



Biblioteca Universitaria

**CONCLUSIONES DEL ESTUDIO DE CALIDAD DE
LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE LA
UNIVERSIDAD DE CASTILLA LA MANCHA
BASADO EN SATISFACCIÓN DE USUARIOS
(ENCUESTA LIBQUAL 2008)**

Enrique Herrera-Viedma y Javier López Gijón (coords.)

**SECABA: Grupo de Investigación en Evaluación y
Calidad
(Universidad de Granada)**



Granada, Julio 2008

F. Conclusiones

F. 1. Conclusiones generales

Para obtener unas primeras conclusiones generales vamos a mostrar la tabla con los resultados totales para toda la Biblioteca Universitaria de Castilla La Mancha:

Biblioteca de la Universidad de Castilla La Mancha. Resultados totales						
	Mínimo	Observado	Deseado	Adecuación	Super	DM-Score
Valor Afectivo del Servicio	6,43	6,86	8,28	0,43	- 1,42	23%
La Biblioteca como Espacio	6,52	6,24	8,39	- 0,28	- 2,15	- 15%
Control de la Información	6,42	6,56	8,3	0,14	- 1,74	7%
Preguntas específicas UCLM	6,6	6,52	8,41	- 0,08	- 1,89	- 4%

Como podemos observar para los usuarios de la Biblioteca Universitaria de Castilla La Mancha el servicio más inadecuado de los que ofrece la biblioteca es el espacio, la biblioteca como lugar (-0.28).

Los otros dos servicios en que se agrupa el estudio, el Valor Afectivo (0.43) y el Control de la Información (0.14), son ambos adecuados.

En las preguntas locales que formuló específicamente la biblioteca también aparece inadecuación (-0.08) lo que quiere decir que los usuarios no están satisfechos en estas cuestiones.

Vista la Biblioteca desde la medición DM Score, tenemos otra perspectiva, pues para alcanzar lo que desean los usuarios, el cien por cien, los servicios que oferta la biblioteca están todavía alejados de este techo. El más cercano es el Valor Afectivo con un 23% de los deseos de los usuarios. El Control de la Información, sobre el 100% posible, lleva conseguido el 7%.

Por el contrario la Biblioteca como Espacio, el mayor problema de esta biblioteca, ni tan siquiera llega a tener valor positivo, aparece como negativo, -15%. Las preguntas locales, el segundo problema de esta biblioteca, aparece negativo, -4%.

Esta situación que estamos comentando quizá quede más claro viendo el gráfico del DM Score:

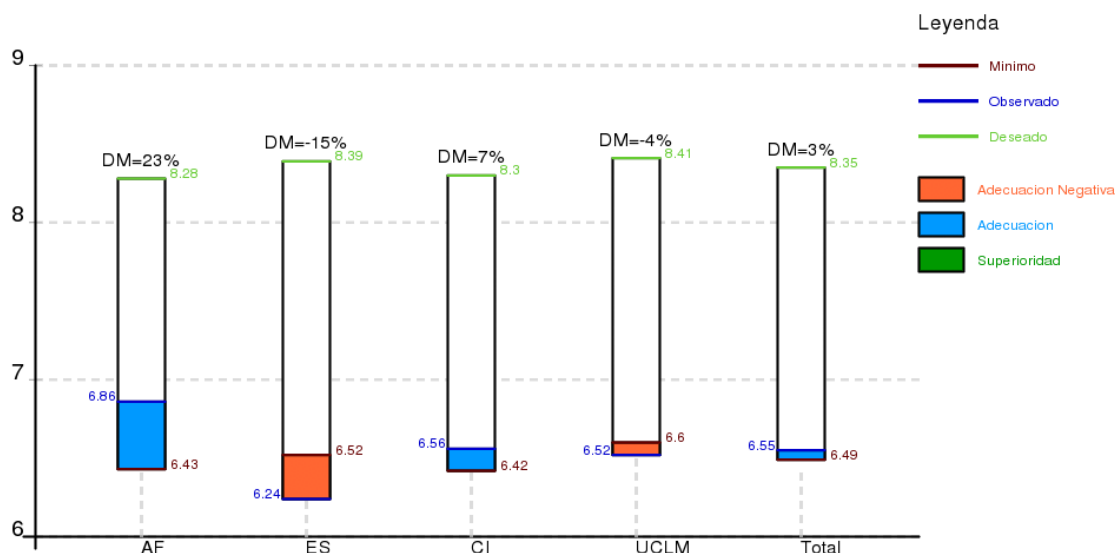


Tabla donde aparecen las dimensiones de la encuesta, las preguntas locales y el número de bibliotecas que tienen este servicio adecuado (positivo) o inadecuado (negativo):

Adecuación de los servicios		
Dimensiones	Bibliotecas Positivas	Bibliotecas Negativas
Valor afectivo del servicio	12	2
La biblioteca como lugar	4	10
Control de la información	11	3
Preguntas locales	6	8

Si observamos esta tabla podemos ver que la mejor situación para la biblioteca de la UCLM se presenta en el Valor Afectivo del servicio, de las 14 bibliotecas estudiadas en 12 aparece como un servicio adecuado, y solo en dos es inadecuado. También en el Control de la Información la biblioteca de la UCLM muestra una buena situación, pues 11 bibliotecas tienen este servicio como adecuado y solo tres tienen inadecuación.

