañedo* (4 documentos). Ambos autores abordan diferentes aristas, bajos diversos enfoques. El mayor número de los aportes (de los 36 documentos) han sido publicados en la revista ACIMED.

Se han incrementado, además, aquellos trabajos enfocados a la gestión de calidad (C3, figura 2). Sin embargo, en la revisión se notó que estudios donde se analice la situación actual de todo el sistema bibliotecario (que incluya usuarios, servicios o productos, colección y recursos) no han sido reportados.

El análisis cualitativo, realizado a partir de la revisión de los 36 documentos, permite resumir los aportes fundamentales en el tema Evaluación de bibliotecas (realizadas por cubanos). Estos son:

- Elementos teóricos y propuestas de indicadores de eficiencia para medir el funcionamiento de bibliotecas médicas (hospitales, policlínicos, bibliotecas de universidades médicas) y recursos digitales disponibles en Internet.
- Establecimiento de criterios para medir la calidad de los sitios Web, bibliotecas digitales y los recursos de sitios dedicados al tema de la salud como usabilidad y navegabilidad.
- Se establecen diferencias entre la evaluación de bibliotecas digitales en general y tradicionales especializadas.
- Se relaciona la evaluación con la auditoria de información y la calidad.
- Se analiza la evaluación desde el paradigma del conocimiento, con un enfoque documental y sobre la base de herramientas métricas.
- Se aplican técnicas y procesos diversos para medir las competencias necesarias para lograr el desempeño deseado del personal bibliotecario.³⁴

En el análisis (lectura de los 36 documentos referidos en la BD) se muestra un especial énfasis en el uso de indicadores para la evaluación de algunos de los aspectos asociados a las colecciones y servicios, así como con el objetivo de estudiar usuarios u otros aspectos del sistema bibliotecario. La asignación de "indicador" como descriptor no aparece referido en muchos de los artículos que se encuentran en la BD EvaBiC; por tanto, la etiqueta "indicador" (C9, figura 2) del mapa aparece con un patrón bien definido y sin asociaciones.

En ninguno de los trabajos firmados por autores cubanos se encontró un modelo para evaluar bibliotecas tradicionales, virtuales o híbridas especializadas adscritas a centros de investigaciones científicas o centros de alta tecnología. Lo anterior denota una ausencia de aplicaciones en este ámbito.

Es importante acotar que existen otros trabajos que, aunque no son exactamente sobre el tema Evaluación bibliotecaria o calidad, también pueden contribuir al *corpus* de conocimientos que forma su base teórica como por ejemplo los factores que conllevaron el surgimiento de las tareas de selección en las instituciones de información³⁵ y el libro de *Ponjuán*⁸ sobre la gestión de Información en las organizaciones donde se abordan conceptos como el de evaluación.

CONSIDERACIONES FINALES

En este artículo se describe el estado del arte en «Evaluación de bibliotecas», en Cuba, a partir de una revisión de los 36 artículos publicados por cubanos sobre el tema. En esta revisión se pudieron identificar los aportes fundamentales, realizados por cubanos en este campo, mientras que el estudio cuantitativo ofreció un mapa de los contenidos específicos que fueron trabajados por los diversos grupos de investigación, los períodos de mayor producción científica y las revistas donde han sido publicados.

A pesar del incremento de la producción científica en ByCI a nivel nacional, específicamente sobre el tema "Evaluación de bibliotecas", esta se mantuvo baja (entre 1 y 2 documentos durante un período de 13 años, se incrementó en el 2006 a 6 registros y vuelve a descender hasta el 2010). Se considera que este comportamiento debe variar en los próximos años, sobre todo con la formación de personal capacitado en gestión de información y programas que desarrollen el enfoque de que la evaluación bibliotecaria es una vía para contribuir a la toma de decisiones basada en la evidencia.

