

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

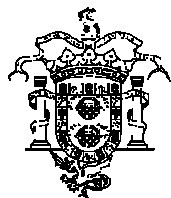


CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**ESTUDIO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:
BIBLIOTECA PÚBLICA
2017**

**CONSEJERÍA DE CULTURA Y FESTEJOS
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



ÍNDICE

- Carta de Presentación del Estudio de Calidad de la Biblioteca Pública
- Ficha Técnica del Proyecto de Evaluación del Estudio de Calidad de la Biblioteca Pública (2017)
- Informe General de la Biblioteca Pública (2017)
- Anexo I. Tablas de frecuencias de usuarios/ adultos de la Biblioteca Pública (2017).
- Anexo II. Tablas de frecuencias de usuarios/ infantil de la Biblioteca Pública (2017)
- Anexo III. Tablas Comparativas Interanual de Estadísticos Descriptivos de usuarios adultos de la Biblioteca Pública
- Anexo IV. Tablas Comparativas Interanual de Estadísticos Descriptivos de usuarios infantil de la Biblioteca Pública
- Anexo V. Tablas comparativas de satisfacción de los usuarios/ adultos de la Biblioteca Pública
- Anexo VI. Tablas comparativas de satisfacción de los usuarios/ infantil de la Biblioteca Pública



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



La Ciudadanía es el centro de toda la gestión pública que realiza cualquier Administración Pública, y ésta solicita no sólo que se preste un determinado servicio, sino que se lleve a cabo de acuerdo con sus expectativas. Acorde con esta idea, la Ciudad Autónoma de Melilla está trabajando desde hace algunos años, desde la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas, en la modernización administrativa y en la mejora de la calidad en la prestación de los servicios que ofrecemos al ciudadano.

La Calidad es el objetivo permanente de la Ciudad Autónoma de Melilla, por ello se están estableciendo unos estándares para registrar la calidad de los servicios que se prestan a la ciudadanía. Para ello, estamos articulando un procedimiento para su medición, fundamentalmente a través de encuestas a los/ as ciudadanos/ as, estudios de funcionamiento de los servicios, y otros mecanismos que nos permitan obtener datos evaluables sobre esa calidad.

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Administraciones Públicas se fomenta la implicación de la ciudadanía y la rendición de cuentas de la gestión de los Poderes Públicos, uno de los bastiones de la mejora continua en la actividad de servicio público.

Dentro de este marco de actuación, desde la supervisión de la Dirección General de Administraciones Públicas se están realizando estudios para evaluar esos servicios incluidos en el Circuito de la Calidad, entre ellos: **BIBLIOTECA PÚBLICA DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2017** en el que se analizan de forma pormenorizada diferentes aspectos sobre tales servicios.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

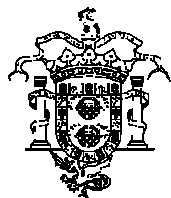
Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



Dicho estudio de calidad ha sido elaborado, bajo la supervisión de la Dirección General de Administraciones Públicas, por la Socióloga Doña Mónica Luque Suárez.

Desde la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas esperamos que el presente estudio sirva para analizar la situación actual del servicio, así como para elaborar los planes de mejora que se estimen oportunos, para ello podéis contar con la Dirección General de Administraciones Públicas que está a vuestra entera disposición para la elaboración y ejecución de análisis, estudios y propuestas de mejora de la calidad de los servicios.

Agradecemos la colaboración de la Consejería de Cultura y Festejos, ya que, sin su necesaria e inestimable contribución, la realización de este estudio no hubiera sido posible.



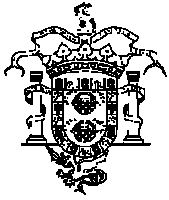
**CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA**

**Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS**



FICHA TÉCNICA DEL ESTUDIO DE CALIDAD DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2017

- 1) ÁREA DE EVALUACIÓN.**
- 2) OBJETIVO**
- 3) DESCRIPCIÓN DE ACTUACIONES.**
- 4) FINALIDAD**
- 5) FASES DE EJECUCIÓN. CRONOGRAMA.**
- 6) MUESTRA.**
- 7) MECANISMOS DE EVALUACIÓN.**
- 8) CUESTIONARIO.**
- 9) TRATAMIENTO DE DATOS.**
- 10) EVALUACIÓN.**



1) ÁREA DE EVALUACIÓN

El área a evaluar es la **Biblioteca Pública 2017** perteneciente a la Consejería de Cultura y Festejos de la Ciudad Autónoma de Melilla.

2) OBJETIVOS

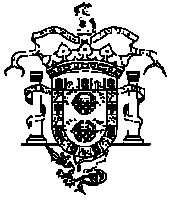
- Valorar el servicio que se da en la Biblioteca Pública a los/ as usuarios/ as/ ciudadanos /as.
- Analizar qué percepción tienen los /as usuarios /as/ ciudadanos /as de la Biblioteca Pública.
- Medir la Calidad en general de los servicios y aspectos que se han prestado en la Biblioteca Pública 2017.

3) DESCRIPCIÓN DE ACTUACIONES

El estudio descriptivo tiene como propósito informar sobre la situación representativa de una *unidad de análisis específica*, como es en este caso la Biblioteca Pública de la Ciudad Autónoma de Melilla.

Se ha realizado, a través de encuestas personalizadas por el personal de allí, para la colección de la muestra representativa de la población.

Se he elegido esta herramienta de investigación para que el usuario /a /ciudadano /a pueda hacer una valoración más directa del servicio que se le presta y poder recoger información a un grupo socialmente significativo de personas mediante un análisis cuantitativo y cualitativo de las variables.



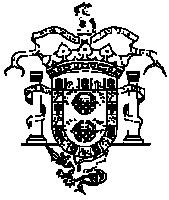
4) FINALIDAD

La exigencia de la calidad conlleva una preocupación generalizada por la evaluación; de ahí que la Administración se preocupe por:

- a. Analizar el grado de satisfacción del usuario/ a /ciudadano/ a de la Biblioteca Pública de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- b. Garantizar que la Administración cumple con unos requisitos mínimos para llevar a cabo sus actividades.
- c. Mejorar la Calidad en la prestación de la Biblioteca Pública y conseguir que se alcance un nivel de calidad que pueda ser reconocido por la sociedad en general.
- d. Conseguir un diagnóstico social de dicha realidad.
- e. Realizar un informe donde se incluyan medidas correctoras en el funcionamiento de los aspectos/ servicios y de estrategias futuras de las acciones que se han llevado a cabo en la Biblioteca Pública.

5) CRONOGRAMA

Colección de datos	En periodos mensuales durante toda la ejecución 2017. (Anual)
Introducción y Tabulación de los datos	Febrero 2018
Análisis e Interpretación de los datos	Junio 2018



6) DISEÑO MUESTRAL

Se ha recogido una muestra *a partir de un sondeo aleatorio* en la Biblioteca Pública perteneciente a la Consejería de Cultura y Festejos.

Se ha recogido 207 encuestas de infantiles y 146 encuestas de adultos, haciendo un total de 353 encuestas realizadas, a través de un muestreo aleatorio, a ciudadanos que han hecho uso de la Biblioteca Pública.

