

Producción científica sobre evaluación de bibliotecas universitarias en *Scopus* y *WOS* en el período 2003-2014

Scientific production about evaluation of university libraries in *Scopus* and *WOS* in the period 2003-2014

Arianne de Cárdenas Cristía, Leticia Fernández Figueroa

Facultad de Comunicación de la Universidad de La Habana. La Habana, Cuba.

RESUMEN

Objetivo: caracterizar el comportamiento de la producción científica sobre la evaluación en bibliotecas universitarias en *Scopus* y *WOS* en el período 2003-2014.

Métodos: se emplearon indicadores unidimensionales del análisis de publicaciones, como la productividad por año, la autoral, la idiomática, la sectorial institucional, la de artículos por revistas y las palabras clave. Se realizó un análisis de contenido a los artículos de la muestra.

Resultados: los resultados permitieron caracterizar las principales particularidades de la producción científica en la última década, incluyendo a los autores y revistas más productivas. El estudio permitió perfilar el marco teórico de la investigación doctoral, así como las temáticas tratadas, con vistas a establecer los elementos necesarios que formarán parte de la propuesta del modelo de evaluación para la red de bibliotecas universitarias cubanas. se destacaron como autores más relevantes los procedentes de instituciones del sector académico, en su mayoría norteamericanos, españoles y brasileños. Las revistas más productivas se publicaron en inglés pero se destacaron algunos exponentes en español y en portugués. El estudio revela estabilidad en la publicación de artículos científicos sobre la temática analizada. Se muestran líneas básicas de investigación en la temática, tales como la evaluación de recursos, las colecciones, los servicios y los productos, la gestión de la calidad, la satisfacción de los usuarios y el uso de estándares y herramientas de evaluación como EFQM, LibQual y ServQual.

Conclusiones: los años más productivos se concentran en los períodos del 2005 al 2009 y del 2011 al 2014, donde se mantiene la estabilidad en la producción hasta la actualidad. Este resultado puede estar relacionado con el aumento de los procesos evaluativos en función de la gestión de la calidad en las bibliotecas universitarias.

Palabras clave: evaluación de bibliotecas universitarias, producción científica, estudios métricos.

ABSTRACT

Objective: characterize the behavior of scientific production about evaluation of university libraries in *Scopus* and *WOS* during the period 2003-2014.

Methods: analysis of publications was based on unidimensional indicators such as productivity per year, author, language, institutional sector, papers per journal and key words. Content analysis was performed of the content of the papers in the sample.

Results: results allowed characterization of the main features of scientific production in the last decade, including the most productive authors and journals. The study enables definition of the theoretical framework of PhD research, as well as the topics treated, with a view to determining the elements to be included in the evaluation model for the Cuban university library network. The most relevant authors were from academic institutions, mostly American, Spanish and Brazilian. The most productive journals were published in English, but there were some exponents in Spanish and Portuguese. The study revealed stability in the publication of scientific papers about the subject analyzed. The main research lines were revealed: evaluation of resources, collections, services and products, quality management, user satisfaction, and the use of evaluation standards and tools like EFQM, LibQual and ServQual.

Conclusions: the most productive years are the periods 2005-2009 and 2011-2014, which keep the stability in the scientific production. This result can be related to the increase of the evaluative processes in function of the quality management in the university libraries.

Key words: evaluation of university libraries, scientific production, metric studies.

INTRODUCCIÓN

El valor que ha ido alcanzando la información, y el conocimiento que esta genera para el desarrollo social, supone un cambio en el funcionamiento de las organizaciones, así como en la forma en que la información es procesada, almacenada, recuperada, analizada, difundida y utilizada. Las universidades, entendidas como organizaciones de conocimiento, deben estructurar y organizar servicios para apoyar sus funciones medulares, las cuales tienen que ver con la docencia, la investigación y la extensión. A partir de esta idea, *Caldera* y otros¹ indican que en las bibliotecas universitarias se hace imperiosa la necesidad de

realizar estudios sobre la calidad de los servicios para conseguir una valoración de la cobertura que se brinda a la satisfacción de las necesidades de aprendizaje e investigación de los usuarios.