Se precisa que aunque se han realizado evaluaciones a servicios y/o usuarios bajo diversos indicadores, faltan esfuerzos dirigidos a la evaluación de toda una biblioteca bajo metodologías establecidas (como las mencionadas BiQual, LibQUAL + TM y StatsQUAL o las ISO). Tampoco se encontraron, en ninguno de los trabajos firmados por autores cubanos, propuestas de un modelo para evaluar bibliotecas tradicionales, virtuales o híbridas especializadas adscritas a centros de investigaciones científicas o centros de alta tecnología. Ante estos datos, se considera como una necesidad: aumentar la investigación relacionada con el uso, aplicación o propuestas de modelos e instrumentos que faciliten la evaluación bibliotecaria. Estos pueden contribuir a un aumento en la calidad del propio proceso evaluativo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Saracevic T. Digital library evaluation: Toward an evolution of concepts. *Library Trends*. 2000;49(3):350-69.
2. López J. Evaluar para mejorar la calidad en la Biblioteca Pública [Ponencia]. En: VII Jornadas sobre Bibliotecas Públicas, San Sebastián, Junio 1995. España: Asociación de Bibliotecarios y Documentalistas de Guipúzcoa.
3. Lancaster FW. The evaluation of library services: A concise review of the existing literature. *Investigación Bibliotecológica*. 1995;9(18):25-37.
4. Lancáster FW. Evaluación de la biblioteca. Madrid: ANABAD. 1996.
5. Lancáster FW, Pinto M. Procesamiento de la información científica. Madrid: Arco/Libros; 2001.

6. Pinto M, Balagué N, Anglada LI. Evaluación y calidad en las bibliotecas universitarias: experiencia española entre 1994-2006. *Revista Española de Documentación Científica*. 2007; 30(3):364-83.
7. King W, Bryant EC. *The evaluation of information services and products*. Arlington (Virginia): Information Resources Press; 1971.
8. Ponjuán G. *Gestión de información en las organizaciones principios, conceptos y aplicaciones*. Santiago de Chile: CECAPI; 1998.
9. Rojas JL. *Herramienta para la evaluación de los servicios de información en instituciones cubanas [Tesis de Doctorado]*. La Habana: Universidad de La Habana; 2001.
10. Núñez I. *AMIGA (Aproximación Metodológica para Introducir la Gestión del Aprendizaje en las organizaciones y comunidades. Versión 3.0*. Ciudad de La Habana: Universidad de La Habana; 2002.
11. Cañedo R. Elementos conceptuales útiles para la implementación de los sistemas de calidad [Internet]. *ACIMED*. 1997;5(4): Suppl. 1-10 [citado 5 de abril de 2011]. Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol5_s_97/supsu197.htm
12. ISO 11620. *Information and documentation, Library performance indicators (1st. ed.)*. Geneve: ISO; 1998.
13. Arencibia J. *Acimed en Scholar Google: un análisis de citas de la Revista Cubana de los Profesionales de la Información y la Comunicación en la Salud* [Internet]. *ACIMED*. 2008;18(1): [citado 2 de junio de 2011]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S102494352008000700003&lng=es&nrm=iso
14. Ruano A. *Crónicas del Congreso 2010* [citado 2 de junio de 2011]. Disponible en: <http://www.congreso-info.cu/cronica32010>
15. E-LIS. *E-prints in Library and Information Science* [Base de datos en Internet] [citado 28 de julio de 2011]. Disponible en: <http://eprints.rclis.org>
16. Proquest. *LISA: Library and Information Science Abstracts* [Base de datos en Internet] [citado 28 de julio de 2011]. Disponible en: <http://www.csa.com/factsheets/lisa-set-c.php>
17. Scopus. *Content coverage guide* [Base de datos en Internet] [citado 30 de septiembre de 2011]. Disponible en: <http://www.info.sciverse.com/scopus/scopus-in-detail/content-coverage-guide>
18. Elsevier. *Scirus - for scientific information* [Base de datos en Internet] [citado 30 de septiembre de 2011]. Disponible en: <http://www.scirus.com/>
19. Guzmán MV. *ViBlioSOM: metodología para el análisis y visualización métrica* [Tesis de doctorado]. La Habana: Universidad de La Habana; 2010.
20. Sotolongo G, Guzmán MV, Carrillo H. *ViBlioSOM. Visualización de información bibliométrica mediante el mapeo auto-organizado*. *Revista Española de Documentación Científica*. 2002; 25(4):477-84.