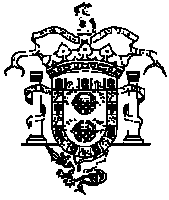
El test de fiabilidad es un indicador que nos permite analizar si un cuestionario reúne las cualidades esenciales o no, valorándolo entre 0 y 1, si el valor obtenido se aproxima a 1 podremos afirmar la fiabilidad del cuestionario y los resultados son los siguientes:

- **Cuestionario para Adultos está en 0,74**
- **Cuestionario para Niños está en 0,88**

7) MECANISMOS DE EVALUACIÓN

Consistirá en:

- a. Evaluación externa: Nos permitirá apreciar el nivel de satisfacción que tiene el usuario/ a /ciudadano/ a sobre la Biblioteca Pública. Para ello utilizaremos cuestionarios, ad hoc.
- b. Observación Participante: Es un método no obstructivo, ya que las encuestadoras interactúan con el encuestado/ a y pueden registrar algo que fue estimulado por otros factores ajenas al instrumento de medición.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



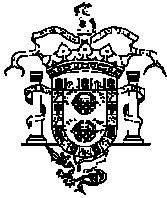
8) CUESTIONARIO

Se ha utilizado esta herramienta para la recolección de datos ya que la muestra representativa es grande.

En el cuestionario para adultos /as, las variables son valoradas del 1 (Muy mal) al 5 (Muy bien) donde se recoge información sobre todos los servicios que se prestan en la Biblioteca Pública: como lugar de estudio, silencio, préstamo, etc. En el cuestionario dirigido a los niños, se han elaborado 7 preguntas con una valoración entre mal, regular y bien.

El cuestionario se aplica a través de encuestas personalizadas a el/ la usuario/ a/ ciudadano/ a.

Los modelos del cuestionario son los siguientes:



BARRIO _____ SOCIO NO SOCIO

1. Sexo: Hombre Mujer

2. Edad:

3. Estado Civil

16 a 24 años	<input type="checkbox"/>	45 a 54 años	<input type="checkbox"/>
25 a 34 años	<input type="checkbox"/>	55 a 64 años	<input type="checkbox"/>
35 a 44 años	<input type="checkbox"/>	+ de 65 años	<input type="checkbox"/>

Casado /a	<input type="checkbox"/>
Soltero /a	<input type="checkbox"/>
Separado /a	<input type="checkbox"/>
Viudo /a	<input type="checkbox"/>

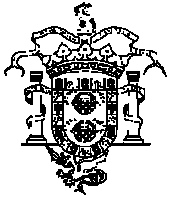
4. Valore en la tabla siguiente, desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien), cada uno de los aspectos que figuran a continuación:

CONCEPTOS	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
Accesibilidad al recinto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aseos del recinto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La limpieza de las salas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Biblioteca como lugar de estudio/ consulta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comodidad para el estudio/ consulta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Silencio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Climatización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sala de lectura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Horario de la Biblioteca.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Número de puestos de lectura.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Señalización de los distintos servicios.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Localización de información por mi cuenta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Atención y trato recibidos del personal de la Biblioteca Pública.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
NIVEL DE CALIDAD, en general, de LA BIBLIOTECA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Si Ud. ha utilizado algún servicio de la Biblioteca, por favor, márkelo y posteriormente, valórello desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien), cada uno de los servicios que haya señalado:

SERVICIOS	MARQUE EL SERVICIO QUE HAYA UTILIZADO	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
Puestos informáticos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Acceso a Internet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fotocopiadora y otros recursos de reprografía.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Libros.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Revistas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Videos, DVD y otros materiales audiovisuales.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bases de datos y otros recursos electrónicos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Catálogo automatizado (OPAC).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Préstamo a domicilio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Plazos de préstamo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Obtención de documentos mediante préstamo interbibliotecario.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Para ayudarnos a mejorar el servicio, por favor, indíquenos cualquier QUEJA O/ Y PROPUESTAS DE MEJORA al respecto: _____

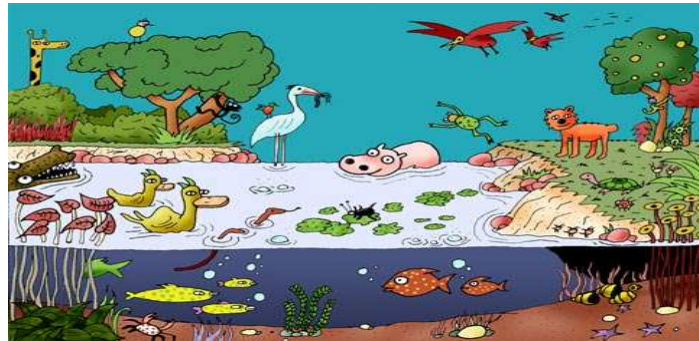


**CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA**

**Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS**

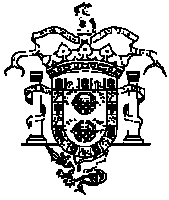


ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO/A INFANTIL



La Sala es bonita			
Las mesas y sillas son cómodas			
Tiene muchos libros			
Los libros son bonitos			
El personal me trata bien			
Me ayudan con los trabajos del Colegio			
Me gusta esta Biblioteca			





9) TRATAMIENTO DE DATOS

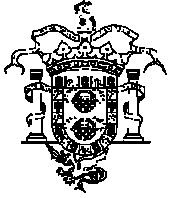
Para ello se ha creado, en el programa estadístico SPSS una plantilla general donde se recogen los datos acumulativos de la muestra en el programa.

Dicho programa informático realiza análisis estadísticos y de gestión de datos en un entorno gráfico. Se realizan análisis de frecuencias para obtener el perfil del usuario y la percepción que el ciudadano/a/usuario/a tiene sobre La Biblioteca Pública de la Ciudad. También se efectúan análisis descriptivos con el objetivo de conocer las medias de las puntuaciones en estas escalas.

Se crea un fichero, donde se ha tabulan los datos obtenidos, asignándole un valor numérico o en cadena, a cada variable que los representa para la posterior introducción de los mismos en el programa informático.

10) EVALUACIÓN

Se realizará un informe estadístico donde se difundirá los resultados obtenidos y se planteará, a raíz de ellos, propuestas de mejoras para asegurar e incrementar la Calidad en Biblioteca Pública de nuestra ciudad, perteneciente a la Consejería de Cultura y Festejos de la Ciudad Autónoma de Melilla, dado el proceso de modernización que ha emprendido las Administraciones Públicas.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



La participación de los/ as usuarios /as /ciudadanos /as en esta evaluación hace que se puede hacer un seguimiento de dichos servicios para poder poner medidas correctoras al respecto, ver el perfil social de los usuarios/as, es decir, se intenta mejorar la calidad de sus servicios con los criterios sociales de eficacia y eficiencia.

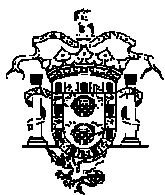


CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



**INFORME GENERAL SOBRE
LA BIBLIOTECA PÚBLICA
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
2017**



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

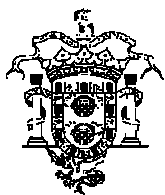


El informe sobre la **Evaluación de la Calidad de la Biblioteca Pública 2017**, perteneciente a la Consejería de Cultura y Festejos, consta de los siguientes apartados, a saber:

- Análisis de datos estadísticos descriptivos de la Biblioteca usuarios/infantiles 2017
- Análisis de las frecuencias de las variables de los usuarios/infantiles de la Biblioteca 2017
- Análisis de datos estadísticos descriptivos de la Biblioteca usuarios/adultos 2017
- Análisis de las frecuencias de las variables de los usuarios/adultos de la Biblioteca 2017

Para la mejora constante de la calidad de los servicios públicos, es importante conocer la opinión de los ciudadanos/as sobre los servicios y prestaciones que se le ofrece en **LA BIBLIOTECA PÚBLICA**, opiniones que los/as usuarios/as / ciudadanos/as de Melilla han hecho al respecto a través de los cuestionarios. Dichas opiniones permitirán tomar las decisiones adecuadas para mejorar la calidad de dichas oficinas, de modo que el ciudadano sea el objeto de la actividad de la Administración.

