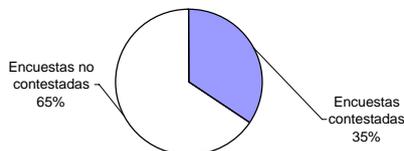


CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA ALUMNOS

DICIEMBRE DE 2007

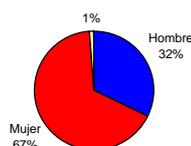
Encuestas contestadas	1037
Encuestas no contestadas	1963
Encuestas enviadas	3000



1. Datos personales:

1.1 Sexo:

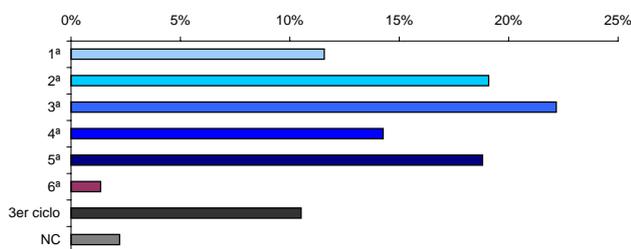
Hombre	335
Mujer	689
NC	12



1.2 ¿En qué Facultad o Escuela estás matriculado?

1.2.1 ¿Qué curso estudias?

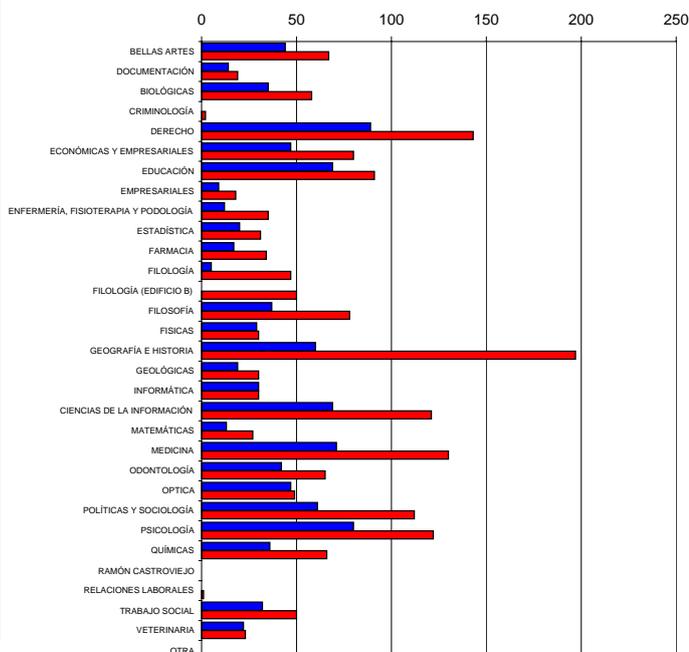
1ª	120	12%
2ª	198	19%
3ª	230	22%
4ª	148	14%
5ª	195	19%
6ª	14	1%
3er ciclo	109	11%
NC	23	2%



1.3 ¿Qué bibliotecas utiliza con más frecuencia?

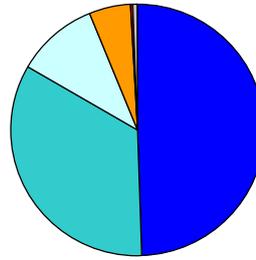
	1.2 Nº de alumnos según centro de matriculación	1.3 Bibliotecas a las que acuden con más frecuencia
BELLAS ARTES	44	67
DOCUMENTACIÓN	14	19
BIOLOGICAS	35	58
CRIMINOLOGIA	0	2
DERECHO	89	143
ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES	47	80
EDUCACIÓN	69	91
EMPRESARIALES	9	18
ENFERMERIA, FISIOTERAPIA Y PODOLOGIA	12	35
ESTADÍSTICA	20	31
FARMACIA	17	34
FILOLOGIA	5	47
FILOLOGIA (EDIFICIO B)	0	50
FILOSOFIA	37	78
FISICAS	29	30
GEOGRAFIA E HISTORIA	60	197
GEOLOGICAS	19	30
INFORMATICA	30	30
CIENCIAS DE LA INFORMACION	69	121
MATEMÁTICAS	13	27
MEDICINA	71	130
ODONTOLOGIA	42	65
OPTICA	47	49
POLITICAS Y SOCIOLOGIA	61	112
PSICOLOGIA	80	122
QUIMICAS	36	66
RAMON CASTROVIEJO	0	0
RELACIONES LABORALES	0	1
TRABAJO SOCIAL	32	50
VETERINARIA	22	23
OTRA	0	0

