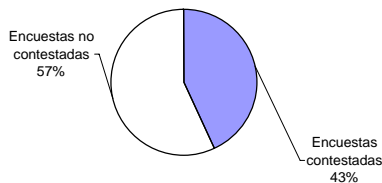


# CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

## ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA ALUMNOS

DICIEMBRE DE 2007

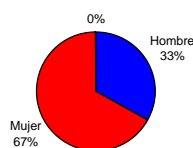
Encuestas contestadas	97
Encuestas no contestadas	128
<b>Encuestas enviadas</b>	<b>225</b>



### 1. Datos personales:

1.1 Sexo:

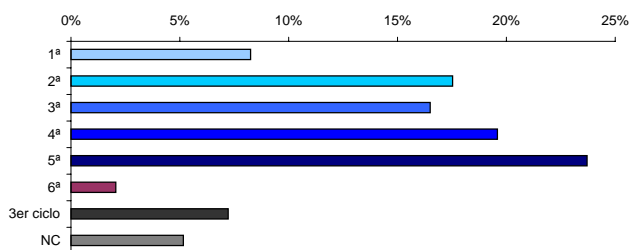
Hombre	32
Mujer	65
NC	0



1.2 ¿En qué Facultad o Escuela estás matriculado?

1.2.1 ¿Qué curso estudias?

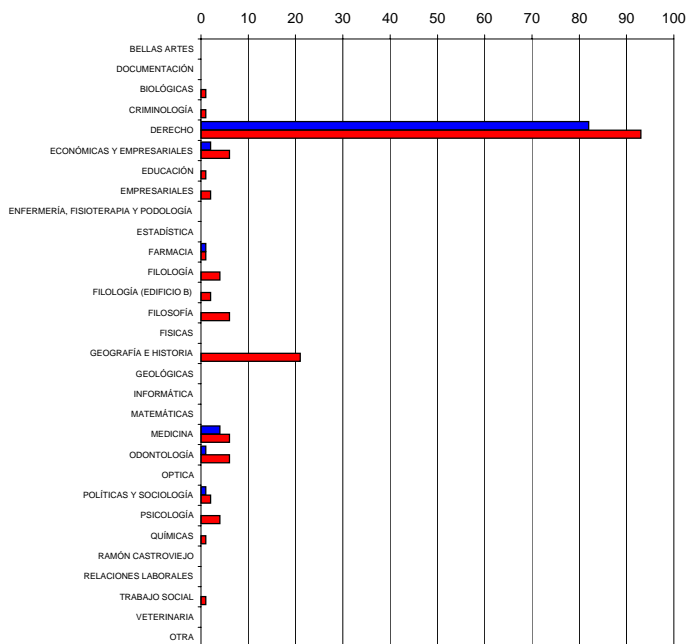
1ª	8	8%
2ª	17	18%
3ª	16	16%
4ª	19	20%
5ª	23	24%
6ª	2	2%
3er ciclo	7	7%
NC	5	5%



1.3 ¿Qué bibliotecas utiliza con más frecuencia?

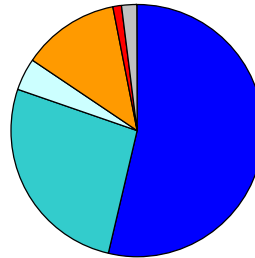
	1.2 Nº de alumnos según centro de matriculación	1.3 Bibliotecas a las que acuden con más frecuencia
BELLAS ARTES	0	0
DOCUMENTACIÓN	0	0
BIOLOGICAS	0	1
CRIMINOLOGIA	0	1
DERECHO	82	93
ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES	2	6
EDUCACIÓN	0	1
EMPRESARIALES	0	2
ENFERMERIA, FISIOTERAPIA Y PODOLOGIA	0	0
ESTADÍSTICA	0	0
FARMACIA	1	1
FILOLOGIA	0	4
FILOLOGIA (EDIFICIO B)	0	2
FILOSOFIA	0	6
FISICAS	0	0
GEOGRAFIA E HISTORIA	0	21
GEOLOGICAS	0	0
INFORMATICA	0	0
MATEMÁTICAS	0	0
MEDICINA	4	6
ODONTOLOGIA	1	6
ÓPTICA	0	0
POLÍTICAS Y SOCIOLOGÍA	1	2
PSICOLOGIA	0	4
QUÍMICAS	0	1
RAMÓN CASTROVIEJO	0	0
RELACIONES LABORALES	0	0
TRABAJO SOCIAL	0	1
VETERINARIA	0	0
OTRA	0	0

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



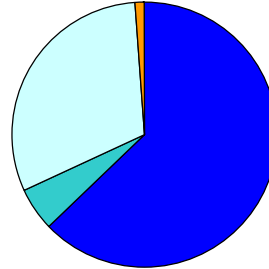
1.4 ¿Con qué frecuencia utilizas cualquiera de las bibliotecas durante el curso?