La evaluación es una herramienta eficaz para la toma de decisiones. Cuando se evalúa, se investiga a través de la aplicación de técnicas y métodos que permiten conocer en qué medida los procesos, servicios, productos, recursos y funciones son eficientes, y además, cuáles son las principales deficiencias, con el fin de establecer estrategias que posibiliten alcanzar la calidad de las organizaciones de información. En términos generales, la evaluación en las bibliotecas universitarias debe ser un proceso continuo y sistemático, orientado al análisis de los procesos, las funciones del sistema y los recursos de información utilizados para alcanzar sus objetivos, con el fin de recomendar acciones encaminadas al mejoramiento de este y como resultado final mejorar el nivel de satisfacción de sus usuarios o clientes.

*Moscoso y Martínez del Valle*² puntualizan que la evaluación institucional supone la oportunidad de analizar la eficacia y la eficiencia de la gestión, a partir de los resultados de los procesos y de la percepción de los usuarios. Con ella se facilita la implantación de planes de mejora, uno de los mecanismos fundamentales de los sistemas de garantía de la calidad. En este sentido, las normas y estándares utilizados para la evaluación institucional permiten que los procesos y los resultados sean confiables, con la valoración de cada uno de los aspectos que conforman las bibliotecas universitarias.

Por otra parte, *Verdejo*³ señala que las disciplinas métricas son una importante herramienta para las distintas áreas del conocimiento, ya que permiten conocer la producción científica de un determinado país, disciplina o tema, establecer indicadores de evaluación científica de un autor, departamento o universidad y tomar decisiones en el uso de recursos destinados a la investigación y el desarrollo. Este estudio parte de la necesidad de conocer, a partir de las fuentes seleccionadas, la productividad científica sobre el tema de la evaluación en bibliotecas universitarias para perfilar el marco teórico conceptual de una investigación de tesis doctoral, titulada "Propuesta de modelo de evaluación para la red de bibliotecas universitarias cubanas". El marco teórico es el elemento de partida de la estructura. Este se presenta como el resultado de teorías, conceptos y conocimientos científicos. Estas bases conceptuales son requeridas por el investigador para descubrir y explicar adecuadamente el objeto de estudio en su estado histórico, actual y futuro, por lo que los estudios métricos son un camino para el conocimiento de las bases epistemológicas y de la filosofía que debe sostener la investigación.⁴

El espacio temporal establecido para este estudio abarca del 2003 al 2014, ya que —como explica *Balagué*⁵ la acreditación y las certificaciones de calidad en las universidades es un proceso que, a pesar de haber comenzado en los años 90, cobra auge en 2003 con la creación de un programa específico para promover el interés en la mejora de la calidad, y —según *Ramayo*⁶ la biblioteca del siglo XXI es vista como parte integral de las empresas educativas, y el uso de la biblioteca se vincula al éxito académico, o sea, su impacto en la comunidad universitaria es el modo de medición actual al que se enfrentan los procesos de evaluación como tendencia futura. Las revistas científicas son uno de los principales canales de comunicación y difusión de los resultados de investigación y de institucionalización social de la ciencia en la mayoría de los campos del conocimiento, aunque no todas tienen el mismo prestigio y grado de influencia en la comunidad científica, pues su reconocimiento depende en gran medida de su calidad y su visibilidad.⁷ El objetivo del presente trabajo es caracterizar el comportamiento de la producción científica sobre la evaluación en bibliotecas universitarias en revistas indexadas en *Scopus* y *WOS* durante el período 2003-2014.

MÉTODOS

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Se realizó una revisión de la literatura y se pudo apreciar que el tema de la producción científica sobre un aspecto tan particular como la evaluación en bibliotecas universitarias ha sido poco abordado por los investigadores. No obstante, para este trabajo se han considerado los estudios realizados por algunos autores que permiten enriquecer los resultados obtenidos.

Pérez y Milanés,⁸ al reflexionar sobre las principales tendencias de investigación sobre bibliotecas universitarias, señalan como una de ellas los procesos evaluativos en función de la gestión de calidad. Por otra parte, *García*,⁹ en su tesis de licenciatura, aborda las tendencias de investigación en Bibliotecología en Scopus en el período 2000-2011, Además, *Menéndez* y otros¹⁰ identifican la evaluación como una de las líneas investigativas en autores sobre bibliotecas académicas de Iberoamérica y el Caribe.