De nuevo vemos que el gran problema es la Biblioteca como Espacio, pues de las 14 bibliotecas solo 4 consiguen tener adecuación, para 10 bibliotecas los usuarios piensan que el servicio es inadecuado. También vemos más inadecuación que adecuación en las Preguntas Locales que se hicieron, pues en 6 bibliotecas aparece como servicio adecuado, pero para 8 los usuarios piensan que no es un servicio adecuado.

Para hacernos una idea de las bibliotecas que aparecen más valoradas por los usuarios y que por lo tanto ofrecerían los mejores servicios, las que podemos considerar intermedias, y las menos valoradas y que según sus usuarios prestan unos servicios inadecuados, vamos a mostrar las bibliotecas que tienen los tres dimensiones positivas (adecuadas), las bibliotecas con dos dimensiones positivas y las que tienen las tres dimensiones negativas (no adecuadas):

Bibliotecas con las tres dimensiones positivas:

Vamos a mostrar primero una tabla donde aparecen las bibliotecas que tienen las tres dimensiones positivas:

Adecuación del Servicio – Tres dimensiones positivas			
	Valor Afectivo	Espacio	Control Información
C. E. S. Puertollano	2,54	2,19	1,74
Escuela Traductores	1,98	1,65	0,82
Medicina (Albacete)	1,31	0,57	1,11
General de Cuenca	0,38	0,01	0,14

En esta situación se encuentran cuatro bibliotecas: C. E. S. de Puertollano, Escuela de Traductores, Medicina (Albacete) y la biblioteca General de Cuenca. Pensamos que **por este orden**, y según los usuarios que han respondido a la encuesta, **serían las bibliotecas que tienen los servicios más adecuados y que por tanto responden mejor a las necesidades de los usuarios.**

Bibliotecas con dos dimensiones positivas:

Mostramos ahora una tabla con las bibliotecas que tienen dos dimensiones positivas, y por tanto una negativa (no adecuada):

Adecuación del Servicio – Dos dimensiones positivas			
	Valor Afectivo	Espacio	Control Información
C. E. U. Talavera de la R.	1,12	-1,22	0,51
E. U. P. Almadén	1,59	-0,21	0,58
Fábrica de Armas	0,63	-0,61	0,16
General de Toledo	0,18	-0,72	0,12
General de Albacete	0,61	-0,25	0,11
Melchor de Macanaz	0,61	-0,15	0,17
General de Ciudad Real	0,04	-0,43	0,04

Como vemos en esta situación se encuentran la biblioteca C.E.U de Talavera de la Reina, la E.U.P. de Almadén, la Fábrica de Armas, General de Toledo, General de Albacete, Melchor Macanaz y la General de Ciudad Real. Nótese

que en todas ellas la dimensión que aparece como no adecuada es la Biblioteca como Lugar.

Bibliotecas con las tres dimensiones negativas:

Tabla con las bibliotecas que tienen las tres dimensiones negativas

Adecuación del Servicio – Tres dimensiones negativas			
	Valor Afectivo	Espacio	Control Información
E.U. Magisterio (Ciudad Real)	-0,04	-1,14	-0,32
Derecho y CC. SS. (Ciudad R.)	-0,23	-0,93	-0,53

Al tener las tres dimensiones negativas **lo que los usuarios manifiestan** sobre estas bibliotecas **es que ninguno de los servicios que ofrecen les parecen adecuados.**

Fuera de esta agrupación, queda la biblioteca E.U.I.T. Agrícola (Ciudad Real) que tiene una dimensión adecuada, el Valor Afectivo (0.17) y dos inadecuadas, la Biblioteca como Espacio (-0.63) y el Control de la Información (-0.17)

F.2. Conclusiones por tipología de usuarios

Vamos a mostrar una tabla con los resultados de las dimensiones para la totalidad de la Biblioteca y por cada tipología de usuario:

ADECUACION DEL SERVICIO POR TIPOLOGIA DE USUARIOS							
	UCLM	Estudiantes de grado	Estudiantes postgrado	PDI	PAS	Personal Biblioteca	Usuarios Externos
Valor Afectivo del Servicio	0,43	0.24	0.20	1.15	0.58		0.80
Biblioteca como Espacio	- 0,28	-0.33	- 0.51	0.15	-0.18	- 0.25	0.11
Control de la Información	0,14	0.13	- 0.03	0.11	0.24	0.57	0.28
Preguntas específicas UCLM	- 0,08	-0.21	- 0.26	0.36	0.37	1.12	0.10

La peor valoración de los servicios, entre todos los tipos de usuarios contemplados, se da en los estudiantes de postgrado, excepto el Valor Afectivo del servicio (0.20) lo demás le parece inadecuado, destacando la baja puntuación (-0.51) que dan a la Biblioteca como Lugar.

A destacar las buenas puntuaciones que obtiene la biblioteca tanto de los usuarios externos como del personal docente e investigador (PDI). La máxima valoración de un servicio se da por parte de este colectivo para el Valor Afectivo del servicio (1.15)

Como ya hemos apuntado varios veces la peor valoración se produce en la Biblioteca como Lugar, considerado un servicio no adecuado por todos los tipos de usuarios, excepto los usuarios externos.

Para las preguntas específicas de la UCLM podemos observar que lo que hace que tengan no adecuación es la puntuación que le dan los estudiantes, tanto de grado como de postgrado, para los demás tipos de usuarios la valoración es adecuada. A resaltar el alto valor que da el personal de la biblioteca.