	N	%
Tres o más veces por semana	52	53,6%
Una o dos veces por semana	26	26,8%
Una o dos veces al mes	4	4,1%
Sólo en época de exámenes	12	12,4%
Nunca	1	1,0%
No contesta	2	2,1%



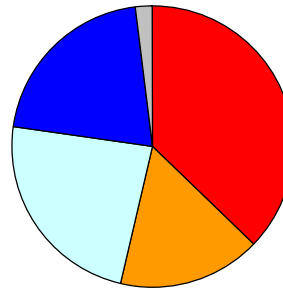
1.5 Usas los recursos y servicios de la biblioteca

	N	%
Acudiendo directamente a uno de sus locales	61	62,9%
De forma remota, a través de Internet	5	5,2%
De ambas formas	30	30,9%
No contesta	1	1,0%



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

	N	%
Menos de una vez al mes	36	37%
Una vez al mes	16	16%
Una vez por semana	23	24%
Dos o más veces por semana	20	21%
NC	2	2%



## 2. Instalaciones y equipos:

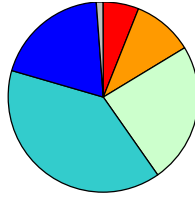
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

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

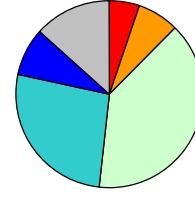
2.2 El horario de la biblioteca:

	1	2	3	4	5	? nc
	6	10	23	38	19	1
	6,2%	10,3%	23,7%	39,2%	19,6%	1,0%

El horario de la biblioteca:



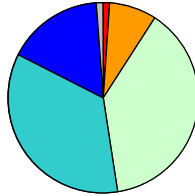
	1	2	3	4	5	? nc
	5	7	38	26	8	13
	5,2%	7,2%	39,2%	26,8%	8,2%	13,4%



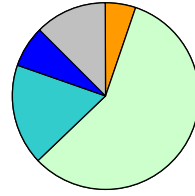
2.3 La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:

	1	8	37	34	16	1
	1,0%	8,2%	38,1%	35,1%	16,5%	1,0%

La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:



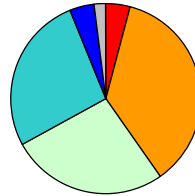
	0	5	56	17	7	12
	0,0%	5,2%	57,7%	17,5%	7,2%	12,4%



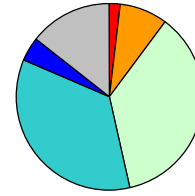
2.4 El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:

	4	35	26	26	4	2
	4,1%	36,1%	26,8%	26,8%	4,1%	2,1%

El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:



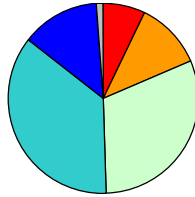
	2	8	35	34	4	14
	2,1%	8,2%	36,1%	35,1%	4,1%	14,4%



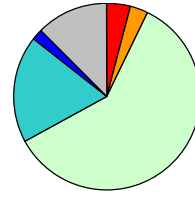
2.5 El número de puestos de lectura:

	7	11	30	35	13	1
	7,2%	11,3%	30,9%	36,1%	13,4%	1,0%

El número de puestos de lectura:



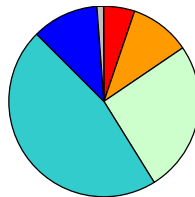
	4	3	58	18	2	12
	4,1%	3,1%	59,8%	18,6%	2,1%	12,4%



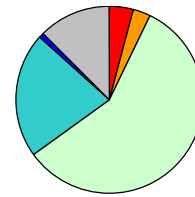
2.6 La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:

	5	10	25	45	11	1
	5,2%	10,3%	25,8%	46,4%	11,3%	1,0%

La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:



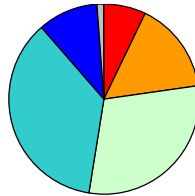
	4	3	56	21	1	12
	4,1%	3,1%	57,7%	21,6%	1,0%	12,4%