La investigación se realizó a partir de un estudio exploratorio descriptivo que abarcó el análisis de un total de 312 artículos científicos recolectados a través de fuentes como SCOPUS y WOS en el período comprendido entre el año 2003 y el 2014. Las estrategias de búsqueda utilizadas fueron: */("college library" OR "university library" OR "research library" OR "academic library")//AND: */(evaluation OR assess* OR measurement): */("evaluation model*")//AND//(library*) por ser los términos más generales, abarcadores y relevantes para recuperar información relacionada con la evaluación en bibliotecas universitarias. Los documentos recuperados fueron descargados directamente a una base de datos creada con el programa gestor de referencias bibliográficas EndNote® X6, desarrollado por *Thomson Scientific*, con vistas a proceder posteriormente a la correspondiente normalización de los campos a analizar en el estudio. Una vez normalizados los campos, se procedió a la creación de los listados de autores, países, sectores, instituciones y revistas más productivas, los cuales se exportaron a ficheros de texto que, posteriormente, se procesaron con el programa MicroSoft Excel para generar las tablas y gráficas correspondientes.

Se realizó un análisis de contenido a los documentos recuperados con base en los parámetros relacionados con la evaluación de los servicios bibliotecarios y la gestión de calidad de bibliotecas universitarias. Se usaron algunos indicadores de los que *Schneider*¹¹ propone dentro del grupo de análisis de publicaciones:

- Productividad por años*: cifra de trabajos publicados por cada uno de los años comprendidos en el estudio.
- Productividad autoral*: cantidad de firmas pertenecientes a cada autor.
- Autoría (simple o múltiple)*: número de personas que firman el trabajo científico.
- Productividad por idiomas*: cantidad de artículos por idiomas.
- Productividad por continentes y países*: cantidad de firmas correspondientes a cada país y continente.
- Productividad por sectores*: cantidad de trabajos perteneciente a cada sector.

- *Productividad por instituciones:* número de trabajos perteneciente a cada institución.
- *Productividad por revistas:* cantidad de trabajos por cada número de revista.
- *Productividad temática:* cantidad de artículos por categorías temáticas.

RESULTADOS

Luego de realizar las estrategias de búsqueda fue posible recuperar un total de 312 artículos, en su mayoría de Scopus, con un total de 224 documentos (72 %), mientras que de WOS solo se recuperaron 88 documentos que no se encontraron en Scopus (28 %), lo que indica un grado elevado de solapamiento en las fuentes.

PRODUCTIVIDAD POR AÑOS

La [figura 1](#) indica el comportamiento de la producción de artículos por años, donde se refleja que la evaluación de bibliotecas universitarias se mantiene con una producción de manera uniforme, ya que todos los años se ha publicado sobre el tema, aunque el año más productivo fue el 2012 con 39 artículos publicados y el de menor producción fue el 2004 con 9 artículos. En este aspecto vale resaltar que en el 2014 solo se tuvo en cuenta lo publicado hasta abril.



Fig. 1. Cantidad de artículos publicados por años.

PRODUCTIVIDAD AUTORAL

La productividad autoral es un indicador que permite analizar los principales referentes que en materia de autores sería necesario consultar para el desarrollo de las investigaciones en cualquier campo de conocimiento. En la [tabla 1](#) se observa que de un total de 535 autores identificados con 620 firmas, 476 (77 %) pertenecen a pequeños productores con solo 1 trabajo. El 15 % de la muestra corresponde a medianos productores con 96 firmas. Solamente el 8 %, que representa un total de 48 firmas, concentra el grupo de los grandes productores con más de 3 artículos en la muestra. Entre los autores más productivos se destaca la norteamericana *Martha Kyrillidou*, directora del *ARL Statistics and Service Quality Programs*, en la *Association of Research Libraries* en Washington D.C, responsable de 9 contribuciones; es además profesora de la Universidad de Maryland y se especializa en la evaluación de bibliotecas a partir de LibQual. La segunda autora con más contribuciones es la profesora *Colleen Cook*, con 7 firmas en la muestra.