Los/as usuarios/as / ciudadanos/as se han mostrado muy participes en realizar estos cuestionarios ya que les permiten tener un contacto entre el servicio que presta la Consejería de Cultura y Festejos y ellos y así poder mostrar su opinión sobre dicho servicio y ver las necesidades que pudieran ser detectadas y si se cumplen los objetivos establecidos.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



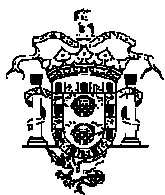
ANÁLISIS DE LOS DATOS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LOS USUARIOS/INFANTILES DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA 2017

Para analizar los ítems de usuarios infantiles de la Biblioteca Pública, vamos a analizar las variables a través de una escala de medición: Mal (1), Regular (2) y Bien (3).

A continuación se presenta la tabla con los resultados estadísticos descriptivos comunes para una Evaluación de la Calidad de los servicios que se prestan en la Biblioteca Pública, según usuarios/infantiles 2017. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación típica) las cuales indican que cantidad representa la variable respectivamente de su media.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LOS USUARIOS INFANTILES 2017			
	N	Media	Desv. típ.
La sala es bonita	207	2,83	,51
Las mesas y sillas son cómodas	206	2,61	,59
Tiene muchos libros	207	2,92	,37
Los libros son bonitos	205	2,83	,48
El personal me trata bien	206	2,93	,34
Me ayudan con los trabajos del Colegio	203	2,72	,60
Me gusta esta Biblioteca	203	3	1,14

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.



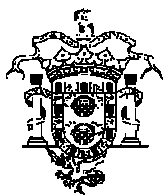
CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



En conclusión, **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA 2017 DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**, está en un **SOBRE 3 sobre 3**, lo cual, se muestra, por parte de los usuarios un alto grado de satisfacción en dicho servicio.

Por otra parte, con el fin de **OBTENER DE FORMA INDIRECTA LA PERCEPCIÓN GLOBAL DEL CIUDADANO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO** que no se haga depender de una pregunta concreta, sino del global de aspectos objeto de valoración, se ha segregado el ítem específico referido a la pregunta sobre el *“Nivel de Calidad General del Servicio Prestado en la Biblioteca Pública”*, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **2.80 sobre 3**, lo que arroja una **valoración inferior de 0.2** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General



ANÁLISIS DE LAS FRECUENCIAS DE LAS VARIABLES DE LOS USUARIOS/INFANTILES DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2017

A continuación, establecemos las tablas donde se recoge la valoración de los servicios y/ o aspectos que se dan en BIBLIOTECA PÚBLICA, según su nivel de satisfacción de los usuarios infantiles:

▪ **LA SALA ES BONITA**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	5.80
Conformes	5.80
Satisfechos	88.40
Conformidad total(*)	94.20

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **LAS MESAS Y SILLAS SON CÓMODAS**

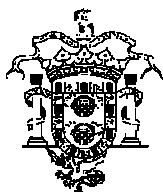
CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	5.80
Conformes	27.20
Satisfechos	67
Conformidad total(*)	94.20

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **TIENE MUCHOS LIBROS**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	3.40
Conformes	1
Satisfechos	95.7
Conformidad total(*)	96.70

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos



▪ **LOS LIBROS SON BONITOS**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	4.40
Conformes	8.30
Satisfechos	87.30
Conformidad total(*)	95.60

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **EL PERSONAL ME TRATA BIEN**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	2.40
Conformes	2.40
Satisfechos	95.10
Conformidad total(*)	97.50

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **TE AYUDAN CON LOS TRABAJOS DEL COLEGIO**

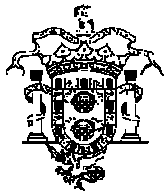
CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	8.40
Conformes	11.30
Satisfechos	80.30
Conformidad total(*)	91.60

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **TE GUSTA ESTA BIBLIOTECA**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	3
Conformes	2
Satisfechos	95.10
Conformidad total (*)	97.10

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

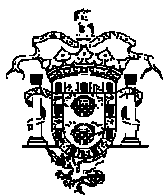


ANÁLISIS DE LOS DATOS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LOS USUARIOS/ ADULTOS DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA 2017

Vamos a analizar las variables a través de la escala de medición de Likert: la escala va de 1 (Muy mal) a 5 (Muy bien). Hay que partir de la base que las medidas sería: del 1 hasta el 2,5 como no satisfecho; a partir del 2,5 es una conformidad y desde 3,5 hasta el 5 se muestra el grado de satisfacción de la variable.

A continuación se presenta la tabla con los resultados estadísticos descriptivos comunes para una Evaluación de la Calidad de los servicios que se prestan en la Biblioteca Pública, según usuarios/adultos 2017. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación típica) las cuales indican que cantidad representa la variable respectivamente de su media.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS USUARIOS/ ADULTOS DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA 2017			
	N	Media	Desv. típ.
Valore la accesibilidad al recinto	145	4,10	1,050
Valore los aseos del recinto	143	3,86	1,208
Valore la limpieza de las salas	145	4,20	,990
Valore la biblioteca como lugar de estudio/consulta	142	4,06	1,067
Valore la comodidad para el estudio/consulta	142	4,20	3,532
Valore el silencio	144	3,80	1,062
Valore la climatización	142	3,91	1,051
Valore la sala de lectura	141	3,87	1,232
Valore el horario de la Biblioteca	143	3,47	1,378
Valore el número de puestos de lectura	139	3,72	1,142
Valore la señalización de los distintos servicios	140	3,84	,994
Valore la localización de información por mi cuenta	135	3,79	1,018
Atención y trato recibidos del personal de la Biblioteca Pública	141	4,25	1,129
Nivel de Calidad. en general, de la Biblioteca	144	4,17	,985
Valore los puestos informáticos	80	4,13	1,072
Valore el acceso a internet	81	3,70	1,336
Valore la fotocopiadora y otros recursos de reprografía	54	4,28	1,054
Valore los libros	93	4,16	1,035
Valore las revistas	83	4,16	1,110
Valore los vídeos, DVD y otros materiales audiovisuales	50	4,06	1,284
Valore las bases de datos y otros recursos electrónicos	45	4,27	1,074
Valore el catálogo automatizado (OPAC)	57	4,32	1,167



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



Valore el préstamo a domicilio	81	4,30	,980
Valore los plazos de préstamo	74	4,16	1,123
Valore la obtención de documentos mediante préstamo interbibliotecario	49	4,49	1,102

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

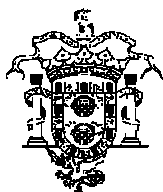
Realizando una interpretación de los datos descriptivos vemos que:

En conclusión, **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA 2017 DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA, está en un SOBRE 4,17 sobre 5**, lo cual, se muestra, por parte de los usuarios un alto grado de satisfacción en dicho servicio.