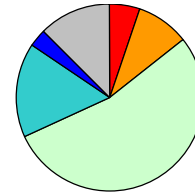
2.7 El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:

	7	15	29	35	10	1
	7,2%	15,5%	29,9%	36,1%	10,3%	1,0%

El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:

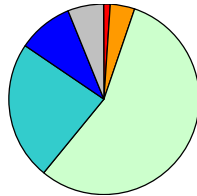


	5	9	52	16	3	12
	5,2%	9,3%	53,6%	16,5%	3,1%	12,4%

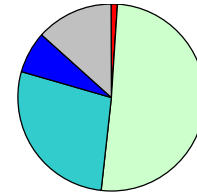


	☹		☺		☺	? nc
	1	2	3	4	5	0
2.8 OPAC (Catálogo automatizado):	1	4	54	23	9	6
	1,0%	4,1%	55,7%	23,7%	9,3%	6,2%

OPAC (Catálogo automatizado):

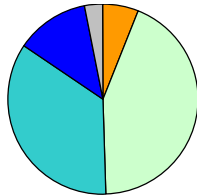


	☹		☺		☺	? nc
	1	2	3	4	5	0
2.8 OPAC (Catálogo automatizado):	1	0	49	27	7	13
	1,0%	0,0%	50,5%	27,8%	7,2%	13,4%

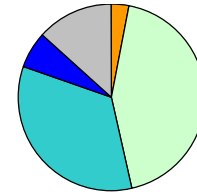


	0	6	42	34	12	3
	0,0%	6,2%	43,3%	35,1%	12,4%	3,1%
2.9 Las Bases de Datos:	0	6	42	34	12	3
	0,0%	6,2%	43,3%	35,1%	12,4%	3,1%

Las Bases de Datos:

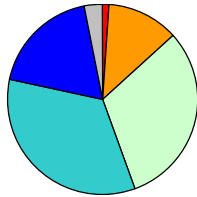


	0	3	42	33	6	13
	0,0%	3,1%	43,3%	34,0%	6,2%	13,4%
2.9 Las Bases de Datos:	0	3	42	33	6	13
	0,0%	3,1%	43,3%	34,0%	6,2%	13,4%

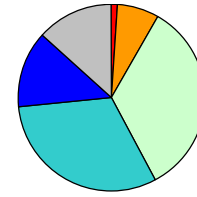


	1	12	30	33	18	3
	1,0%	12,4%	30,9%	34,0%	18,6%	3,1%
2.10 El acceso a Internet:	1	12	30	33	18	3
	1,0%	12,4%	30,9%	34,0%	18,6%	3,1%

El acceso a Internet:



	1	7	33	30	13	13
	1,0%	7,2%	34,0%	30,9%	13,4%	13,4%
2.10 El acceso a Internet:	1	7	33	30	13	13
	1,0%	7,2%	34,0%	30,9%	13,4%	13,4%



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

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

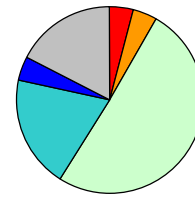
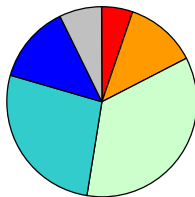
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

3.1 La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:

1	2	3	4	5	? nc
5	12	34	26	13	7
5,2%	12,4%	35,1%	26,8%	13,4%	7,2%

1	2	3	4	5	? nc
4	4	49	19	4	17
4,1%	4,1%	50,5%	19,6%	4,1%	17,5%

La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:

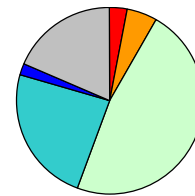
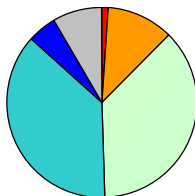


3.2 La actualización de los recursos de información:

1	11	36	36	5	8
1,0%	11,3%	37,1%	37,1%	5,2%	8,2%

3	5	46	23	2	18
3,1%	5,2%	47,4%	23,7%	2,1%	18,6%

La actualización de los recursos de información:

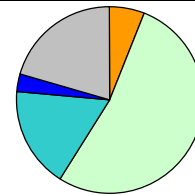
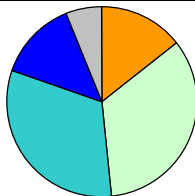


3.3 La facilidad para localizar los libros:

0	14	33	31	13	6
0,0%	14,4%	34,0%	32,0%	13,4%	6,2%

0	6	51	17	3	20
0,0%	6,2%	52,6%	17,5%	3,1%	20,6%

La facilidad para localizar los libros:

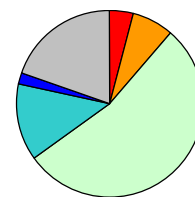
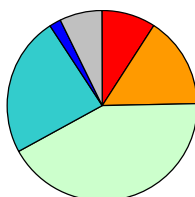


3.4 La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:

9	15	41	23	2	7
9,3%	15,5%	42,3%	23,7%	2,1%	7,2%

4	7	52	13	2	19
4,1%	7,2%	53,6%	13,4%	2,1%	19,6%

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

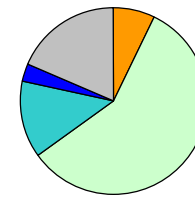
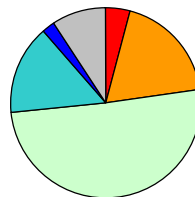


3.5 La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:

4	18	49	15	2	9
4,1%	18,6%	50,5%	15,5%	2,1%	9,3%

0	7	56	13	3	18
0,0%	7,2%	57,7%	13,4%	3,1%	18,6%

La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:

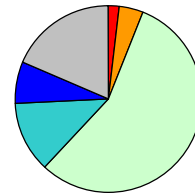
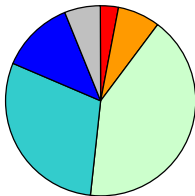


3.6 La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:

3	7	40	29	12	6
3,1%	7,2%	41,2%	29,9%	12,4%	6,2%

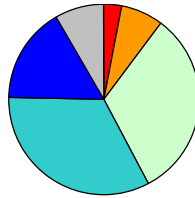
2	4	54	12	7	18
2,1%	4,1%	55,7%	12,4%	7,2%	18,6%

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

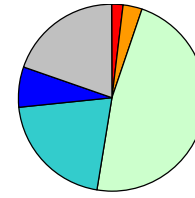


	☹		☺		☺	? nc
	1	2	3	4	5	0
3.7 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:	3	7	31	32	16	8
	3,1%	7,2%	32,0%	33,0%	16,5%	8,2%

La respuesta obtenida al solicitar alguna información:

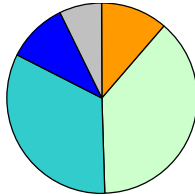


	☹		☺		☺	? nc
	1	2	3	4	5	0
	2	3	46	20	7	19
	2,1%	3,1%	47,4%	20,6%	7,2%	19,6%

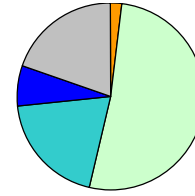


	0	11	37	32	10	7
	0,0%	11,3%	38,1%	33,0%	10,3%	7,2%
3.8 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:	0	11	37	32	10	7
	0,0%	11,3%	38,1%	33,0%	10,3%	7,2%

La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:

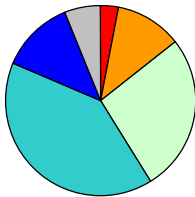


	0	2	50	19	7	19
	0,0%	2,1%	51,5%	19,6%	7,2%	19,6%
	0	2	50	19	7	19
	0,0%	2,1%	51,5%	19,6%	7,2%	19,6%

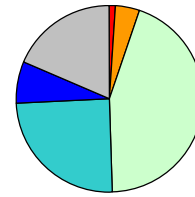


	3	11	26	39	12	6
	3,1%	11,3%	26,8%	40,2%	12,4%	6,2%
3.9 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:	3	11	26	39	12	6
	3,1%	11,3%	26,8%	40,2%	12,4%	6,2%

La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:

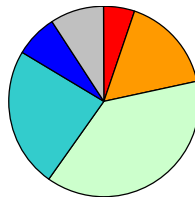


	1	4	43	24	7	18
	1,0%	4,1%	44,3%	24,7%	7,2%	18,6%
	1	4	43	24	7	18
	1,0%	4,1%	44,3%	24,7%	7,2%	18,6%

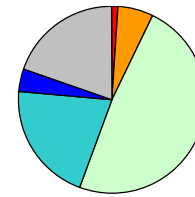


	5	16	37	23	7	9
	5,2%	16,5%	38,1%	23,7%	7,2%	9,3%
3.10 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	5	16	37	23	7	9
	5,2%	16,5%	38,1%	23,7%	7,2%	9,3%