Vamos a comentar ahora los **valores mínimos** que han dado los usuarios, para lo cual analizaremos la siguiente tabla:

VALOR MINIMO PARA UCLM Y TIPOS DE USUARIOS							
	UCLM	Estudiantes de grado	Estudiantes postgrado	PDI	PAS	Personal Biblioteca	Usuarios Externos
Valor Afectivo del Servicio Biblioteca como Espacio	6,43	6.35	6.69	6.55	6.83		6.34
Control de la Información	6,52	6.53	6.71	6.48	6.53	6.29	6.3
Preguntas específicas UCLM	6,42	6.34	6.54	6.66	6.71	6.30	6.27
	6,6	6.63	6.84	6.46	6.49	6.25	6.3

Si observamos las tres dimensiones y las preguntas locales de la UCLM podemos ver que **los valores mínimos más altos, en los que el usuario es más exigente, se dan en las preguntas específicas** que ha planteado la biblioteca. Especialmente es así para los estudiantes de grado y postgrado.

Para el PDI y el personal de la biblioteca el mínimo más alto, donde son más exigentes, es en la dimensión Control de la Información.

Para el PAS y los usuarios externos el mínimo más alto se da en el Valor Afectivo del servicio.

Si vemos solo las tres dimensiones de la encuesta, sin tener presente las preguntas específicas, vemos que el mínimo más alto es para la Biblioteca como Espacio, este resultado es consecuencia de las valoraciones que dan los estudiantes de grado y postgrado. Por tanto **los estudiantes, en general, en lo que son más exigentes es en las preguntas específicas y después en la Biblioteca como Lugar.**

El mayor grado de exigencia, los mínimos más altos posiblemente se dan entre los estudiantes de postgrado.

Vamos a comentar ahora los **valores deseados** que han dado los usuarios, para lo cual analizaremos la siguiente tabla:

VALOR DESEADO PARA UCLM Y TIPOS DE USUARIOS							
	UCLM	Estudiantes de grado	Estudiantes postgrado	PDI	PAS	Personal Biblioteca	Usuarios Externos
Valor Afectivo del Servicio Biblioteca como Espacio	8.28	8.2	8.37	8.51	8.48		8.31
Control de la Información	8.39	8.36	8.46	8.46	8.46	8.54	8.42
Preguntas específicas UCLM	8.3	8.21	8.37	8.58	8.49	8.48	8.35
Preguntas específicas UCLM	8.41	8.43	8.44	8.43	8.29	8.32	8.42

Si observamos las tres dimensiones y las preguntas locales de la UCLM podemos ver que **los valores deseados más altos se dan en las preguntas específicas** que ha planteado la biblioteca. Especialmente es así para los estudiantes de grado y los usuarios externos.

Para el PDI y el PAS lo más deseado es el Control de la Información.

Para los estudiantes de postgrado, el personal de la biblioteca y los usuarios externos, lo más deseado es la Biblioteca como Lugar.

Si tenemos en cuenta solo las tres dimensiones de la encuesta, sin las preguntas específicas de la UCLM, las expectativas de los usuarios, que es lo que mide el valor deseado, se centran en la Biblioteca como Lugar, (para los estudiantes de grado, de postgrado, el personal de la biblioteca y los usuarios externos), y el Control de la Información (para el PDI y el PAS).

F. 3. Conclusiones para la Adecuación del Servicio (por dimensiones)

F. 3. 1. Conclusiones para la Adecuación de la dimensión Valor Afectivo del servicio

Al principio de este Informe (en el apartado A. 4. Preguntas de la encuesta) pueden verse los ítems que componen esta dimensión.

Para hacernos una idea de esta dimensión vamos a representar en una tabla todas las bibliotecas encuestadas y la puntuación que han obtenido en la Adecuación de este servicio, también representaremos el valor de la UCLM, que nos servirá como media. La tabla quedaría así:

ADECUACION DEL VALOR AFECTIVO DEL SERVICIO			
Bibliotecas	Adecuación positiva	Adecuación negativa	Bibliotecas
Puertollano	2.54		
Traductores	1.98		
Almaden	1.59		
Medicina	1.31		
Talavera	1.12		
Fabrica de Armas	0.63		
Albacete	0.61		
Macanaz	0.61		
UCLM	0.43		
Cuenca	0.38		
Toledo	0.18		
Agrícola	0.17		
Ciudad Real	0.04		
		-0.04	Magisterio
		-0.23	Derecho

En la primera columna aparecen los nombres de las bibliotecas con servicio adecuado para el Valor Afectivo, en la segunda columna aparecen los valores (positivos) que ha logrado cada biblioteca. En la cuarta columna aparecen los nombres de las bibliotecas con servicio inadecuado y en la tercera columna se muestran los valores (negativos) que han alcanzado.

Arriba y a la izquierda de la tabla se muestran las bibliotecas mejor puntuadas por los usuarios en esta dimensión; abajo y a la derecha aparecen las puntuadas peor. Cuanto más arriba está una biblioteca mejor es su servicio, por el contrario cuanto más abajo aparezca es que su servicio está peor valorado por los usuarios.

Llamamos a esta tabla de doble entrada porque hay dos entradas en la tabla, por arriba y a la izquierda entran las bibliotecas con servicio adecuado

(positivo) y una vez ordenadas empiezan a entrar por la derecha las bibliotecas que tienen un servicio inadecuado (negativo). El valor que alcanza la UCLM, que representaría una especie de media, aparece resaltado.

Como podemos ver, **por encima de la puntuación de la UCLM aparecen 8 bibliotecas: Puertollano, Traductores, Almaden, Medicina, Talavera, Fábrica de Armas, Albacete y Macanaz, que podemos considerar las bibliotecas “modelo” para este servicio;** pues están por encima de la media. Por debajo de la media, pero con servicio adecuado aparecen Cuenca, Toledo, Agrícola y Ciudad Real.