■ 1.2 Nº de alumnos según centro de matriculación
■ 1.3 Bibliotecas a las que acuden con más frecuencia



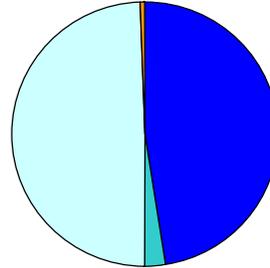
1.4 ¿Con qué frecuencia utilizas cualquiera de las bibliotecas durante el curso?

	N	%
Tres o más veces por semana	513	49,5%
Una o dos veces por semana	349	33,7%
Una o dos veces al mes	111	10,7%
Sólo en época de exámenes	53	5,1%
Nunca	4	0,4%
No contesta	6	0,6%



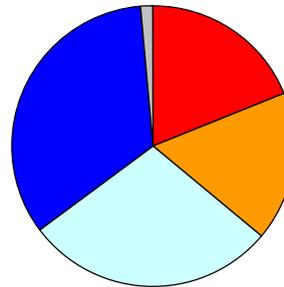
1.5 Usas los recursos y servicios de la biblioteca

	N	%
Acudiendo directamente a uno de sus locales	489	47,4%
De forma remota, a través de Internet	27	2,6%
De ambas formas	509	49,3%
No contesta	7	0,7%



1.6 El uso que haces del equipamiento informático de la biblioteca es de

Menos de una vez al mes	194	19%
Una vez al mes	179	17%
Una vez por semana	295	29%
Dos o más veces por semana	352	34%
NC	14	1%



2. Instalaciones y equipos:

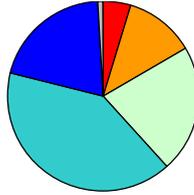
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

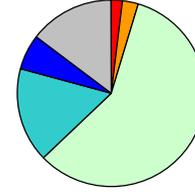
2.2 El horario de la biblioteca:

	1	2	3	4	5	? nc
	50	122	225	420	210	9
	4,8%	11,8%	21,7%	40,5%	20,3%	0,9%

El horario de la biblioteca:



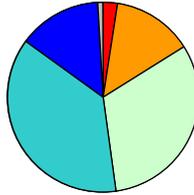
	1	2	3	4	5	? nc
	20	29	602	170	62	153
	1,9%	2,8%	58,1%	16,4%	6,0%	14,8%



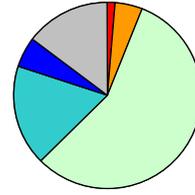
2.3 La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:

	1	2	3	4	5	? nc
	26	141	329	386	146	9
	2,5%	13,6%	31,7%	37,2%	14,1%	0,9%

La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:



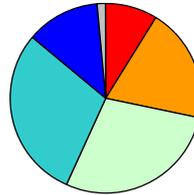
	1	2	3	4	5	? nc
	13	49	587	180	54	154
	1,3%	4,7%	56,6%	17,4%	5,2%	14,9%



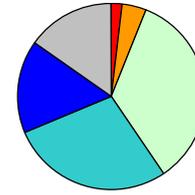
2.4 El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:

	1	2	3	4	5	? nc
	91	202	295	305	129	14
	8,8%	19,5%	28,5%	29,4%	12,5%	1,4%

El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:



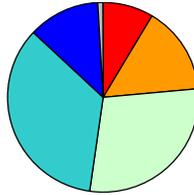
	1	2	3	4	5	? nc
	20	43	357	292	167	158
	1,9%	4,1%	34,4%	28,2%	16,1%	15,2%



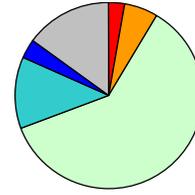
2.5 El número de puestos de lectura:

	1	2	3	4	5	? nc
	90	156	295	360	126	10
	8,7%	15,0%	28,4%	34,7%	12,2%	1,0%

El número de puestos de lectura:



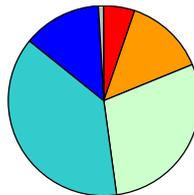
	1	2	3	4	5	? nc
	28	61	629	128	35	156
	2,7%	5,9%	60,7%	12,3%	3,4%	15,0%