Por otra parte, con el fin de **OBTENER DE FORMA INDIRECTA LA PERCEPCIÓN GLOBAL DEL CIUDADANO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO** que no se haga depender de una pregunta concreta, sino del global de aspectos objeto de valoración, se ha segregado el ítem específico referido a la pregunta sobre el *“Nivel de Calidad General del Servicio Prestado en la Biblioteca Pública”*, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **3,97 sobre 5**, lo que arroja una **valoración inferior de 0.20** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General

ANÁLISIS DE LAS FRECUENCIAS DE LAS VARIABLES DE LOS USUARIOS/ADULTOS DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2017

A continuación, establecemos las tablas donde se recoge la valoración de los servicios y/ o aspectos que se dan en BIBLIOTECA PÚBLICA, según su nivel de satisfacción de usuarios/adultos. El ítem de insatisfechos es el sumatorio de los valores (Muy mal y mal); Conforme es el valor regular; Satisfechos es el sumatorio de los valores (bien y muy bien) y la Conformidad total.



▪ **ACCESIBILIDAD A LAS INSTALACIONES**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	8.30
Conformes	15.20
Satisfechos	76.50
Conformidad total (*)	91.70

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **ASEOS DEL RECINTO**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	15.40
Conformes	15.40
Satisfechos	69.30
Conformidad total (*)	84.70

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **LIMPIEZA DE LAS SALAS**

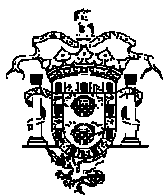
CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	7.60
Conformes	9.70
Satisfechos	82.80
Conformidad total (*)	92.50

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **BIBLIOTECA COMO LUGAR DE ESTUDIO/ CONSULTA**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	8.50
Conformes	15.50
Satisfechos	76.10
Conformidad total (*)	91.60

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos



▪ **COMODIDAD PARA EL ESTUDIO/CONSULTAS**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	10.60
Conformes	19.70
Satisfechos	69
Conformidad total (*)	88.70

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **SILENCIO**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	11.10
Conformes	24.30
Satisfechos	64.60
Conformidad total (*)	88.90

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **CLIMATIZACIÓN**

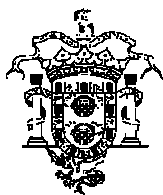
CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	13.40
Conformes	11.30
Satisfechos	75.40
Conformidad total (*)	86.70

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **SALA DE LECTURA**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	15.60
Conformes	14.90
Satisfechos	69.50
Conformidad total (*)	84.40

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos



▪ **HORARIO DE LA BIBLIOTECA**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	25.90
Conformes	17.50
Satisfechos	56.70
Conformidad total (*)	74.20

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **NÚMERO DE PUESTOS DE LECTURA**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	16.50
Conformes	18
Satisfechos	65.50
Conformidad total (*)	83.50

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **LOCALIZACIÓN E INFORMACIÓN POR MI CUENTA**

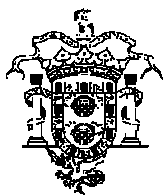
CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	9.60
Conformes	24.40
Satisfechos	65.90
Conformidad total (*)	90.30

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **SEÑALIZACIÓN ADECUADA DE LOS DISTINTOS SERVICIOS**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	10.70
Conformes	20
Satisfechos	69.20
Conformidad total (*)	89.20

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos



▪ **ATENCIÓN Y TRATO RECIBIDOS**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	9.90
Conformes	5
Satisfechos	85.10
Conformidad total (*)	90.10

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **NIVEL DE CALIDAD DE LA BIBLIOTECA**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	7.60
Conformes	13.90
Satisfechos	78.50
Conformidad total (*)	92.40

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **PUESTOS INFORMÁTICOS**

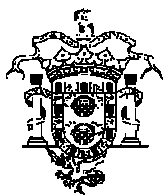
CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	11.30
Conformes	6.30
Satisfechos	82.50
Conformidad total (*)	88.80

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **ACCESO A INTERNET**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	18.50
Conformes	18.50
Satisfechos	62.90
Conformidad total (*)	81.40

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos



▪ **FOTOCOPIADORA Y OTROS RECURSOS DE REPROGRAFÍA**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	7.40
Conformes	16.70
Satisfechos	75.90
Conformidad total (*)	92.60

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **LIBROS**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	8.60
Conformes	10.80
Satisfechos	80.60
Conformidad total (*)	91.40

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **REVISTAS**

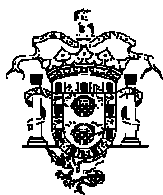
CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	9.60
Conformes	7.20
Satisfechos	83.10
Conformidad total (*)	90.30

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **VÍDEOS, DVD Y OTROS MATERIALES AUDIOVISUALES**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	16
Conformes	6
Satisfechos	78
Conformidad total (*)	84

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos



▪ **BASES DE DATOS Y OTROS RECURSOS ELECTRÓNICOS**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	8.90
Conformes	6.70
Satisfechos	84.50
Conformidad total (*)	91.20

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **CATÁLOGO AUTOMATIZADO DE LA BIBLIOTECA (OPAC)**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	10.50
Conformes	3.50
Satisfechos	86
Conformidad total (*)	89.50

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **PRÉSTAMO A DOMICILIO**

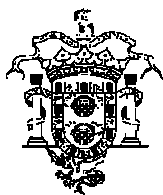
CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	7.40
Conformes	7.40
Satisfechos	85.20
Conformidad total (*)	92.60

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **PLAZOS DE PRÉSTAMOS**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	7.40
Conformes	7.40
Satisfechos	85.20
Conformidad total (*)	92.60

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



▪ **PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	8.20
Conformes	4.10
Satisfechos	87.70
Conformidad total (*)	91.80

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



ANEXO I

TABLAS DE FRECUENCIAS DE DATOS DE USUARIOS/ADULTOS DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2017

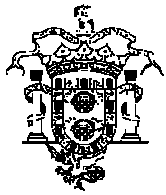


Tabla de frecuencia de los datos de la Evaluación del Servicio de Biblioteca Pública- Usuario Adulto 2017

Socio

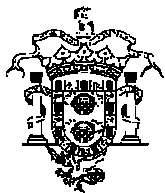
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	75	51,4	58,1	58,1
	No	54	37,0	41,9	100,0
	Total	129	88,4	100,0	
Perdidos	Sistema	17	11,6		
Total		146	100,0		

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombre	62	42,5	52,1	52,1
	Mujer	57	39,0	47,9	100,0
	Total	119	81,5	100,0	
Perdidos	Sistema	27	18,5		
Total		146	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	76	46,1	46,6	46,6
	25 a 34 años	29	17,6	17,8	64,4
	35 a 44 años	30	18,2	18,4	82,8
	45 a 54 años	17	10,3	10,4	93,3
	55 a 64 años	8	4,8	4,9	98,2
	+ de 65 años	3	1,8	1,8	100,0
	Total		163	98,8	100,0
Perdidos	Sistema	2	1,2		
Total		165	100,0		



Estado Civil

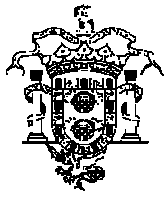
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	54	37,0	38,6	38,6
	Soltero/a	68	46,6	48,6	87,1
	Separado/a	8	5,5	5,7	92,9
	Viudo/a	10	6,8	7,1	100,0
	Total	140	95,9	100,0	
Perdidos	Sistema	6	4,1		
Total		146	100,0		

Valore la accesibilidad al recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	3,4	3,4	3,4
	Mal	7	4,8	4,8	8,3
	Regular	22	15,1	15,2	23,4
	Bien	46	31,5	31,7	55,2
	Muy bien	65	44,5	44,8	100,0
	Total		145	99,3	100,0
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		146	100,0		

Valore los aseos del recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	9	6,2	6,3	6,3
	Mal	13	8,9	9,1	15,4
	Regular	22	15,1	15,4	30,8
	Bien	44	30,1	30,8	61,5
	Muy bien	55	37,7	38,5	100,0
	Total		143	97,9	100,0
Perdidos	Sistema	3	2,1		
Total		146	100,0		