Ella también se ha dedicado a lo largo de su carrera a la temática de evaluación y calidad en bibliotecas con el uso de LibQual. Radica en la Universidad McGill en Canadá. El tercer autor es el norteamericano *Bruce Thompson*, quien se desempeña como profesor en la Texas A&M University de Estados Unidos. La cuarta autora es *María Pinto Molina*, española, profesora de la Facultad de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad de Granada, con 5 contribuciones. Sus principales especialidades abarcan la calidad y la auditoría de información, la evaluación de recursos y la alfabetización informacional. Con 3 firmas cada uno aparecen la española *Nuria Balagué Mola*, directora del Servicio de Bibliotecas de la Universidad Autónoma de Barcelona; el brasileño *Marco André Gonçalves*, profesor de Ciencias de la Computación en la Universidad Federal de Minas Gerais; el español *Enrique Herrera Viedma*, quien radica en el Departamento de Ciencias de la Computación e Inteligencia Artificial de la Universidad de Granada; el profesor *Jaber M. Hossain*, de la Universidad de Dhaka, Bangladesh; el profesor pakistaní *Shafiq Ur Rehman*, de la Universidad de Punjab, y el último de los autores más productivos es el brasileño *Waldomiro Vergueiro*, quien es profesor de la Universidad de Sao Paulo en Brasil. Es importante destacar la filiación de dichos autores a instituciones universitarias.

Tabla 1. Autores más productivos

Autores	Firmas
Kyrillidou, Martha	9
Cook, Colleen	7
Thompson, Bruce	6
Pinto Molina, María	5
Balagué Mola, Núria	3
Gonçalves, Marco Andrés	3
Herrera Viedma, Enrique	3
Hossain, M. J.	3
Rehman, S. U.	3
Self, J.	3
Vergueiro, Waldomiro	3
48 autores tienen 2 artículos	96
476 autores tienen 1 artículo	476

AUTORÍA

Este indicador permitió determinar el tipo de autoría que los investigadores del área prefieren para realizar su actividad científica-investigativa. La [figura 2](#) permite verificar este comportamiento.

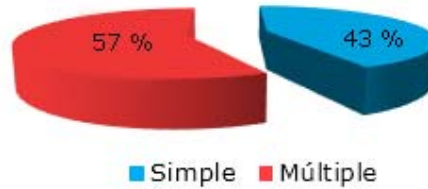


Fig. 2. Comportamiento de la autoría.

En el período estudiado, la autoría múltiple sobresale con un total de 178 firmas (57 %) sobre la simple, que con 134 firmas solo representa el 43 %. La [figura 3](#) indica que de las contribuciones con autoría múltiple, el 55 % se realizó entre autores de la misma institución y solo el 45 % colaboró con autores de otras instituciones.



Fig. 3. Comportamiento de la colaboración institucional.

La [figura 4](#) ofrece datos sobre el comportamiento de la autoría múltiple en el período estudiado. Coincidentemente durante el 2004, año de menor productividad, de los 9 artículos publicados solo 3 fueron realizados en colaboración, mientras que en el año 2012, de los 39 artículos publicados, 27 fueron elaborados en coautoría.



Fig. 4. Autoría múltiple por años.

PRODUCTIVIDAD IDIOMÁTICA

El idioma más representativo en la muestra de documentos seleccionada es el inglés con el 83 %; luego le sigue el español con el 15 %. El portugués solo representa el 2 % de la muestra. La [figura 5](#) visualiza este comportamiento, que puede estar relacionado con que la mayor parte de la información recopilada por estas bases de datos internacionales es en inglés y por eso el resto de los idiomas se ven menospreciados.

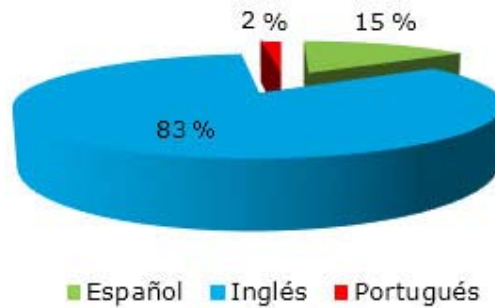


Fig. 5. Idiomas más productivos.