Abajo y a la derecha aparecen 2 bibliotecas, que son las que tienen un servicio no adecuado en esta dimensión. Las dos bibliotecas peor situadas son Magisterio y Derecho. Podríamos decir que mirando lo que hacen las bibliotecas “modelo” y aplicándolo a las bibliotecas peor situadas, se podría lograr que estas mejoraran en este servicio.

Estas tablas de doble entrada pueden facilitar mucho el benchmarking, pues localizan sin dificultad las bibliotecas con buenas prácticas y las bibliotecas que podrían aprender y mejorar de replicar esas buenas prácticas. Aunque tenemos que tener presente que el benchmarking no siempre soluciona los problemas, simplemente nos da información valiosa para poder emitir juicios y valoraciones.

F.3.2. Conclusiones para la Adecuación del Servicio la Biblioteca como Lugar

Al principio de este Informe (en el apartado A. 4. Preguntas de la encuesta) pueden verse los ítems que componen esta dimensión.

Para hacernos una idea de esta dimensión vamos a representar en una tabla de doble entrada todas las bibliotecas encuestadas y la puntuación que han obtenido en la Biblioteca como Lugar, también representaremos el valor de la UCLM, que nos servirá como media. La tabla quedaría así:

ADECUACION DE LA BIBLIOTECA COMO LUGAR			
Bibliotecas	Adecuación positiva	Adecuación negativa	Bibliotecas
Puertollano	2.19		
Traductores	1.65		
Medicina	0.57		
Cuenca	0.01		
		-0.15	Macanaz
		-0.21	Almaden
		-0.25	Albacete
		-0.28	UCLM
		-0.43	Ciudad Real
		-0.61	Fabrica de Armas
		-0.63	Agrícola
		-0.72	Toledo
		-0.93	Derecho
		-1.14	Magisterio
		-1.22	Talavera

En la primera columna aparecen los nombres de las bibliotecas con servicio adecuado para la Biblioteca como Lugar, en la segunda columna se muestra el valor (positivo) que ha logrado cada biblioteca. En la cuarta columna aparecen los nombres de las bibliotecas con servicio inadecuado y en la tercera columna se muestran los valores (negativos) que han alcanzado.

Arriba y a la izquierda de la tabla se muestran las mejores puntuaciones de las bibliotecas en esta dimensión; abajo y a la derecha aparecen las bibliotecas peor valoradas por los usuarios. **Cuanto más arriba está una biblioteca mejor es su servicio, por el contrario cuanto más abajo aparezca es que su servicio está peor valorado por los usuarios.** El valor que alcanza la UCLM, que representaría una especie de media, aparece resaltado.

Como podemos ver, **con Adecuación positiva en este servicio solo aparecen 4 bibliotecas: Puertollano, Traductores, Medicina y Cuenca, que podemos considerar las bibliotecas “modelo” para este servicio;** por el contrario abajo y a la derecha aparecen 10 bibliotecas, que son las que tienen un servicio no adecuado en esta dimensión. En este caso la UCLM también aparece como servicio inadecuado, cuando en el anterior aparecía como

servicio adecuado, pero ya hemos visto que esta dimensión es la peor de todas. Las bibliotecas peor situadas son la de Talavera, Magisterio y Derecho. Podríamos decir que mirando lo que hacen las bibliotecas “modelo” y aplicándolo a las bibliotecas peor situadas, se podría lograr que estas mejoraran en este servicio.

F.3.3. Conclusiones para la Adecuación de la dimensión Control de la Información

Al principio de este Informe (en el apartado A. 4. –Preguntas de la encuesta-) pueden verse los ítems que componen esta dimensión.

Para hacernos una idea de esta dimensión vamos a representar en una tabla de doble entrada todas las bibliotecas encuestadas y la puntuación que han obtenido en la dimensión Control de la Información, también representaremos el valor de la UCLM, que nos servirá como media. La tabla quedaría así:

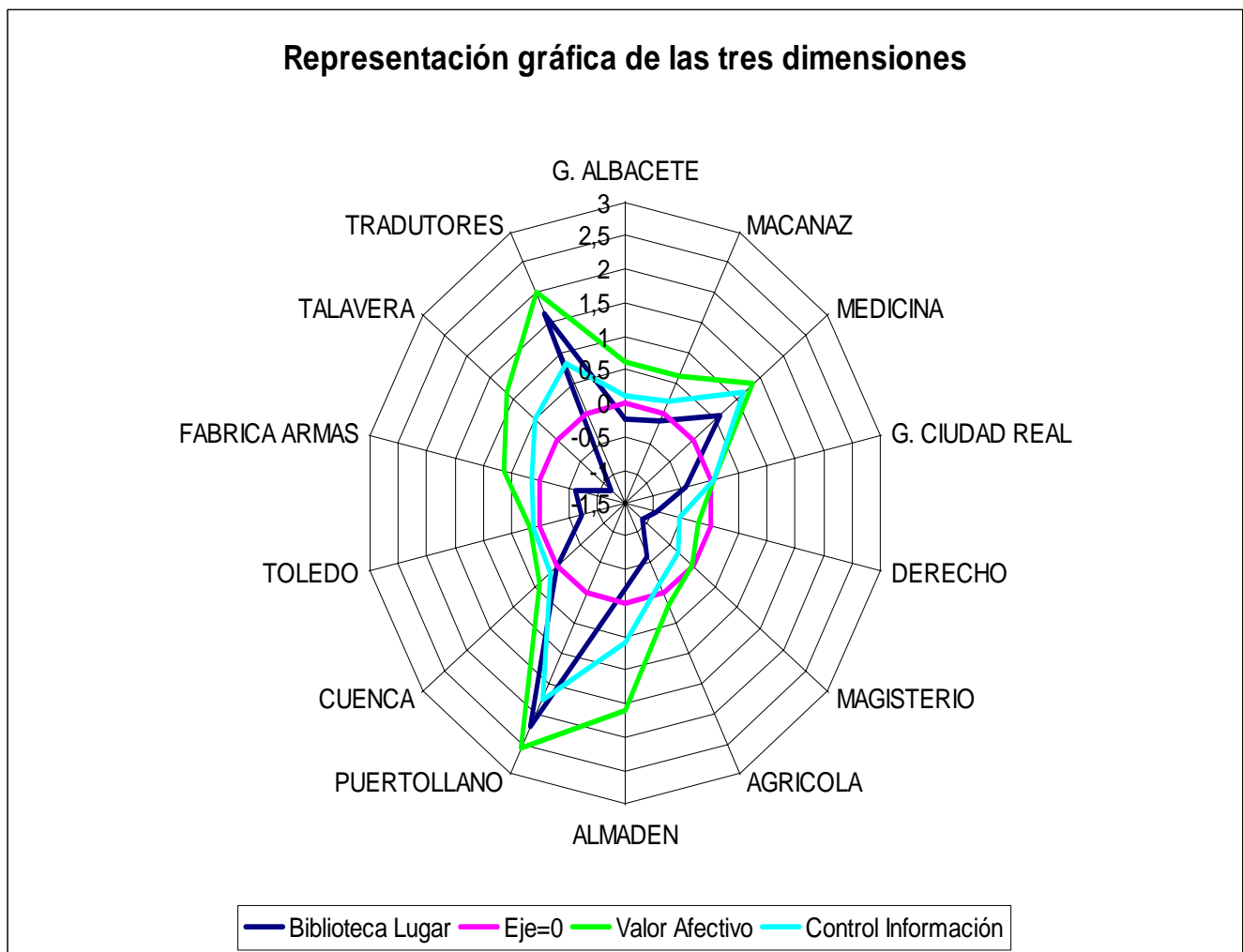
ADECUACION DEL CONTROL DE LA INFORMACION			
Bibliotecas	Adecuación positiva	Adecuación negativa	Bibliotecas
Puertollano	1.74		
Medicina	1.11		
Traductores	0.82		
Almaden	0.58		
Talavera	0.51		
Macanaz	0.17		
Fabrica de Armas	0.16		
Cuenca	0.14		
UCLM	0.14		
Toledo	0.12		
Albacete	0.11		
Ciudad Real	0.04		
		-0.17	Agrícola
		-0.32	Magisterio
		-0.53	Derecho

En la primera columna aparecen los nombres de las bibliotecas con servicio adecuado para el Control de la Información, en la segunda columna se muestra el valor (positivo) que ha logrado cada biblioteca. En la cuarta columna aparecen los nombres de las bibliotecas con servicio inadecuado y en la tercera columna se muestran los valores (negativos) que han alcanzado.

Arriba y a la izquierda de la tabla aparecen las mejores bibliotecas en esta dimensión; abajo y a la derecha se sitúan las peores. Cuanto más arriba está una biblioteca mejor es su servicio, por el contrario cuanto más abajo aparezca es que su servicio está peor valorado por los usuarios. El valor que alcanza la UCLM, que representaría una especie de media, aparece resaltado.

Como se observa **con Adecuación positiva en este servicio aparecen 11 bibliotecas, de ellas 8 están por encima del valor de la UCLM, que funciona como media. Podemos considerar a estas 8 bibliotecas como “modelo” para este servicio.** Por debajo de la media, pero con servicio adecuado aparecen las bibliotecas de Toledo, Albacete y Ciudad Real. Abajo y a la derecha aparecen 3 bibliotecas, que son las que tienen un servicio no adecuado en esta dimensión. Podríamos decir que mirando lo que hacen las bibliotecas “modelo” y aplicándolo a las bibliotecas peor situadas, se podría lograr que estas mejoraran en este servicio

Un resumen de todo lo que acabamos de decir lo podemos ver en el siguiente grafico, donde se representan las tres dimensiones:



El círculo rosa representa el valor 0, que vendría a señalar la puntuación por debajo de la cual el servicio aparece como no adecuado para los usuarios. Por tanto todo lo que esté dentro del círculo rosa será no adecuado, y por el contrario todo lo que esté fuera del círculo representa adecuación.

Como podemos observar la línea verde, que representa el Valor Afectivo, es la que muestra la mejor situación, pues todas las demás, están inscritas dentro de ella. La segunda mejor situación la encontramos en el Control de la Información (línea azul), excepto para las bibliotecas Agrícola, Magisterio y Derecho, que están dentro del círculo rosa, y por tanto por debajo de 0 y con inadecuación. La dimensión más inadecuada es la Biblioteca como Lugar, pues la línea que la representa tiene casi todos sus valores dentro del círculo rosa. Pueden verse con claridad los picos de las bibliotecas de Puertollano y Traductores y en menor medida Medicina, que sin duda tienen los mejores servicios, según los usuarios.

F. 4. Conclusiones para la Adecuación de las Preguntas Locales

Como hemos visto la biblioteca de la UCLM planteó a los usuarios tres preguntas locales, estas fueron:

UCLM1 Los ordenadores de uso libre y el préstamo de ordenadores portátiles cubren mis necesidades.