Valore la limpieza de las salas

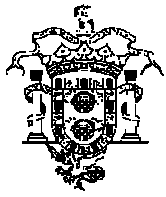
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	2,7	2,8	2,8
	Mal	7	4,8	4,8	7,6
	Regular	14	9,6	9,7	17,2
	Bien	51	34,9	35,2	52,4
	Muy bien	69	47,3	47,6	100,0
	Total		145	99,3	100,0
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		146	100,0		

Valore la biblioteca como lugar de estudio/consulta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	4,1	4,2	4,2
	Mal	6	4,1	4,2	8,5
	Regular	22	15,1	15,5	23,9
	Bien	47	32,2	33,1	57,0
	Muy bien	61	41,8	43,0	100,0
	Total		142	97,3	100,0
Perdidos	Sistema	4	2,7		
Total		146	100,0		

Valore la comodidad para el estudio/consulta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	3,4	3,5	3,5
	Mal	10	6,8	7,0	10,6
	Regular	28	19,2	19,7	30,3
	Bien	46	31,5	32,4	62,7
	Muy bien	52	35,6	36,6	99,3
	44	1	,7	,7	100,0
	Total		142	97,3	100,0
Perdidos	Sistema	4	2,7		
Total		146	100,0		



Valore el silencio

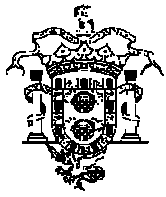
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	3,4	3,5	3,5
	Mal	11	7,5	7,6	11,1
	Regular	35	24,0	24,3	35,4
	Bien	50	34,2	34,7	70,1
	Muy bien	43	29,5	29,9	100,0
	Total		144	98,6	100,0
Perdidos	Sistema	2	1,4		
Total		146	100,0		

Valore la climatización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	2,7	2,8	2,8
	Mal	15	10,3	10,6	13,4
	Regular	16	11,0	11,3	24,6
	Bien	62	42,5	43,7	68,3
	Muy bien	45	30,8	31,7	100,0
	Total		142	97,3	100,0
Perdidos	Sistema	4	2,7		
Total		146	100,0		

Valore la sala de lectura

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	10	6,8	7,1	7,1
	Mal	12	8,2	8,5	15,6
	Regular	21	14,4	14,9	30,5
	Bien	42	28,8	29,8	60,3
	Muy bien	56	38,4	39,7	100,0
	Total		141	96,6	100,0
Perdidos	Sistema	5	3,4		
Total		146	100,0		



Valore el horario de la Biblioteca

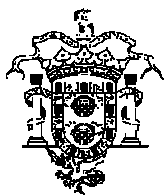
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	19	13,0	13,3	13,3
	Mal	18	12,3	12,6	25,9
	Regular	25	17,1	17,5	43,4
	Bien	39	26,7	27,3	70,6
	Muy bien	42	28,8	29,4	100,0
	Total	143	97,9	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,1		
Total		146	100,0		

Valore el número de puestos de lectura

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	7	4,8	5,0	5,0
	Mal	16	11,0	11,5	16,5
	Regular	25	17,1	18,0	34,5
	Bien	52	35,6	37,4	71,9
	Muy bien	39	26,7	28,1	100,0
	Total	139	95,2	100,0	
Perdidos	Sistema	7	4,8		
Total		146	100,0		

Valore la señalización de los distintos servicios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	2,1	2,1	2,1
	Mal	12	8,2	8,6	10,7
	Regular	28	19,2	20,0	30,7
	Bien	59	40,4	42,1	72,9
	Muy bien	38	26,0	27,1	100,0
	Total	140	95,9	100,0	
Perdidos	Sistema	6	4,1		
Total		146	100,0		



Valore la localización de información por mi cuenta

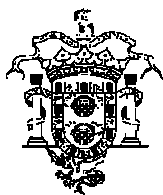
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	3,4	3,7	3,7
	Mal	8	5,5	5,9	9,6
	Regular	33	22,6	24,4	34,1
	Bien	54	37,0	40,0	74,1
	Muy bien	35	24,0	25,9	100,0
	Total		135	92,5	100,0
Perdidos	Sistema	11	7,5		
Total		146	100,0		

Valore la atención y trato recibidos del personal de la Biblioteca Pública

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	9	6,2	6,4	6,4
	Mal	5	3,4	3,5	9,9
	Regular	7	4,8	5,0	14,9
	Bien	41	28,1	29,1	44,0
	Muy bien	79	54,1	56,0	100,0
	Total		141	96,6	100,0
Perdidos	Sistema	5	3,4		
Total		146	100,0		

Valore el Nivel de Calidad. en general, de la Biblioteca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,4	1,4	1,4
	Mal	9	6,2	6,3	7,6
	Regular	20	13,7	13,9	21,5
	Bien	44	30,1	30,6	52,1
	Muy bien	69	47,3	47,9	100,0
	Total		144	98,6	100,0
Perdidos	Sistema	2	1,4		
Total		146	100,0		



Valore los puestos informáticos

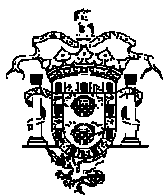
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	2,1	3,8	3,8
	Mal	6	4,1	7,5	11,3
	Regular	5	3,4	6,3	17,5
	Bien	30	20,5	37,5	55,0
	Muy bien	36	24,7	45,0	100,0
	Total		80	54,8	100,0
Perdidos	Sistema	66	45,2		
Total		146	100,0		

Valore el acceso a internet

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	9	6,2	11,1	11,1
	Mal	6	4,1	7,4	18,5
	Regular	15	10,3	18,5	37,0
	Bien	21	14,4	25,9	63,0
	Muy bien	30	20,5	37,0	100,0
	Total		81	55,5	100,0
Perdidos	Sistema	65	44,5		
Total		146	100,0		

Valore la fotocopidora y otros recursos de reprografía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,7	1,9	1,9
	Mal	3	2,1	5,6	7,4
	Regular	9	6,2	16,7	24,1
	Bien	8	5,5	14,8	38,9
	Muy bien	33	22,6	61,1	100,0
	Total		54	37,0	100,0
Perdidos	Sistema	92	63,0		
Total		146	100,0		



Valore los libros

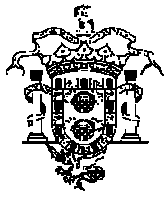
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	2,1	3,2	3,2
	Mal	5	3,4	5,4	8,6
	Regular	10	6,8	10,8	19,4
	Bien	31	21,2	33,3	52,7
	Muy bien	44	30,1	47,3	100,0
	Total	93	63,7	100,0	
Perdidos	Sistema	53	36,3		
Total		146	100,0		

Valore las revistas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	3,4	6,0	6,0
	Mal	3	2,1	3,6	9,6
	Regular	6	4,1	7,2	16,9
	Bien	29	19,9	34,9	51,8
	Muy bien	40	27,4	48,2	100,0
	Total	83	56,8	100,0	
Perdidos	Sistema	63	43,2		
Total		146	100,0		

Valore los vídeos, DVD y otros materiales audiovisuales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	2,7	8,0	8,0
	Mal	4	2,7	8,0	16,0
	Regular	3	2,1	6,0	22,0
	Bien	13	8,9	26,0	48,0
	Muy bien	26	17,8	52,0	100,0
	Total	50	34,2	100,0	
Perdidos	Sistema	96	65,8		
Total		146	100,0		