PRODUCTIVIDAD POR CONTINENTES Y PAÍSES

Al analizar la producción científica por continentes, es posible constatar un hecho significativo, que se abordará de manera más exhaustiva al analizar la producción por países. En el campo analizado, el continente que lidera la actividad científica es América del Norte con 51 %; luego le sigue el europeo con el 22 % y el asiático con el 15 %. América Latina y el Caribe cuentan con una representación del 9 %; Oceanía, que incluye a Australia, Nueva Zelanda y el continente africano, solo representan el 3 % de la muestra ([Fig. 6](#)).

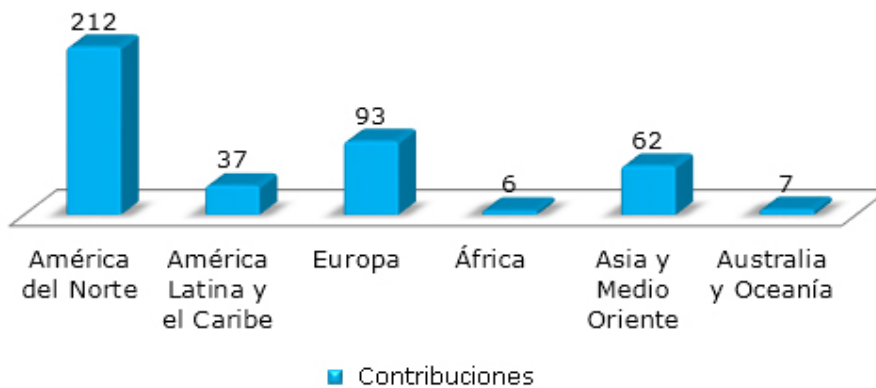


Fig. 6. Productividad por continentes.

En el caso de la productividad por países, la [tabla 2](#) muestra la presencia de países de todos los continentes en la actividad científica sobre la temática en cuestión; pero son muy pocos. Se observa que de un total de 43 países con 417 firmas, Estados Unidos encabeza la lista de la producción con un total de 194 firmas, lo que

constituye el 53 % de la muestra; España, con un total de 48 firmas, es el segundo mayor productor con un escaso 13 % de representatividad en la muestra. Entre los países de América Latina sobresalen entre los más productivos Brasil, México y Cuba, los cuales cuentan con el 8 % de las contribuciones. En el caso de Asia y Medio Oriente, lideran el grupo de los países más productivos Irán, India y Taiwán con el 9 % de las firmas. Australia solamente está representado por el 1 % de las firmas en la muestra, y entre los países africanos Nigeria, igualmente con 5 firmas, alcanza esa insignificante cifra.

Tabla 2. Productividad por países

Pais	Firmas
EE.UU.	194
España	48
Reino Unido	23
Canadá	18
Brasil	14
Irán	13
India	10
México	9
Cuba	8
Taiwán	7
Pakistán	6
Australia	5
Bangladesh	5
Portugal	5
Nigeria	5

PRODUCTIVIDAD POR SECTORES

El análisis del comportamiento de la producción científica por sectores resulta de vital importancia, pues permite identificar aquellas áreas donde se concentran los principales esfuerzos y resultados de la investigación. En la [tabla 3](#) es perceptible el comportamiento de la productividad sectorial a favor de las universidades representativas del 84 % de las contribuciones con 244; luego aparece, con 20 contribuciones y un escaso 7 %, el sector científico-técnico, constituido por centros especializados en esas ramas; el sector sanitario representa el 5 % de la muestra con 13 firmas; el sector bibliotecario nacional y público representa el 3 % con solamente 8 firmas; en la categoría otros, se agruparon otros centros que no pudieron ubicarse en ningún grupo de los anteriores, con un total de 4 firmas (1 %).

Tabla 3. Productividad por sectores

Sector	Contribuciones	%
Académico	244	84
Científico-técnico	20	7
Sanitario	13	5
Bibliotecario	8	3
Otros	4	1
Total	289	100