UCLM2 El acceso a internet mediante wifi es adecuado.

UCLM3 La ampliación de los horarios de apertura, en periodo de exámenes, es adecuada.

Vistas individualmente y para toda la biblioteca de la UCLM las dos primeras aparecen como adecuadas, y la tercera muestra inadecuación.

Para la pregunta UCLM1 “Los ordenadores de uso libre y el préstamo de ordenadores portátiles cubren mis necesidades”, los usuarios dan una puntuación de 0.05 por tanto es un servicio adecuado, aunque muy cercano a cero.

Para la pregunta UCLM2 “El acceso a internet mediante wifi es adecuado”, los usuarios dan una valoración de 0.11, por tanto también les parece un servicio adecuado.

Para la pregunta UCLM3 “La ampliación de los horarios de apertura, en periodo de exámenes, es adecuada”, dan una valoración de -0.40, por lo que este servicio lo consideran inadecuado.

Es evidente que en este caso los usuarios lo que desean es que los servicios de apertura de las bibliotecas, en periodo de exámenes, sean más amplios.

Para las otras dos preguntas hay adecuación, aunque cercanas a cero.

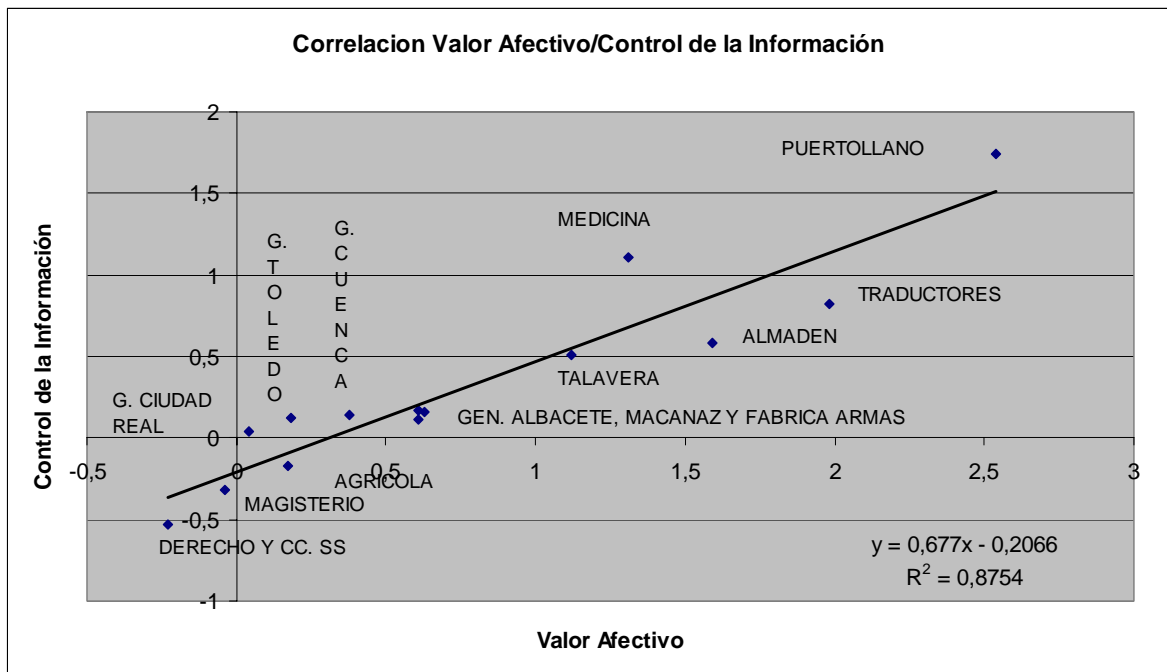
F. 5. Conclusiones que relacionan la Adecuación de los servicios Valor Afectivo y Control de la Información para la biblioteca de la UCLM

En los apartados F.3.1. y F.3.3. hemos visto las conclusiones para la Adecuación de las dimensiones Valor Afectivo del servicio y Control de la Información. Vamos a extraer ahora conclusiones que relacionen estas dos dimensiones para la biblioteca de la UCLM. Para ello vamos a calcular la correlación que existe entre los valores de estas dos dimensiones, la tabla con valores respectivos sería:

Bibliotecas	Dimensión Valor Afectivo	Dimensión Control de la Información
G. ALBACETE	0,61	0,11
MACANAZ	0,61	0,17
MEDICINA	1,31	1,11
G. CIUDAD REAL	0,04	0,04
DERECHO	-0,23	-0,53
MAGISTERIO	-0,04	-0,32
AGRICOLA	0,17	-0,17
ALMADEN	1,59	0,58
PUERTOLLANO	2,54	1,74
CUENCA	0,38	0,14
TOLEDO	0,18	0,12
FABRICA ARMAS	0,63	0,16
TALAVERA	1,12	0,51
TRADUCTORES	1,98	0,82

Si calculamos la correlación para estos valores vemos que hay correlación, el resultado es 0.936. Que haya correlación entre estas dos variables quiere decir que están interrelacionadas y que el aumento de una variable (v. gr. Valor Afectivo) llevará al crecimiento de la otra (Control de la Información) o al contrario, el decrecimiento de una llevará a que la otra también decrezca.