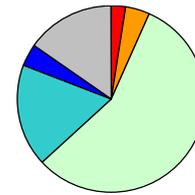
2.6 La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:

	1	2	3	4	5	? nc
	56	140	299	396	136	10
	5,4%	13,5%	28,8%	38,2%	13,1%	1,0%

La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:



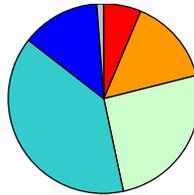
	1	2	3	4	5	? nc
	27	43	585	182	41	159
	2,6%	4,1%	56,4%	17,6%	4,0%	15,3%



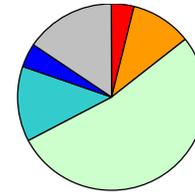
2.7 El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:

	1	2	3	4	5	? nc
	67	152	265	404	138	11
	6,5%	14,7%	25,6%	39,0%	13,3%	1,1%

El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:

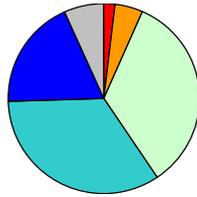


	1	2	3	4	5	? nc
	41	109	548	134	45	160
	4,0%	10,5%	52,8%	12,9%	4,3%	15,4%

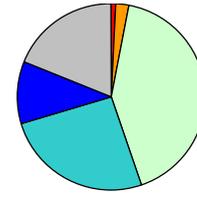


	☹		☺		☺	? nc
	1	2	3	4	5	0
2.8 OPAC (Catálogo automatizado):	19	50	351	352	196	69
	1,8%	4,8%	33,8%	33,9%	18,9%	6,7%

OPAC (Catálogo automatizado):

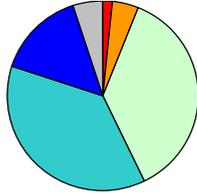


	☹		☺		☺	? nc
	1	2	3	4	5	0
	10	21	434	265	110	197
	1,0%	2,0%	41,9%	25,6%	10,6%	19,0%

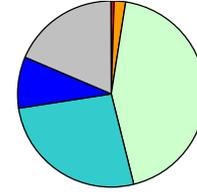


	☹		☺		☺	? nc
	1	2	3	4	5	0
2.9 Las Bases de Datos:	16	46	382	387	154	52
	1,5%	4,4%	36,8%	37,3%	14,9%	5,0%

Las Bases de Datos:

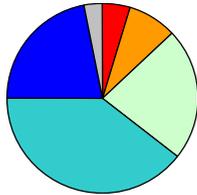


	☹		☺		☺	? nc
	1	2	3	4	5	0
	7	20	450	276	91	193
	0,7%	1,9%	43,4%	26,6%	8,8%	18,6%

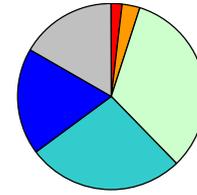


	☹		☺		☺	? nc
	1	2	3	4	5	0
2.10 El acceso a Internet:	49	86	234	410	227	31
	4,7%	8,3%	22,6%	39,5%	21,9%	3,0%

El acceso a Internet:



	☹		☺		☺	? nc
	1	2	3	4	5	0
	19	32	340	279	194	173
	1,8%	3,1%	32,8%	26,9%	18,7%	16,7%



3. Recursos de información (Libros, revistas, audiovisuales, etc.):

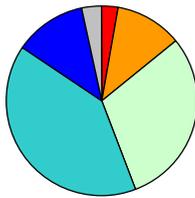
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

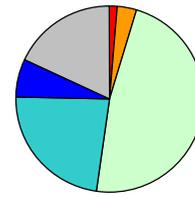
3.1 La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:

1	2	3	4	5	? nc
28	119	310	419	126	34
2,7%	11,5%	29,9%	40,4%	12,2%	3,3%

La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:



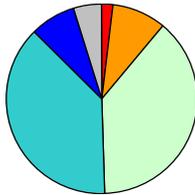
1	2	3	4	5	? nc
14	36	492	238	69	188
1,4%	3,5%	47,4%	23,0%	6,7%	18,1%



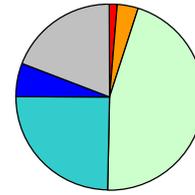
3.2 La actualización de los recursos de información:

1	2	3	4	5	? nc
19	95	398	395	80	50
1,8%	9,2%	38,4%	38,1%	7,7%	4,8%

La actualización de los recursos de información:



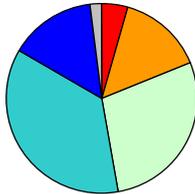
1	2	3	4	5	? nc
13	39	469	257	59	200
1,3%	3,8%	45,2%	24,8%	5,7%	19,3%



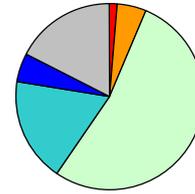
3.3 La facilidad para localizar los libros:

1	2	3	4	5	? nc
46	151	294	374	153	19
4,4%	14,6%	28,4%	36,1%	14,8%	1,8%

La facilidad para localizar los libros:



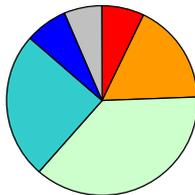
1	2	3	4	5	? nc
14	52	550	187	52	182
1,4%	5,0%	53,0%	18,0%	5,0%	17,6%



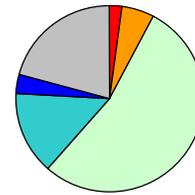
3.4 La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:

1	2	3	4	5	? nc
74	179	382	260	76	65
7,1%	17,3%	36,9%	25,1%	7,3%	6,3%

La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:



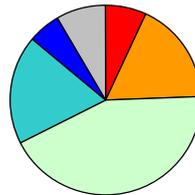
1	2	3	4	5	? nc
24	58	556	148	35	216
2,3%	5,6%	53,6%	14,3%	3,4%	20,8%



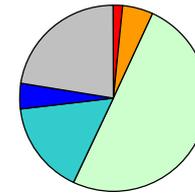
3.5 La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:

1	2	3	4	5	? nc
72	182	446	193	57	87
6,9%	17,6%	43,0%	18,6%	5,5%	8,4%

La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:



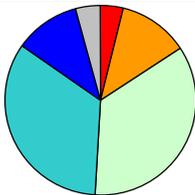
1	2	3	4	5	? nc
16	57	517	167	47	233
1,5%	5,5%	49,9%	16,1%	4,5%	22,5%



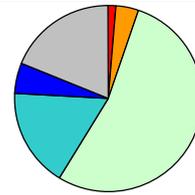
3.6 La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:

1	2	3	4	5	? nc
40	124	363	352	113	44
3,9%	12,0%	35,0%	34,0%	10,9%	4,2%

La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:

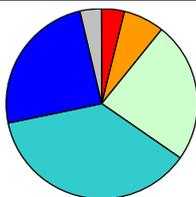


1	2	3	4	5	? nc
13	42	554	176	55	197
1,3%	4,1%	53,4%	17,0%	5,3%	19,0%

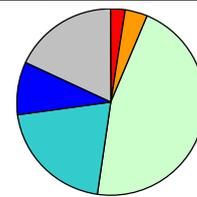


				? nc		
	1	2	3	4	5	0
3.7 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:	39	72	250	381	258	37
	3,8%	6,9%	24,1%	36,7%	24,9%	3,6%

La respuesta obtenida al solicitar alguna información:

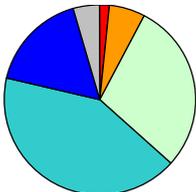


				? nc		
	1	2	3	4	5	0
	26	39	476	213	97	186
	2,5%	3,8%	45,9%	20,5%	9,4%	17,9%

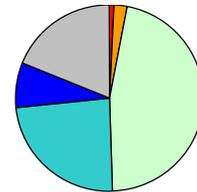


	16	64	301	435	174	47
	1,5%	6,2%	29,0%	41,9%	16,8%	4,5%
3.8 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:	10	23	480	247	80	197
	1,0%	2,2%	46,3%	23,8%	7,7%	19,0%

La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:

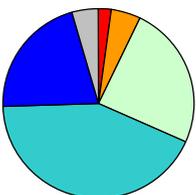


	10	23	480	247	80	197
	1,0%	2,2%	46,3%	23,8% <th>7,7%</th> <th>19,0%</th>	7,7%	19,0%
	12	22	424	264	121	194
	1,2%	2,1%	40,9%	25,5%	11,7%	18,7%