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

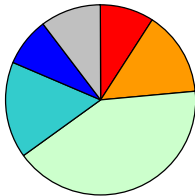


	1	6	47	20	4	19
	1,0%	6,2%	48,5%	20,6%	4,1%	19,6%
	1	6	47	20	4	19
	1,0%	6,2%	48,5% <td>20,6% <td>4,1% <td>19,6%</td> </td></td>	20,6% <td>4,1% <td>19,6%</td> </td>	4,1% <td>19,6%</td>	19,6%

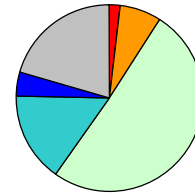


	9	14	40	16	8	10
	9,3%	14,4%	41,2%	16,5%	8,2%	10,3%
3.11 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:	9	14	40	16	8	10
	9,3%	14,4%	41,2%	16,5%	8,2%	10,3%

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



	2	7	49	15	4	20
	2,1%	7,2%	50,5%	15,5%	4,1%	20,6%
	2	7	49	15	4	20
	2,1%	7,2% <td>50,5% <td>15,5% <td>4,1% <td>20,6%</td> </td></td></td>	50,5% <td>15,5% <td>4,1% <td>20,6%</td> </td></td>	15,5% <td>4,1% <td>20,6%</td> </td>	4,1% <td>20,6%</td>	20,6%



**4. El préstamo:**

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

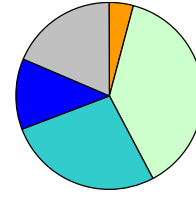
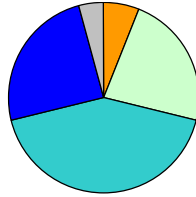
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

4.1 La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:

	1	2	3	4	5	? nc
	0	6	22	41	24	4
	0,0%	6,2%	22,7%	42,3%	24,7%	4,1%

	1	2	3	4	5	? nc
	0	4	37	26	12	18
	0,0%	4,1%	38,1%	26,8%	12,4%	18,6%

La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:

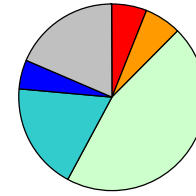
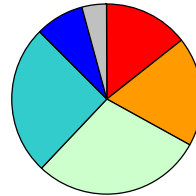


4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo:

	1	2	3	4	5	? nc
	14	18	28	25	8	4
	14,4%	18,6%	28,9%	25,8%	8,2%	4,1%

	1	2	3	4	5	? nc
	6	6	44	18	5	18
	6,2%	6,2%	45,4%	18,6%	5,2%	18,6%

La idoneidad de los plazos de préstamo:

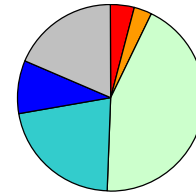
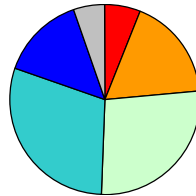


4.3 El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:

	1	2	3	4	5	? nc
	6	17	26	29	14	5
	6,2%	17,5%	26,8%	29,9%	14,4%	5,2%

	1	2	3	4	5	? nc
	4	3	42	21	9	18
	4,1%	3,1%	43,3%	21,6%	9,3%	18,6%

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

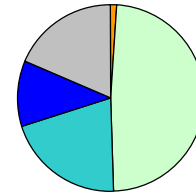
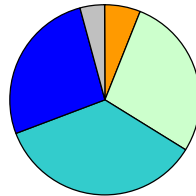


4.4 La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:

	1	2	3	4	5	? nc
	0	6	27	34	26	4
	0,0%	6,2%	27,8%	35,1%	26,8%	4,1%

	1	2	3	4	5	? nc
	0	1	47	20	11	18
	0,0%	1,0%	48,5%	20,6%	11,3%	18,6%

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

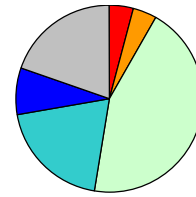
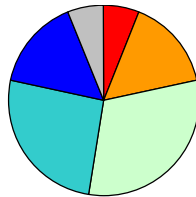


4.5 La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:

	1	2	3	4	5	? nc
	6	15	30	25	15	6
	6,2%	15,5%	30,9%	25,8%	15,5%	6,2%

	1	2	3	4	5	? nc
	4	4	43	19	8	19
	4,1%	4,1%	44,3%	19,6%	8,2%	19,6%

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

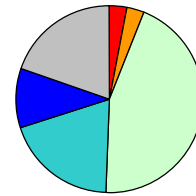
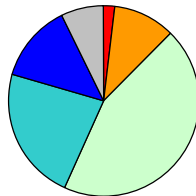