Para comentar con más facilidad esta correlación vamos a representarla gráficamente:



Como podemos observar en general casi todas las bibliotecas están bastantes próximas a la línea de tendencia, tan solo los casos de Medicina, Almaden y Traductores se alejan un poco de la misma. De Medicina, en función del valor del Control de la Información que tiene se podía esperar que tuviera una puntuación más alta para el Valor Afectivo. Para Almaden y Traductores, con el valor que consiguen para el Valor Afectivo se podía esperar que tuvieran un Control de la Información más valorado.

Lo que la correlación que estamos analizando viene a decirnos es que **el Control de la Información** (para ver las preguntas que componen esta dimensión v. apartado A. 1.) **se ve muy influido por el Valor Afectivo del servicio**, esto es, que bibliotecas con Valor Afectivo positivo (adecuado) tenderán a tener el Control de la Información también positivo. Y al contrario que las bibliotecas con Valor Afectivo negativo (no adecuado) tenderán a tener el Control de la Información también negativo. Esta correlación nos manifiesta que **las colecciones de las bibliotecas están bastante determinadas por el personal** y que dos bibliotecas con la misma colección podrían tener resultados distintos para la dimensión del Control de la Información si el Valor Afectivo de esas bibliotecas fuera en una positivo y en otra negativo. En una palabra **que el personal de la biblioteca es una pieza fundamental de la biblioteca y que no solo determina el Valor Afectivo, que es lógico, sino también el Control de la Información, lo cual ya no es tan evidente.**

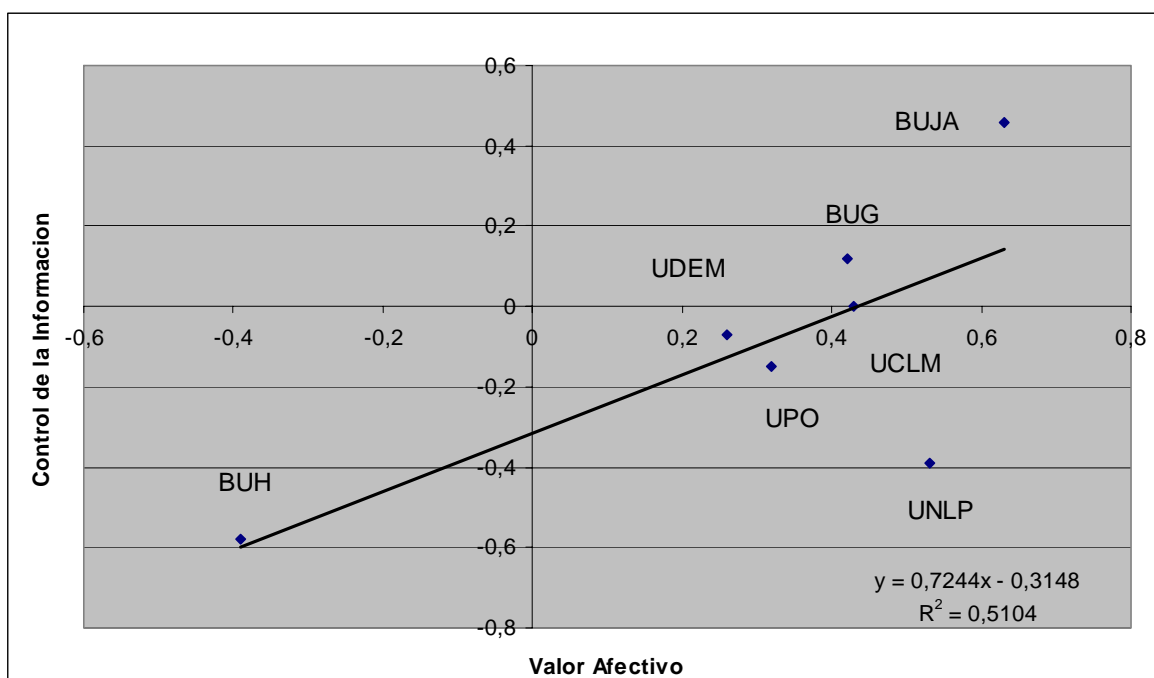
El hecho que estamos observando: que las bibliotecas con Valor Afectivo positivo tiendan a tener Control de la Información positivo y al contrario, que las bibliotecas con Valor Afectivo negativo tiendan a tener el Control de la Información negativo viene a confirmarnos en la idea que ya planteamos en el Mapa Bibliotecario de Andalucía [Moya Anegón 2002] sobre la **atracción de los esfuerzos del mismo signo.**

F. 6. Conclusiones que relacionan la Adecuación de las dimensiones Valor Afectivo y Control de la Información

Vamos a ver ahora si esta correlación que hemos localizado para las bibliotecas de la UCLM, se manifiesta también en distintas bibliotecas universitarias. Para ello vamos a calcular la correlación que existe entre los valores de estas dos dimensiones (Valor Afectivo y Control de la Información) para las Bibliotecas de la Universidad de Granada (BUG), Jaén (BUJA), Olavide.(UPO), Huelva (BUH), Castilla La Mancha (UCLM), La Plata – Argentina- (UNLP), y la UDEM (Monterrey, México). La tabla con las dos dimensiones y sus valores respectivos sería:

Bibliotecas	Dimensión Valor Afectivo	Dimensión Control de la Información
BUG	0,42	0,12
BUJA	0,63	0,46
Olavide	0,32	-0,15
BUH	-0,39	-0,58
UCLM	0.43	0.14
UNLP	0.53	-0.39
UDEM	0.26	-0.07

Si calculamos la correlación para estos valores vemos que hay correlación, el resultado es 0.710. Para comentar con más facilidad esta correlación vamos a representarla gráficamente:



Que haya correlación entre estas dos variables quiere decir que están interrelacionadas y que el aumento de una variable (v. gr. Valor Afectivo)

llevará al crecimiento de la otra (Control de la Información) o al contrario, el decrecimiento de una llevará a que la otra también decrezca.