PRODUCTIVIDAD POR INSTITUCIONES

En la [tabla 4](#) se observa la distribución de las instituciones con 4 o más trabajos, además de la posición que ocupan en el *Webometrics Ranking Universities* (WRU) perteneciente a los *Rankings Web del Cybermetrics Lab* del Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC) de España, disponible en su sitio oficial <http://www.webometrics.info>, con el propósito de reflejar la posición que, a escala mundial, ocupan las universidades declaradas como las instituciones más productivas. La Universidad de Texas A&M aparece con 10 firmas (13 %), seguida por la *Association of Research Libraries*, con el 12 %, ambas de Estados Unidos; la Universidad McGill, de Canadá, con el 11 % y la Universidad de Granada con el 10 %. Igualmente se destacan por Estados Unidos las universidades de Illinois at Urbana-Champaign, la estatal de California y la de Maryland; por España la Autónoma de Barcelona y la Complutense de Madrid y por Brasil la Universidad de Sao Paulo. La *Association of Research Libraries ARL* es una organización que desde su fundación ha abordado cuestiones de interés para la biblioteca, la investigación, la educación superior, y las comunidades académicas.

Tabla 4. Productividad por instituciones

Instituciones	Contribuciones	Puesto en Webometrics Ranking Universities
Texas A&M University, EE.UU.	10	20
Association of Research Libraries, EE.UU.	9	-
McGill University, Canadá	9	77
Universidad de Granada, España	8	181
University Illinois at Urbana-Champaign, EE.UU.	7	22
Purdue University, EE.UU.	6	19
Universitat Autònoma de Barcelona, España	5	154
University of the Punjab, Pakistán	5	1884
California State University, EE.UU.	4	668
Universidad Complutense de Madrid, España	4	102
Universidade de Sao Paulo, Brasil	4	29
University of Dhaka, Bangladesh	4	3595
University of Maryland, EE.UU.	4	33

PRODUCTIVIDAD POR REVISTAS

La [tabla 5](#) muestra la distribución de las revistas con el número de trabajos que atesoran. Con el objetivo de conocer las revistas más productivas de esta temática se aplicó la ley de Bradford, la cual permitió agrupar las revistas en 3 grupos teniendo en cuenta el número de artículos pertenecientes a cada una de ellas. De un total de 103 títulos de revistas analizadas se muestran solo 19, contempladas en la zona núcleo que reúnen un total de 168 artículos. Entre las más productivas sobresalen: *Performance Measurement and Metrics*, *Reference Services Review* y *Journal of Academic Librarianship*. Otras como *El Profesional de la Información*, la *Revista Española de Documentación Científica* y *Acimed*, actualmente *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, aunque con muy pocas firmas, se destacan entre las revistas más productivas publicadas en español.

Tabla 5. Productividad por revistas

Revistas	Contribuciones
Performance Measurement and Metrics	22
Reference Services Review	18
Journal of Academic Librarianship	17
College and Undergraduate Libraries	12
Evidence Based Library and Information Practice	10
Library Management	9
El profesional de la información	8
Electronic Library	8
Community and Junior College Libraries	7
Journal of the Medical Library Association	7
Revista Española de Documentación Científica	7
Acimed	6
College and Research Libraries	6
Research Strategies	6
Communications in Information Literacy	5
Information Technology and Libraries	5
LIBER Quarterly	5
Library Review	5
Portal: Libraries and the Academy	5

PRODUCTIVIDAD POR CATEGORÍAS TEMÁTICAS

Se analizó el campo descriptor para determinar los términos más abordados para describir las investigaciones relacionadas con el tema en cuestión. Biblioteca universitaria, evaluación y gestión de calidad son de uso mayoritario en los artículos que pertenecen a la muestra, pues alrededor de ellos se accionan el resto de los términos utilizados por los autores.

Se revelaron también temáticas tales como la evaluación de recursos, colecciones, servicios y productos, la gestión de la calidad, la satisfacción de usuarios y el uso de estándares y herramientas de evaluación como EFQM, LibQual y ServQual, la evaluación de bibliotecas digitales y repositorios, la evaluación de programas de ALFIN así como lo relacionado con funciones, responsabilidades, servicios y recursos de los CRAI.

DISCUSIÓN

El comportamiento de la producción científica sobre evaluación de bibliotecas universitarias se mantuvo relativamente estable en el período analizado, lo que puede ser consecuencia de la importancia del tema para el desarrollo de una

dinámica de mejora continua dentro de la biblioteca. Se puede resaltar que la producción se mantuvo estable entre los años 2005 y 2008, y en el año 2010 decayó con solo 17 artículos publicados sobre el tema. Luego comenzó a crecer y hasta la actualidad la temática se ha mantenido en ascenso, lo que muestra el interés de los autores por publicar los resultados de procesos evaluativos o en áreas específicas de herramientas específicas para este fin a nivel institucional o en áreas específicas relativas a usuarios, colecciones o servicios. Esto coincide con una de las 10 tendencias planteadas por la ACRL¹² en 2010, al exponer que para los años venideros aumentarían las demandas de rendición de cuentas y evaluación de resultados, donde las bibliotecas universitarias estarán obligadas a demostrar el valor que ofrecen a su clientela y sus instituciones.