4.6 La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del Catálogo Automatizado (CISNE):

	1	2	3	4	5	? nc
	2	10	43	22	13	7
	2,1%	10,3%	44,3%	22,7%	13,4%	7,2%

	1	2	3	4	5	? nc
	3	3	43	19	10	19
	3,1%	3,1%	44,3%	19,6%	10,3%	19,6%

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

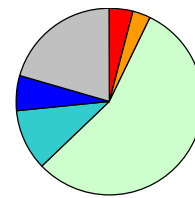
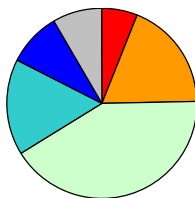


4.7 La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:

1	2	3	4	5	0
6	18	40	16	9	8
6,2%	18,6%	41,2%	16,5%	9,3%	8,2%

1	2	3	4	5	0
4	3	54	10	6	20
4,1%	3,1%	55,7%	10,3%	6,2%	20,6%

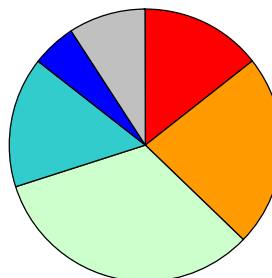
La facilidad / rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:



## 5. La formación de usuarios:

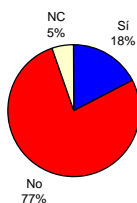
5.1 ¿Cómo calificarías la utilidad de la información básica que recibiste sobre la biblioteca al iniciar tus estudios en la universidad?

1	Nada útil	14	14%
2	Poco útil	22	23%
3	Normal	32	33%
4	Útil	15	15%
5	Muy útil	5	5%
0	NC	9	9%



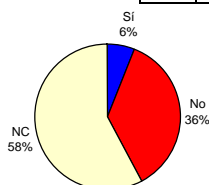
5.2 ¿Conoces la oferta de cursos de formación de usuarios que tiene la biblioteca?

Sí	No	NC
17	75	5



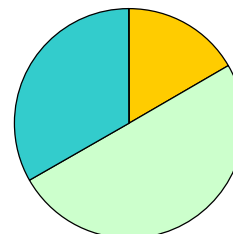
5.3 ¿Has asistido a algún curso de formación de usuarios?

Sí	No	NC
6	35	56



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

Nada útil	Poco útil	Normal	Útil	Muy útil	NC
0	1	3	2	0	91
0%	17%	50%	33%	0%	





## 6. El personal de la biblioteca:

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

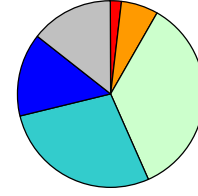
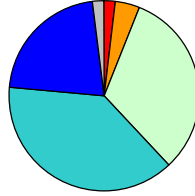
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

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
2	4	31	37	21	2
2,1%	4,1%	32,0%	38,1%	21,6%	2,1%

☹	☺	☺	☺	? nc	
1	2	3	4	5	0
2	6	34	27	14	14
2,1%	6,2%	35,1%	27,8%	14,4%	14,4%

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

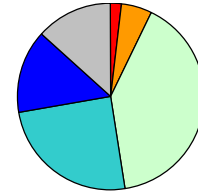
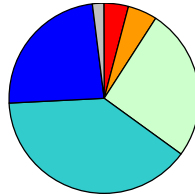


6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:

4	5	25	38	23	2
4,1%	5,2%	25,8%	39,2%	23,7%	2,1%

2	5	39	24	14	13
2,1%	5,2%	40,2%	24,7%	14,4%	13,4%

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")

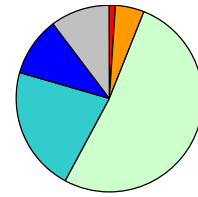
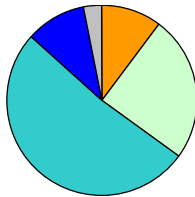
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

Queremos finalmente que valores el servicio de BIBLIOTECA

☹	☺	☺	☺	? nc	
1	2	3	4	5	0
0	10	24	50	10	3
0,0%	10,3%	24,7%	51,5%	10,3%	3,1%

☹	☺	☺	☺	? nc	
1	2	3	4	5	0
1	5	50	21	10	10
1,0%	5,2%	51,5%	21,6%	10,3%	10,3%

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

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