Valore las bases de datos y otros recursos electrónicos

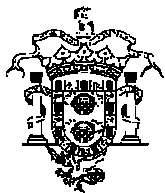
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,4	4,4	4,4
	Mal	2	1,4	4,4	8,9
	Regular	3	2,1	6,7	15,6
	Bien	13	8,9	28,9	44,4
	Muy bien	25	17,1	55,6	100,0
	Total		45	30,8	100,0
Perdidos	Sistema	101	69,2		
Total		146	100,0		

Valore el catálogo automatizado (OPAC)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	2,7	7,0	7,0
	Mal	2	1,4	3,5	10,5
	Regular	2	1,4	3,5	14,0
	Bien	13	8,9	22,8	36,8
	Muy bien	36	24,7	63,2	100,0
	Total		57	39,0	100,0
Perdidos	Sistema	89	61,0		
Total		146	100,0		

Valore el préstamo a domicilio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,4	2,5	2,5
	Mal	4	2,7	4,9	7,4
	Regular	6	4,1	7,4	14,8
	Bien	25	17,1	30,9	45,7
	Muy bien	44	30,1	54,3	100,0
	Total		81	55,5	100,0
Perdidos	Sistema	65	44,5		
Total		146	100,0		



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



Valore los plazos de préstamo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	2,7	5,4	5,4
	Mal	1	,7	1,4	6,8
	Regular	14	9,6	18,9	25,7
	Bien	15	10,3	20,3	45,9
	Muy bien	40	27,4	54,1	100,0
	Total	74	50,7	100,0	
Perdidos	Sistema	72	49,3		
Total		146	100,0		

Valore la obtención de documentos mediante préstamo interbibliotecario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	2,1	6,1	6,1
	Mal	1	,7	2,0	8,2
	Regular	2	1,4	4,1	12,2
	Bien	6	4,1	12,2	24,5
	Muy bien	37	25,3	75,5	100,0
	Total	49	33,6	100,0	
Perdidos	Sistema	97	66,4		
Total		146	100,0		



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



ANEXO II

TABLAS DE FRECUENCIAS DE DATOS DE USUARIOS/INFANTILES DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2017

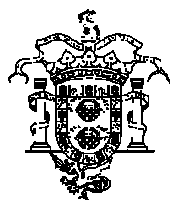


Tabla de frecuencia de los datos de la Evaluación del Servicio de Biblioteca Pública Usuario- Infantil 2017

La sala es bonita

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	12	5,8	5,8	5,8
	Regular	12	5,8	5,8	11,6
	Bien	183	88,4	88,4	100,0
	Total	207	100,0	100,0	

Las mesas y sillas son cómodas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	12	5,8	5,8	5,8
	Regular	56	27,1	27,2	33,0
	Bien	138	66,7	67,0	100,0
	Total	206	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		207	100,0		

Tiene muchos libros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	7	3,4	3,4	3,4
	Regular	2	1,0	1,0	4,3
	Bien	198	95,7	95,7	100,0
	Total	207	100,0	100,0	

Los libros son bonitos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	9	4,3	4,4	4,4
	Regular	17	8,2	8,3	12,7
	Bien	179	86,5	87,3	100,0
	Total	205	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,0		
Total		207	100,0		



El personal te trata bien

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	5	2,4	2,4	2,4
	Regular	5	2,4	2,4	4,9
	Bien	196	94,7	95,1	100,0
	Total	206	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		207	100,0		

Te ayudan con los trabajos del Colegio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	17	8,2	8,4	8,4
	Regular	23	11,1	11,3	19,7
	Bien	163	78,7	80,3	100,0
	Total	203	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	4	1,9		
Total		207	100,0		

Te gusta esta biblioteca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	6	2,9	3,0	3,0
	Regular	4	1,9	2,0	4,9
	Bien	193	93,2	95,1	100,0
	Total	203	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	4	1,9		
Total		207	100,0		



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

ANEXO III

TABLAS COMPARATIVAS INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS USUARIOS/ADULTOS DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

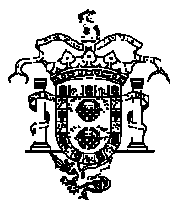


TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE USUARIOS-ADULTOS DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA

Estadísticos descriptivos	Año 2013		Año 2014		Año 2015		Año 2016		Año 2017	
	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media
Valore la accesibilidad al recinto	210	4,15	192	3,83	133	3,99	165	4,41	145	4,1
Valore los aseos del recinto	209	4,18	191	3,83	133	3,92	163	4,21	143	3,86
Valore la limpieza de las salas	201	4,37	193	4,10	129	4,00	157	4,45	145	4,2
Valore la biblioteca como lugar de estudio/consulta	207	4,07	190	3,95	129	4,05	151	4,16	142	4,06
Valore la comodidad para el estudio/consulta	205	4,04	189	3,86	128	4,04	154	3,99	142	4,2
Valore el silencio	207	4,05	192	3,87	130	4,09	160	4,00	144	3,8
Valore la climatización	205	4,19	189	3,99	128	4,24	155	4,08	142	3,91
Valore la sala de lectura	204	4,15	184	3,92	132	4,27	159	4,15	141	3,87
Valore el horario de la Biblioteca	208	3,24	192	3,45	131	4,08	158	3,66	143	3,47
Valore el número de puestos de lectura	206	3,85	186	3,70	131	4,02	153	3,79	139	3,72
Valore la señalización de los distintos servicios	202	4,16	188	3,85	130	4,19	153	4,01	140	3,84
Valore la localización de información por mi cuenta	205	4,09	183	3,88	130	4,25	157	4,11	135	3,79
Valore la atención y trato recibidos del personal de la Biblioteca Pública	17	4,12	188	4,25	131	4,31	160	4,49	141	4,25
Valore el Nivel de Calidad. en general, de la Biblioteca	200	3,55	181	4,08	132	4,32	161	4,27	144	4,17
Valore los puestos informáticos	28	4,36	103	3,79	61	3,62	72	3,90	80	4,13
Valore el acceso a internet	55	4,07	98	3,60	56	3,09	63	3,78	81	3,7
Valore la fotocopiadora y otros recursos de reprografía	42	4,02	73	3,74	34	3,44	56	4,46	54	4,28
Valore los libros	13	3,77	105	4,06	89	3,91	84	4,27	93	4,16
Valore las revistas	86	3,76	99	4,06	85	3,87	59	4,29	83	4,16
Valore los vídeos, DVD y otros materiales audiovisuales	71	3,86	54	3,70	28	3,71	31	4,13	50	4,06
Valore las bases de datos y otros recursos electrónicos	208	4,31	49	3,78	25	4,08	37	4,38	45	4,27
Valore el catálogo automatizado (OPAC)	208	4,25	61	3,92	32	3,88	36	4,47	57	4,32
Valore el préstamo a domicilio	57	3,93	100	3,92	60	3,98	62	4,35	81	4,3
Valore los plazos de préstamo	76	4,34	87	3,83	54	4,07	58	4,29	74	4,16
Valore la obtención de documentos mediante préstamo interbibliotecario	86	3,76	33	4,21	24	3,92	37	4,41	49	4,49



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

ANEXO IV

TABLAS COMPARATIVAS INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS USUARIOS/INFANTIL DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE USUARIOS-INFANTIL DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA

Estadísticos descriptivos	Año 2013		Año 2014		Año 2015		Año 2016		Año 2017	
	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media
La sala es bonita	292	2,77	185	2,79	152	2,71	310	2,84	207	2,83
Las mesas y sillas son cómodas	292	2,52	185	2,43	157	2,54	312	2,58	206	2,61
Tiene muchos libros	291	2,74	185	2,74	156	2,75	304	2,92	207	2,92
Los libros son bonitos	292	2,65	184	2,68	158	2,72	298	2,85	205	2,83
El personal me trata bien	289	2,72	183	2,72	153	2,8	290	2,95	206	2,93
Me ayudan con los trabajos del Colegio	291	2,58	185	2,63	150	2,6	285	2,76	203	2,72
Me gusta esta Biblioteca	292	2,71	184	2,74	150	2,76	271	2,88	203	3

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



ANEXO V

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS/ADULTOS DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



	AÑO 2012				AÑO 2013				AÑO 2014			
	SATISF	INSATISF	CONF	CONF. TOTAL	SATISF	INSATISF	CONF	CONF. TOTAL	SATISF	INSATISF	CONF	CONF. TOTAL
Accesibilidad al recinto	75,8%	8,9%	15,4%	91,2%	77,9%	4,5%	17,7%	95,6%	68,20%	10,40%	21,40%	89,60%
Aseos del recinto	68,6%	17,7%	13,7%	82,3%	76,7%	4,0%	19,3%	96,0%	68,10%	6,80%	25,10%	93,20%
Limpieza de salas	76,0%	10,3%	13,7%	89,7%	85,0%	1,5%	13,4%	98,4%	79,80%	1,50%	18,70%	98,50%
Biblioteca como lugar de estudio	67,3%	15,5%	17,2%	84,5%	77,5%	5,0%	17,5%	95,0%	73,70%	3,70%	22,60%	96,30%
Comodidad para el estudio	61,6%	16,7%	21,7%	83,3%	72,3%	4,0%	23,7%	96,0%	67,80%	5,30%	27,00%	94,80%
Silencio	62,1%	16,7%	21,2%	83,3%	72,5%	6,0%	21,5%	94,0%	69,30%	5,70%	25,00%	94,30%
Climatización	76,8%	8,3%	14,9%	91,7%	80,8%	3,0%	16,2%	97,0%	74,10%	7,40%	18,50%	92,60%
Sala de lectura	65,1%	15,0%	19,9%	85,0%	76,7%	6,1%	17,3%	94,0%	71,80%	6,50%	21,70%	93,50%
Horario de Biblioteca	46,7%	37,2%	16,2%	62,9%	46,8%	12,4%	16,9%	63,7%	56,80%	23,90%	19,30%	76,10%
Número de puestos de lectura	56,8%	18,1%	25,1%	81,9%	63,9%	11,0%	25,1%	89,0%	61,80%	9,70%	28,50%	90,30%
Señalización de los distintos servicios	74,2%	9,4%	16,4%	90,6%	79,5%	5,1%	15,4%	94,9%	69,70%	7,40%	22,90%	92,60%
Localización de información por mi cuenta	74,2%	5,9%	19,9%	94,1%	73,7%	5,0%	21,2%	94,9%	68,30%	6,00%	25,70%	94,00%
Atención y trato del personal de Biblioteca Pública	80,0%	8,7%	11,4%	91,4%	82,1%	4,0%	13,9%	96,0%	86,70%	3,20%	10,10%	96,80%
Nivel de Calidad de la Biblioteca	74,6%	7,9%	17,5%	92,1%	81,1%	3,0%	15,9%	97,0%	78,40%	4,40%	17,10%	95,50%
Valore los puestos informáticos	64,5%	20,6%	15,0%	79,5%	61,0%	14,7%	24,4%	85,4%	68,00%	10,70%	21,40%	89,40%
Valore el acceso a internet	62,2%	29,2%	14,3%	76,5%	64,3%	14,3%	21,4%	85,7%	59,20%	15,30%	25,50%	84,70%
Valore la fotocopiadora y otros recursos de reprografía	62,2%	23,4%	14,3%	76,5%	68,4%	12,3%	19,3%	87,7%	64,30%	9,60%	26,00%	90,30%
Valore los libros	73,6%	5,8%	20,6%	94,2%	82,9%	1,3%	15,8%	98,7%	78,10%	1,90%	20,00%	98,10%
Valore las revistas	55,3%	26,1%	18,7%	74,0%	73,2%	12,2%	14,6%	87,8%	75,80%	6,00%	18,20%	94,00%
Valore los vídeos, DVD y otros materiales audiovisuales	53,0%	25,5%	21,6%	74,6%	51,9%	19,1%	19,0%	70,9%	63,00%	11,20%	25,90%	88,90%
Valore las bases de datos y otros recursos electrónicos	52,7%	11,2%	36,1%	88,8%	76,5%	5,9%	17,6%	94,1%	59,20%	6,10%	34,70%	93,90%
Valore el catálogo automatizado (OPAC)	75,7%	8,6%	15,7%	91,4%	85,7%	3,6%	10,7%	96,4%	72,10%	4,90%	23,00%	95,10%
Valore el préstamo a domicilio	81,4%	3,1%	15,5%	96,9%	77,4%	7,6%	15,1%	92,5%	68,00%	5,00%	27,00%	95,00%
Valore los plazos de préstamo	81,7%	7,3%	11,0%	92,7%	69,0%	9,6%	21,4%	90,4%	64,40%	9,20%	26,40%	90,80%
Valore la obtención de documentos mediante préstamo interbibliotecario	75,0%	5,0%	20,0%	95,0%	69,3%	7,7%	23,1%	92,4%	78,80%	3,00%	18,20%	97,00%