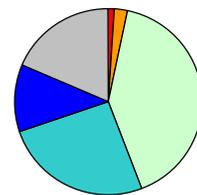


	22	54	253	443	219	46
	2,1%	5,2%	24,4%	42,7%	21,1%	4,4%
3.9 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:	12	22	424	264	121	194
	1,2%	2,1%	40,9%	25,5%	11,7%	18,7%

La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:

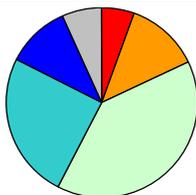


	12	22	424	264	121	194
	1,2%	2,1%	40,9%	25,5% <th>11,7% <th>18,7% </th></th>	11,7% <th>18,7% </th>	18,7%
	27	46	519	165	70	210
	2,6%	4,4%	50,0%	15,9%	6,8%	20,3%

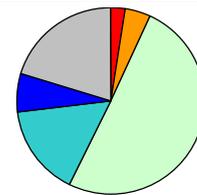


	59	129	409	258	112	70
	5,7%	12,4%	39,4%	24,9%	10,8%	6,8%
3.10 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	27	46	519	165	70	210
	2,6%	4,4%	50,0%	15,9%	6,8%	20,3%

La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:

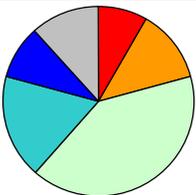


	27	46	519	165	70	210
	2,6%	4,4%	50,0%	15,9% <th>6,8% <th>20,3%</th> </th>	6,8% <th>20,3%</th>	20,3%
	36	44	521	126	65	244
	3,5%	4,2%	50,3%	12,2%	6,3%	23,6%

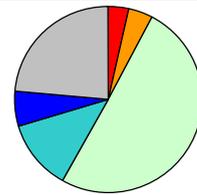


	87	128	421	186	93	122
	8,4%	12,3%	40,6%	17,9%	9,0%	11,8%
3.11 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	36	44	521	126	65	244
	3,5%	4,2%	50,3%	12,2%	6,3%	23,6%

La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:



	36	44	521	126	65	244
	3,5%	4,2%	50,3%	12,2% <th>6,3% <th>23,6%</th> </th>	6,3% <th>23,6%</th>	23,6%



4. El préstamo:

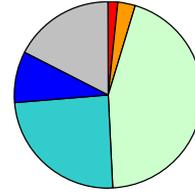
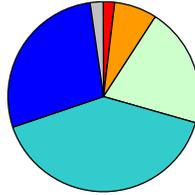
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

				? nc		
	1	2	3	4	5	0
4.1 La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:	19	75	210	419	291	22
	1,8%	7,2%	20,3%	40,4%	28,1%	2,1%

				? nc		
	1	2	3	4	5	0
	16	33	461	252	93	182
	1,5%	3,2%	44,5%	24,3%	9,0%	17,6%

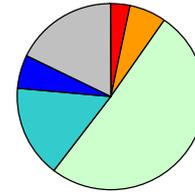
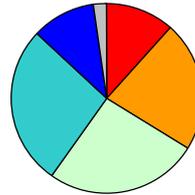
La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:



4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo:	120	232	267	282	112	24
	11,6%	22,4%	25,7%	27,2%	10,8%	2,3%

	34	68	524	167	61	183
	3,3%	6,6%	50,5%	16,1%	5,9%	17,6%

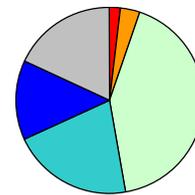
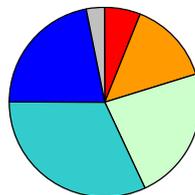
La idoneidad de los plazos de préstamo:



4.3 El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:	62	147	238	330	228	32
	6,0%	14,2%	23,0%	31,8%	22,0%	3,1%

	21	33	435	217	144	186
	2,0%	3,2%	42,0%	20,9%	13,9%	18,0%

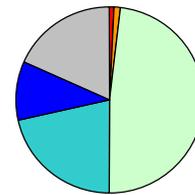
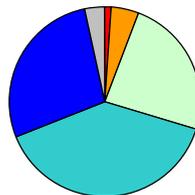
El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:



4.4 La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:	12	48	247	407	287	36
	1,2%	4,6%	23,8%	39,2%	27,7%	3,5%

	8	13	497	222	106	191
	0,8%	1,3%	47,9%	21,4%	10,2%	18,4%

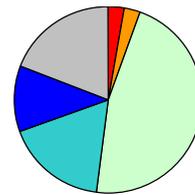
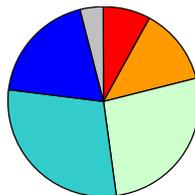
La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:



4.5 La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:	84	136	276	303	197	41
	8,1%	13,1%	26,6%	29,2%	19,0%	4,0%

	30	28	482	181	118	198
	2,9%	2,7%	46,5%	17,5%	11,4%	19,1%

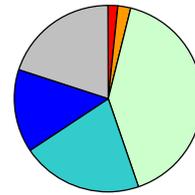
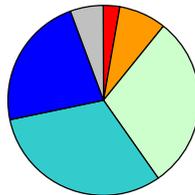
La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:



4.6 La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):	29	82	306	327	236	57
	2,8%	7,9%	29,5%	31,5%	22,8%	5,5%

	16	23	425	217	148	208
	1,5%	2,2%	41,0%	20,9%	14,3%	20,1%

La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):

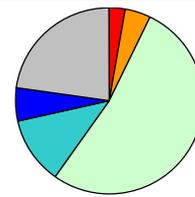
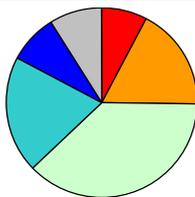


4.7 La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:

1	2	3	4	5	? nc
80	182	389	206	89	91
7,7%	17,6%	37,5%	19,9%	8,6%	8,8%

1	2	3	4	5	? nc
28	46	544	123	61	235
2,7%	4,4%	52,5%	11,9%	5,9%	22,7%

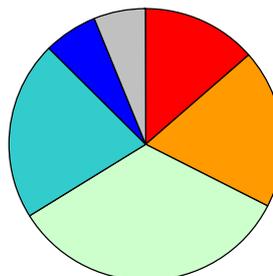
La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:



5. La formación de usuarios:

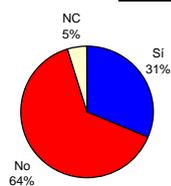
5.1 ¿Cómo calificarías la utilidad de la información básica que recibiste sobre la biblioteca al iniciar tus estudios en la universidad?

1	Nada útil	140	14%
2	Poco útil	196	19%
3	Normal	351	34%
4	Útil	219	21%
5	Muy útil	67	6%
0	NC	64	6%



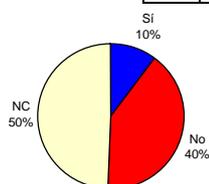
5.2 ¿Conoces la oferta de cursos de formación de usuarios que tiene la biblioteca?

Sí	No	NC
324	664	48



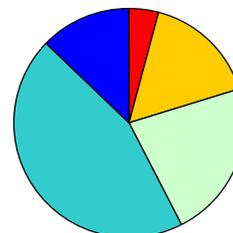
5.3 ¿Has asistido a algún curso de formación de usuarios?

Sí	No	NC
105	419	511



5.4 Si lo has hecho, la información que has recibido ¿te ha resultado..

Nada útil	Poco útil	Normal	Útil	Muy útil	NC
5	19	26	53	15	919
4%	16%	22%	45%	13%	



6. El personal de la biblioteca:

Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

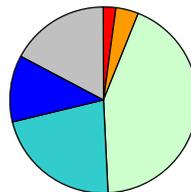
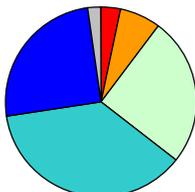
6.1

La capacidad de gestión y resolución de las preguntas de las personas que atienden los mostradores:

☹	☺	☺	☺	☺	? nc
1	2	3	4	5	0
35	73	260	383	263	23
3,4%	7,0%	25,1%	36,9%	25,4%	2,2%

☹	☺	☺	☺	☺	? nc
1	2	3	4	5	0
23	39	447	229	121	178
2,2%	3,8%	43,1%	22,1%	11,7%	17,2%

La capacidad de gestión y resolución de las preguntas de las personas que atienden los mostradores:



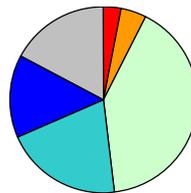
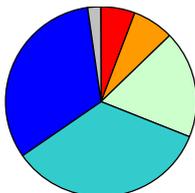
6.2