21. Setién E. Infobibliología: un nuevo nombre para la disciplina del sistema de conocimientos bibliológico-informativos [Internet]. ACIMED. 2008;17(1) [citado 30 de septiembre de 2010]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352008000100005&lng=es&nrm=iso
22. Lozano I, Rodríguez Y, Morffe M. Comportamiento de la bibliotecología y las ciencias de la información en Cuba en el período 2005-2008 [Internet]. ACIMED. 2008;18(6) [citado 12 de abril de 2011]. Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol18_6_08/aci071208.htm
23. de Cárdenas A. La evaluación en bibliotecas universitarias. Propuesta de estrategias para su implementación en la red de bibliotecas de la Universidad de La Habana [Tesis de Estudios Avanzados]. La Habana: Universidad de La Habana; 2006.
24. Villardefrancos MC. Propuesta de un modelo integral para auditar organizaciones de información en Cuba [Tesis de doctorado]. La Habana: Universidad de La Habana; 2005.
25. Aldana Y. Evaluación del Servicio de Préstamo en Sala de la Biblioteca "Pablo de La Torriente Brau" de la Facultad de Comunicación [Tesis de Maestría]. La Habana: Universidad de La Habana; 2002.
26. Manso R. Servicio de Referencia Virtual: diseño de un modelo basado en la calidad total para su gestión y desarrollo [Tesis de Estudios Avanzados]. La Habana: Universidad de La Habana; 2007.
27. Cabrera AM. Bibliotecas digitales de arte. Tendencias evaluativas. Análisis y aplicación de un modelo evaluativo [Tesis de Maestría]. La Habana: Universidad de La Habana; 2004.
28. Manso R. Diseño, implementación y evaluación del servicio de referencia en línea (Biblioref) en la biblioteca de ingeniería eléctrica de la Universidad Central de Las Villas [Tesis de Maestría]. La Habana: Universidad de La Habana; 2003.
29. Fonte M, Guerrero G, Giraldez R. Diagnóstico y evaluación de la calidad de los servicios en la Biblioteca de la Universidad de Matanzas «Camilo Cienfuegos» [Ponencia]. En: libro de resumen del Congreso Internacional de Información, INFO´2004, La Habana, 2004. La Habana: Palacio de la Convenciones, 2004.
30. Cabrera I, Matos M, García O. La calidad de la gestión de la biblioteca de la Universidad de Camagüey. Indicadores y su evaluación; 2006. En: I Taller Internacional de Bibliotecas Especializadas, 12 de octubre de 2011 [citado 5 de enero de 2010]. Disponible en: <http://Cabrera%20Morales,%20Idalmis%20-%20ultimotrabajo.pdf>
31. Pérez N. Propuesta preliminar de un sistema de indicadores para la evaluación del rendimiento de las bibliotecas públicas cubanas [Internet]. ACIMED. 2006;14(6) [citado 5 de abril de 2011]. Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_6_06/aci08606.htm
32. Arencibia R, Guerra MI. Indicadores estadísticos en la evaluación de las bibliotecas médicas [Internet]. ACIMED. 2001;9(1) [citado 5 de abril de 2011].

Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352001000100004&lng=es&nrm=iso

33. Núñez M. Criterios para la evaluación de la calidad de las fuentes de información sobre salud en Internet [Internet]. ACIMED. 2002; 10(5) [citado 12 de abril de 2011]. Disponible en:

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352002000500005&lng=es&nrm=iso

34. López M, Pérez NE, Remigio MC. Identificación de las competencias generales y técnicas necesarias para un mejor desempeño bibliotecario: estudio de un caso [Internet]. ACIMED. 2007; 15(1) [citado 12 de abril de 2011]. Disponible en:

http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol15_1_07/aci05107.htm

35. Cañedo R. Identificación, evaluación, selección y adquisición de fuentes y canales de información en las organizaciones científicas [Internet]. ACIMED. 1996; 4(2): 25-35 [citado 12 de abril de 2011]. Disponible en:

http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol4_2_96/aci05296.htm

Recibido: 17 de agosto de 2011.

Aprobado: 4 de febrero de 2012.

MSc. *Darlin Salgado Batista*. Instituto de Investigaciones para la Industria Alimentaria. Correo electrónico: darlin@iia.edu.cu