El análisis de la autoría permitió identificar que en el período estudiado la autoría múltiple alcanzó resultados alentadores en cuanto a la producción, en concordancia con *García*,⁹ quien indica que existe un desarrollo gradual en este sentido, acorde con las tendencias investigativas de la actividad científica contemporánea, lo que puede verse también como un proceso de consolidación paulatino para el área bibliotecológica, derivado de su fortalecimiento como campo de conocimiento e investigación. Esta dinámica de trabajo colaborativo resulta muy necesaria además para el desarrollo de espacios de intercambio en congresos, eventos y jornadas científicas.

La mayoría de los autores más productivos, tales como *Martha Kyrillidou*, *Colleen Cook Bruce Thompson*, *Maria Pinto Molina*, *Nuria Balagué Mola*, *Marco Andrés Gonçalves*, *Enrique Herrera Viedma*, y *Waldomiro Vergueiro*, son doctores en Ciencias de la Información y la Documentación, radican en las instituciones más productivas y trabajan en coautoría entre ellos, por lo que reafirman la tendencia del campo bibliotecológico a la colaboración. Se comprobó la fuerte presencia de autores norteamericanos. España y Brasil se mantienen a la vanguardia en la investigación en Iberoamérica.¹⁰

El uso casi mayoritario del idioma inglés indica el interés particular de los países anglosajones por seguir marchando a la cabeza de la producción científica en la temática objeto de estudio. Además, se hace evidente la inclinación de muchos autores de otras latitudes por publicar sus textos también en inglés para que tengan una mayor visibilidad en las fuentes de información seleccionadas, lo que muestra la hegemonía del idioma inglés en las bases de datos seleccionadas.

Es preciso señalar que en las revistas españolas y latinoamericanas solo publican autores iberoamericanos, lo que revela la necesidad de elevar los niveles de visibilidad, impacto y reconocimiento de estas revistas en la comunidad científica a escala mundial.

A pesar de que existe una cierta diversificación en las instituciones y sectores más productivos, el sector académico, y por consiguiente las universidades, tanto los departamentos que se ocupan de impartir las carreras de Bibliotecología y Documentación, como sus bibliotecas universitarias, continúan siendo el escenario fundamental de la producción sobre la temática. En las universidades se concentra un gran número de investigadores, por lo que parece lógico que ocupe el primer puesto en la producción científica; no obstante, es importante señalar la labor de liderazgo de la *Association of Research Libraries* de Estados Unidos, que clasifica como la segunda institución más productora, ya que desde su fundación en 1932 aborda cuestiones de interés para la biblioteca, la investigación, la educación superior, y las comunidades académicas, y forman parte de muchos proyectos de colaboración entre bibliotecas universitarias de Estados Unidos y Canadá.

En cuanto a las revistas más productivas se puede apreciar que la mayoría constituyen principales exponentes de la disciplina en idioma inglés, ya que el idioma de los artículos está directamente relacionado con las revistas donde se publica. Coincidentemente, el grupo de autores más productivos publica sus contribuciones en estas revistas, y en su mayoría están vinculados al comité editorial de las revistas en cuestión.

Los modelos, estándares, normas y herramientas de evaluación, como LibQual, ServQual y EFQM, son los mayormente utilizados por los autores, teniendo en cuenta que la mayor parte de las investigaciones no son teóricas, sino investigaciones aplicadas como parte de procesos de acreditación de la universidad a la que pertenecen o como procesos de rendición de cuentas para lograr la gestión de calidad siguiendo su filosofía de trabajo.