	AÑO 2015				AÑO 2016				AÑO 2017			
	SATISF.	INSATISF	CONF.	CONF. TOTAL	SATISF.	INSATISF	CONF.	CONF. TOTAL	SATISF.	INSATISF	CONF.	CONF. TOTAL
Accesibilidad al recinto	75,20%	13,50%	11,30%	86,50%	2,40%	7,30%	90,30%	97,60%	76,50%	8,30%	15,20%	91,70%
Aseos del recinto	71,40%	13,50%	11,30%	82,70%	6,10%	12,30%	81,60%	93,90%	69,30%	15,40%	15,40%	84,70%
Limpieza de salas	74,40%	11,60%	14,00%	88,40%	1,90%	8,30%	89,80%	98,10%	82,80%	7,60%	9,70%	92,50%
Biblioteca como lugar de estudio	78,30%	10,90%	10,90%	89,20%	4,00%	15,90%	80,10%	96,00%	76,10%	8,50%	15,50%	91,60%
Comodidad para el estudio	75,00%	10,90%	14,10%	89,10%	8,40%	14,30%	77,30%	91,60%	69,00%	10,60%	19,70%	88,70%
Silencio	73,10%	10,00%	16,90%	90,00%	10,60%	11,90%	77,50%	89,40%	64,60%	11,10%	24,30%	88,90%
Climatización	82,00%	5,50%	12,50%	94,50%	7,10%	15,50%	77,40%	92,90%	75,40%	13,40%	11,30%	86,70%
Sala de lectura	77,10%	6,10%	16,80%	93,90%	5,00%	15,10%	79,80%	94,90%	69,50%	15,60%	14,90%	84,40%
Horario de Biblioteca	75,60%	8,40%	16,00%	91,60%	19,00%	17,70%	63,30%	81,00%	56,70%	25,90%	17,50%	74,20%
Número de puestos de lectura	74,00%	9,90%	16,00%	90,00%	14,40%	15,70%	69,90%	85,70%	65,50%	16,50%	18,00%	83,50%
Señalización de los distintos servicios	82,30%	6,20%	11,50%	93,80%	7,20%	15,70%	77,10%	92,20%	69,20%	10,70%	20,00%	89,20%
Localización de información por mi cuenta	86,20%	5,20%	8,10%	94,30%	8,30%	11,50%	80,20%	91,70%	65,90%	9,60%	24,40%	90,30%
Atención y trato del personal de Biblioteca Pública	85,50%	8,40%	6,10%	91,60%	5,00%	4,40%	90,60%	95,00%	85,10%	9,90%	5,00%	90,10%
Nivel de Calidad de la Biblioteca	87,10%	6,80%	6,10%	93,20%	4,30%	12,40%	83,30%	95,70%	78,50%	7,60%	13,90%	92,40%
Valore los puestos informáticos	60,70%	29,50%	9,80%	70,50%	11,10%	20,80%	68,10%	88,90%	82,50%	11,30%	6,30%	88,80%
Valore el acceso a internet	46,40%	44,60%	8,90%	55,30%	12,70%	27,00%	60,30%	87,30%	62,90%	18,50%	18,50%	81,40%
Valore la fotocopiadora y otros recursos de reprografía	61,80%	36,30%	2,90%	64,70%	3,60%	7,10%	89,30%	96,40%	75,90%	7,40%	16,70%	92,60%
Valore los libros	73,00%	14,60%	12,40%	85,40%	6,00%	7,10%	86,90%	94,00%	80,60%	8,60%	10,80%	91,40%
Valore las revistas	72,90%	15,30%	11,80%	84,70%	8,50%	5,10%	86,40%	91,50%	83,10%	9,60%	7,20%	90,30%
Valore los vídeos, DVD y otros materiales audiovisuales	71,40%	21,40%	7,10%	78,50%	9,70%	9,70%	80,70%	90,40%	78,00%	16,00%	6,00%	84,00%
Valore las bases de datos y otros recursos electrónicos	80,00%	4,00%	16,00%	96,00%	5,40%	8,10%	86,50%	94,60%	84,50%	8,90%	6,70%	91,20%
Valore el catálogo automatizado (OPAC)	71,90%	9,40%	18,80%	90,70%	5,60%	2,80%	91,70%	94,50%	86,00%	10,50%	3,50%	89,50%
Valore el préstamo a domicilio	71,70%	11,70%	16,70%	88,40%	3,20%	8,10%	88,70%	96,80%	85,20%	7,40%	7,40%	92,60%
Valore los plazos de préstamo	74,10%	14,80%	11,10%	85,20%	5,20%	13,80%	81,10%	94,90%	74,40%	6,80%	18,90%	93,30%
Valore la obtención de documentos mediante préstamo interbibliotecario	75,00%	16,70%	8,30%	83,30%	5,40%	5,40%	89,20%	94,60%	87,70%	8,20%	4,10%	91,80%



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



ANEXO VI

TABLAS COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS/INFANTILES DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS-INFANTIL DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA

		La sala es bonita	Las mesas y las sillas son cómodas	Tiene muchos libros	Los libros son bonitos	El personal me trata bien	Te ayudan con los trabajos del Colegio	Te gusta la Biblioteca
AÑO 2008	INSATISFECHOS	4,9%	4,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,4%
	CONFORME	4,9%	22,0%	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	SATISFECHOS	90,2%	73,2%	97,6%	100,0%	100,0%	100,0%	97,6%
	CONFORMIDAD TOTAL	95,1%	95,2%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	97,6%
AÑO 2009	INSATISFECHOS	7,3%	8,4%	4,2%	4,7%	4,6%	6,2%	4,7%
	CONFORME	19,6%	22,0%	8,9%	15,7%	9,2%	19,5%	10,0%
	SATISFECHOS	73,2%	69,6%	87,0%	79,6%	86,2%	74,4%	85,3%
	CONFORMIDAD TOTAL	92,8%	91,6%	95,9%	95,3%	95,4%	93,9%	95,3%
AÑO 2010	INSATISFECHOS	16,7%	15,4%	8,4%	9,8%	11,6%	14,3%	10,5%
	CONFORME	25,1%	34,4%	34,1%	37,8%	30,5%	32,1%	27,3%
	SATISFECHOS	58,2%	50,2%	57,5%	52,4%	57,6%	53,7%	62,2%
	CONFORMIDAD TOTAL	83,3%	84,6%	91,6%	90,2%	88,1%	85,8%	89,5%
AÑO 2011	INSATISFECHOS	5,8%	4,7%	2,8%	2,5%	3,0%	3,3%	3,8%
	CONFORME	17,0%	29,3%	31,7%	38,8%	30,4%	31,6%	28,3%
	SATISFECHOS	77,3%	66,0%	65,6%	58,7%	66,6%	65,1%	67,9%
	CONFORMIDAD TOTAL	94,3%	95,3%	97,3%	97,5%	97,0%	96,7%	96,2%
AÑO 2012	INSATISFECHOS	4,2%	10,0%	1,4%	3,6%	3,4%	22,7%	3,0%
	CONFORME	8,6%	25,7%	6,2%	12,9%	7,7%	16,6%	7,1%
	SATISFECHOS	87,3%	64,3%	92,4%	83,5%	88,9%	60,7%	89,9%
	CONFORMIDAD TOTAL	95,9%	90,0%	98,6%	96,4%	96,6%	77,3%	97,0%
AÑO 2013	INSATISFECHOS	4,6%	5,8%	3,1%	2,7%	2,7%	5,4%	3,1%
	CONFORME	12,7%	35,4%	18,9%	27,7%	22,2%	30,1%	21,2%
	SATISFECHOS	82,7%	58,8%	78,0%	69,6%	75,1%	64,5%	75,8%
	CONFORMIDAD TOTAL	95,4%	94,2%	96,9%	97,3%	97,3%	94,6%	97,0%
AÑO 2014	INSATISFECHOS	4,30%	14,60%	3,80%	4,90%	6,60%	7,60%	3,30%
	CONFORME	12,40%	28,10%	18,40%	22,30%	15,30%	21,60%	19,00%
	SATISFECHOS	83,20%	57,30%	77,80%	72,80%	78,10%	70,80%	77,70%
	CONFORMIDAD TOTAL	95,60%	85,40%	96,20%	95,10%	93,40%	92,40%	96,70%



AÑO 2015	INSATISFECHOS	6,60%	12,10%	5,10%	6,30%	2,00%	10,00%	5,30%
	CONFORME	15,10%	21,00%	14,10%	15,20%	15,70%	19,30%	12,70%
	SATISFECHOS	78,30%	66,90%	80,80%	78,50%	82,40%	70,70%	82,00%
	CONFORMIDAD TOTAL	93,40%	87,90%	94,90%	93,70%	98,10%	90,00%	94,70%
AÑO 2016	INSATISFECHOS	4,50%	12,20%	2,30%	3,00%	0,70%	7,40%	1,80%
	CONFORME	7,10%	17,90%	3,30%	9,40%	3,40%	8,80%	8,10%
	SATISFECHOS	88,40%	69,80%	94,40%	87,60%	95,90%	83,90%	90,00%
	CONFORMIDAD TOTAL	95,50%	87,80%	97,70%	97,00%	99,30%	92,70%	98,10%
AÑO 2017	INSATISFECHOS	5,80%	5,80%	3,40%	4,40%	2,40%	8,40%	3,00%
	CONFORME	5,80%	27,20%	1,00%	8,30%	2,40%	11,30%	2,00%
	SATISFECHOS	88,40%	67,00%	95,70%	87,30%	95,10%	80,30%	95,10%
	CONFORMIDAD TOTAL	94,20%	94,20%	96,70%	95,60%	97,50%	91,60%	97,10%

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.