La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:

☹	☺	☺	☺	☺	? nc
1	2	3	4	5	0
61	71	190	356	335	24
5,9%	6,8%	18,3%	34,3%	32,3%	2,3%

☹	☺	☺	☺	☺	? nc
1	2	3	4	5	0
33	46	420	210	149	179
3,2%	4,4%	40,5%	20,3%	14,4%	17,3%

La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:



7. Valoración global:

Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

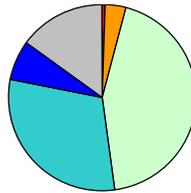
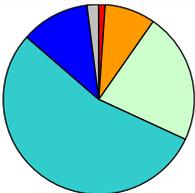
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

Queremos finalmente que valores el servicio de BIBLIOTECA

☹	☺	☺	☺	☺	? nc
1	2	3	4	5	0
12	89	230	564	121	21
1,2%	8,6%	22,2%	54,4%	11,7%	2,0%

☹	☺	☺	☺	☺	? nc
1	2	3	4	5	0
7	36	452	314	72	156
0,7%	3,5%	43,6%	30,3%	6,9%	15,0%

Queremos finalmente que valores el servicio de BIBLIOTECA considerado globalmente, es decir, considerando todos aquellos aspectos que creas son importantes cuando haces uso de este servicio:





CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA.

Valores: mínimo:1, máximo:10

ALUMNOS	AÑO 2003	AÑO 2004	AÑO 2005	AÑO 2006	AÑO 2007	Variación
2. Instalaciones y equipos:						
2.2 El horario de la biblioteca:	6,2	6,5	6,3	6,6	6,5	-0,1
2.3 La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:	6,0	6,0	6,0	6,1	6,2	0,0
2.4 El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:	4,5	4,2	4,6	5,5	5,4	0,0
2.5 El número de puestos de lectura:	5,3	5,6	5,6	6,0	5,7	-0,3
2.6 La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:	6,0	5,8	6,1	6,1	6,0	-0,1
2.7 El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:	5,7	5,8	6,1	6,0	6,0	-0,1
2.8 OPAC (Catálogo automatizado):	6,1	6,1	6,3	6,7	6,7	0,0
2.9 Las Bases de Datos:	6,0	6,1	6,2	6,5	6,6	0,0
2.10 El acceso a Internet:	5,1	5,2	5,8	6,5	6,7	0,1
3. Recursos de información (Libros, revistas, audiovisuales, etc.):						
3.1 La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:	5,9	5,9	6,1	6,2	6,2	0,0
3.2 La actualización de los recursos de información:	5,6	5,7	5,9	6,2	6,1	-0,1
3.3 La facilidad para localizar los libros:	6,0	5,9	6,0	6,2	6,1	-0,1
3.4 La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:	5,0	5,1	5,2	5,5	5,2	-0,2
3.5 La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:	4,7	4,7	4,8	5,1	5,0	-0,1
3.6 La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:	6,1	5,9	6,0	6,1	5,9	-0,1
3.7 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:	6,7	6,8	7,0	7,1	6,9	-0,2
3.8 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:	6,3	6,3	6,4	6,8	6,7	0,0
3.9 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:	5,8	6,1	6,3	6,9	7,0	0,1
3.10 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	5,2	5,2	5,5	5,8	5,6	-0,2
3.11 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	5,0	5,0	5,3	5,4	5,2	-0,2
4. El préstamo:						
4.1 La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:	7,1	7,0	7,2	7,3	7,2	-0,1
4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo:	5,2	5,0	5,1	5,5	5,1	-0,4
4.3 El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:	5,3	5,2	5,1	6,5	6,3	-0,2
4.4 La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:	7,1	7,1	7,3	7,5	7,3	-0,2
4.5 La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:	5,2	5,3	5,8	6,1	6,0	-0,1
4.6 La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):	6,1	6,2	6,4	6,6	6,7	0,0
4.7 La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:	4,7	4,8	5,0	5,4	5,1	-0,3
6. El personal de la biblioteca:						
6.1 La capacidad de gestión y resolución de las preguntas de las personas que atienden los mostradores:	6,7	6,9	7,2	7,1	6,9	-0,2
6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:	6,9	7,1	7,4	7,4	7,1	-0,3
7. Valoración global:	6,4	6,4	6,6	7,0	6,7	-0,3