Con el afán de medir la satisfacción del cliente con los servicios de información de las bibliotecas, se han desarrollado algunos modelos que se acercan cada vez más a las exigencias que demandan los usuarios de las bibliotecas universitarias; este es el caso de los modelos LibQual, ServQual y BiQual, aplicados hasta la actualidad en numerosas bibliotecas universitarias norteamericanas y españolas con buenos resultados.⁸

Entre los términos más destacados en esta línea de investigación se destaca la evaluación de servicios, colecciones, recursos de información y la satisfacción de los usuarios. Esto puede responder a que la certificación de calidad de los servicios bibliotecarios es un proceso que impulsa su evaluación y mejora.

Se concluye que los años más productivos se concentran en los períodos del 2005 al 2009 y del 2011 al 2014, donde se mantiene la estabilidad en la producción hasta la actualidad. Este resultado puede estar relacionado con el aumento de los procesos evaluativos en función de la gestión de la calidad en las bibliotecas universitarias, ya que a partir del análisis de contenido se comprobó que la mayoría de los artículos publicados divulgan experiencias prácticas, o sea, procesos evaluativos realizados en instituciones concretas, principalmente por la tendencia a la acreditación de este tipo de unidades, así como los nuevos servicios que se brindan en función del aprendizaje y la investigación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Caldera Morillo E, Pirela Morillo J, Ortega E. Dimensiones para el estudio de la calidad de servicios en bibliotecas universitarias. Documentación de las Ciencias de la Información. 2011; 34: 346.
2. Moscoso P, Martínez del Valle C. Análisis comparado de los procesos de evaluación de bibliotecas universitarias españolas. Documentación de las Ciencias de la Información. 2009(32): 158.
3. Verdejo Martínez MJ. Análisis de los estudios métricos de la información publicados en revistas españolas de documentación (2005-2009). Tesis de Licenciatura en Documentación. Universidad Politécnica de Valencia; 2011 [citado 7 de marzo de 2015]: 12. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10251/10352>
4. Gorbea Portal S. Modelo teórico para el estudio métrico de la información documental. Asturias, España: Ediciones Trea; 2005.

5. Balagué Mola N. Consolidando la calidad en las bibliotecas universitarias: evaluaciones, sellos, diplomas y certificaciones. El profesional de la información. 2007; 16(4): 340.
6. Ramayo Lanz T. Evaluación de bibliotecas universitarias. Modelo y estudio de caso de la Biblioteca de la Facultad de Economía UADY. México, D.F: UNAM; 2008: 43.
7. Miguel S. Revistas y producción científica de América Latina y el Caribe: su visibilidad en SciELO, RedALyC y SCOPUS. Rev Interam Bibliotecol. 2011; 34(2): 187-99.
8. Pérez Y, Milanés Y. La biblioteca universitaria: reflexiones desde una perspectiva actual. Acimed. 2008 [citado 7 de marzo de 2015]; 18(3). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1024-94352008000900004&script=sci_arttext
9. García Muro C. Tendencias de investigación en Bibliotecología: una aproximación desde la base de datos Scopus (2000-2011). La Habana: Facultad de Comunicación. Tesis de Diploma; 2013.
10. Menéndez Echavarría AL, Rozo Higuera C, Ordóñez Paz A, Herrera Soto LM, Quiñones Torres AJ, Cruz Mesa H, et al. Identificación de la investigación sobre Bibliotecas Académicas de Iberoamérica y el Caribe en cuanto a su función respecto a la I+D+i y la gestión de conocimiento en su entorno organizacional. Bogotá: Bibliotic 2014: 6to. Encuentro de bibliotecas en Tecnologías de la Información y la Comunicación; 2014.
11. Schneider JW. Concept symbols revisited: Naming clusters by parsing and filtering of noun phrases from citation contexts of concept symbols. Scientometrics. 2006; 68(3): 573-93.
12. ACRL Research Planning and Review Committee. 2012 top ten trends in academic libraries: A review of the trends and issues affecting academic libraries in higher education. College & Research Libraries News. 2012 [citado 7 de marzo de 2015]; 73(6): 311-20. Disponible en: <http://crln.acrl.org/content/73/6/311.full>

Recibido: 1ro. de diciembre de 2014.

Aprobado: 14 de abril de 2015.

Lic. *Arianne de Cárdenas Cristía*. Facultad de Comunicación de la Universidad de La Habana. La Habana, Cuba. Correo electrónico: arianne@fcom.uh.cu