Si observamos la línea de tendencia vemos que casi todas las bibliotecas se encuentran cerca de la misma, excepto la UNLP y la BUJA. La biblioteca de la UCLM se encuentra sobre la línea de tendencia, por tanto en una situación bastante normal.

En el caso de la UNLP para estar en cierta normalidad debería de tener un valor más alto en el Control de la Información. En el caso de la BUJA, teniendo presente el alto valor que consigue en el Control de la Información debería de tener más Valor Afectivo.

Lo que la correlación que estamos analizando viene a decirnos es que **el Control de la Información** (para ver las preguntas que componen esta dimensión v. apartado A. 4.) **se ve muy influido por el Valor Afectivo del servicio**, esto es, que bibliotecas con Valor Afectivo positivo (adecuado) tenderán a tener el Control de la Información también positivo. Y al contrario que las bibliotecas con Valor Afectivo negativo (no adecuado) tenderán a tener el Control de la Información también negativo.

Esta correlación nos manifiesta que **las colecciones de las bibliotecas están bastante determinadas por el personal** y que dos bibliotecas con la misma colección podrían tener resultados distintos para la dimensión del Control de la Información si el Valor Afectivo de esas bibliotecas fuera en una positivo y en otra negativo. En una palabra **que el personal de la biblioteca es una pieza fundamental de la biblioteca y que no solo determina el Valor Afectivo, que es lógico, sino también el Control de la Información, lo cual ya no es tan evidente.**

F. 7. Comparación con otras bibliotecas y países

Vamos a comparar en la siguiente tabla los valores mínimos y deseados de varios países y bibliotecas con los resultados de la biblioteca de la UCLM:

MINIMOS Y DESEADOS MAS ALTOS		
	Mínimo	Deseado
SUECIA		
Valor Afectivo del Servicio	6.08	7.71
La Biblioteca como Espacio	5.37	7.15
Control de la Información	6.30	7.95
LUND		
Valor Afectivo del Servicio	5.55	7.37
La Biblioteca como Espacio	5.09	7.11
Control de la Información	6.08	7.95
USA		
Valor Afectivo del Servicio	6.40	7.81
La Biblioteca como Espacio	6.14	7.60
Control de la Información	6.74	8.15
INGLATERRA		
Valor Afectivo del Servicio	6.04	7.53
La Biblioteca como Espacio	5.89	7.48
Control de la Información	6.46	7.99
UCLM		
Valor Afectivo del Servicio	6,43	8,28
La Biblioteca como Espacio	6,52	8,39
Control de la Información	6,42	8,30

El Control de la Información es la dimensión más deseada en el Lund Institute of Technology, Suecia, Inglaterra y USA, [Kyrillidou ; Persson. 2006], Sin embargo, para la Biblioteca de la UCLM lo más deseado es la Biblioteca como Lugar.

Si ahora observamos los valores mínimos vemos que el mínimo más alto, en lo que son más exigente por tanto los usuarios, para Lund, Suecia, USA, e Inglaterra es el Control de la Información, para la UCLM, el mínimo más altos lo encontramos en la Biblioteca como Espacio.

Vamos a hacer ahora esta misma comparación, valores mínimos y deseados, para bibliotecas universitarias estudiadas por el grupo Secaba:

MINIMOS Y DESEADOS MAS ALTOS		
BUG	Mínimo	Deseado
Valor Afectivo del Servicio	6.29	8.10
La Biblioteca como Espacio	6.11	8.14
Control de la Información	6.08	7.91
BUJA		
Valor Afectivo del Servicio	5.68	7.94
La Biblioteca como Espacio	5.63	8.04
Control de la Información	5.72	7.97
OLAVIDE		
Valor Afectivo del Servicio	6.47	8.05
La Biblioteca como Espacio	6.55	8.25
Control de la Información	6.50	8.30
UDEM		
Valor Afectivo del Servicio	7.16	8.73
La Biblioteca como Espacio	7.35	8.78
Control de la Información	7.19	8.75
BUH		
Valor Afectivo del Servicio	6.82	8.24
La Biblioteca como Espacio	6.51	8.20
Control de la Información	6.52	8.24
UNLP		
Valor Afectivo del Servicio	6.71	8.23
La Biblioteca como Espacio	6.71	8.34
Control de la Información	6.54	8.26
UCLM		
Valor Afectivo del Servicio	6,43	8,28
La Biblioteca como Espacio	6,52	8,39
Control de la Información	6,42	8,30

Si observamos las valoraciones, en las tres dimensiones, de lo más deseado, vemos que para la UCLM, lo más deseado es la Biblioteca como Espacio, para las bibliotecas universitarias de Granada (BUG), Jaén (BUJA), Monterrey – México- (UDEM) y La Plata (UNLP), también lo más deseado por los usuarios es la Biblioteca como Lugar. Para la biblioteca Pablo Olavide (Sevilla) lo más deseado es el Control de la Información.

Si vemos los valores más altos que han dado los usuarios, para los mínimos, podemos observar que el mínimo más alto para la biblioteca de la UCLM es la Biblioteca como Lugar, es decir, es en esta dimensión donde son más exigentes. Esta misma situación se da para las bibliotecas de la Olavide, UDEM, y La Plata.