

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  
2018**

**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 (2018)
- Informe General de la Biblioteca Pública (2018)
- Anexo I. Tablas de frecuencias de usuarios/ adultos de la Biblioteca Pública (2018).
- Anexo II. Tablas de frecuencias de usuarios/ infantil de la Biblioteca Pública (2018)
- 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 2018** en el que se analizan de forma pormenorizada diferentes aspectos sobre tales servicios.



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

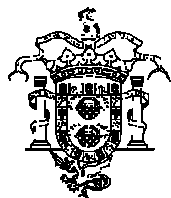
Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



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.



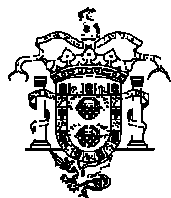
**CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
MELILLA**

**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 2018**

- 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 2018** perteneciente a la Consejería de Cultura y Festejos de la Ciudad Autónoma de Melilla.

## 2) OBJETIVOS

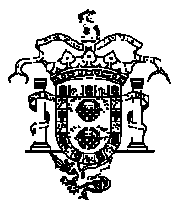
- Valorar el servicio que se da en la Biblioteca Pública a los/ as usuarios/ as/ ciudadanos /as.
- Analizar qué percepción tienen los /as usuarios /as/ ciudadanos /as de la Biblioteca Pública.
- Medir la Calidad en general de los servicios y aspectos que se han prestado en la Biblioteca Pública 2018.

## 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**

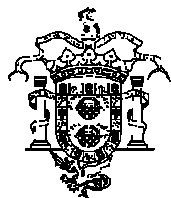
La exigencia de la calidad conlleva una preocupación generalizada por la evaluación; de ahí que la Administración se preocupe por:

- 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**

<b>Colección de datos</b>	En periodos mensuales durante toda la ejecución 2018. (Anual)
<b>Introducción y Tabulación de los datos</b>	Febrero 2019
<b>Análisis e Interpretación de los datos</b>	Abril 2019





## 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 321 encuestas de infantiles y 168 encuestas de adultos, haciendo un total de 489 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:

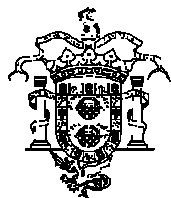
- **Cuestionario para Adultos está en 0,74**
- **Cuestionario para Niños está en 0,88**

## 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, valórela 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**

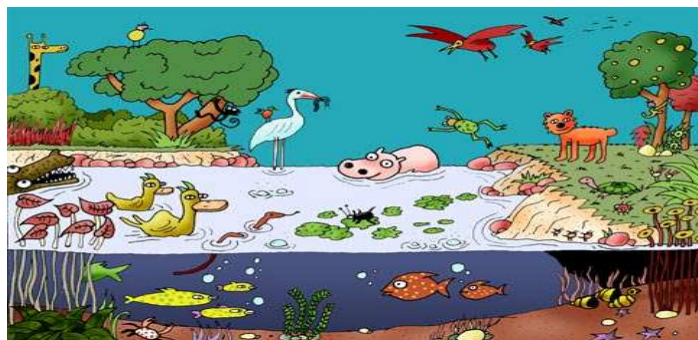
Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

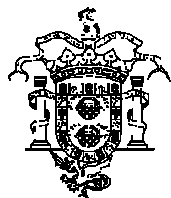


## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO/A INFANTIL



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





## **9) TRATAMIENTO DE DATOS**

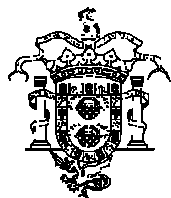
Para ello se ha creado, en el programa estadístico SPSS una plantilla general donde se recogen los datos acumulativos de la muestra en el programa.

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.

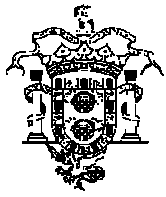


CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



# **INFORME GENERAL SOBRE LA BIBLIOTECA PÚBLICA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2018**



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



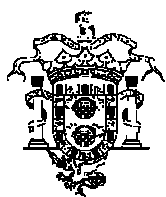
El informe sobre la **Evaluación de la Calidad de la Biblioteca Pública 2018**, perteneciente a la Consejería de Cultura y Festejos, consta de los siguientes apartados, a saber:

- Análisis de datos estadísticos descriptivos de la Biblioteca usuarios/infantiles 2018
- Análisis de las frecuencias de las variables de los usuarios/infantiles de la Biblioteca 2018
- Análisis de datos estadísticos descriptivos de la Biblioteca usuarios/adultos 2018
- Análisis de las frecuencias de las variables de los usuarios/adultos de la Biblioteca 2018

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 partícipes 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



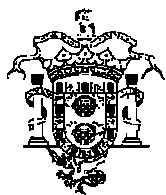
## ANÁLISIS DE LOS DATOS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LOS USUARIOS/INFANTILES DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA 2018

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 2018. 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 2018			
	N	Media	Desv. típ.
La sala es bonita	321	2,90	,394
Las mesas y sillas son cómodas	318	2,76	,491
Tiene muchos libros	316	2,91	,332
Los libros son bonitos	309	2,83	,451
El personal me trata bien	308	2,93	,310
Me ayudan con los trabajos del Colegio	291	2,76	,553
Me gusta esta Biblioteca	290	2,91	,337

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.



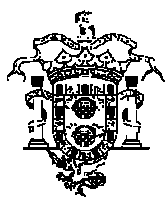
CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



En conclusión, **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA 2018 DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**, está en un **SOBRE 2,91 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 **2,84 sobre 3**, lo que arroja una **valoración inferior** 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 2018

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	3,1
Conformes	4
Satisfechos	92,8
Conformidad total(*)	100

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

### ▪ LAS MESAS Y SILLAS SON CÓMODAS

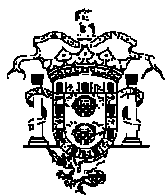
CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	2,8
Conformes	18,6
Satisfechos	78,6
Conformidad total(*)	100

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

### ▪ TIENE MUCHOS LIBROS

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	1,6
Conformes	5,4
Satisfechos	93
Conformidad total(*)	100

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



▪ **LOS LIBROS SON BONITOS**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	3,2
Conformes	10
Satisfechos	86,7
Conformidad total(*)	100

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

▪ **EL PERSONAL ME TRATA BIEN**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	1,6
Conformes	3,6
Satisfechos	94,8
Conformidad total(*)	100

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

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

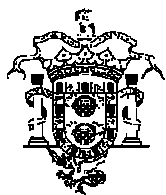
CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	6,2
Conformes	11,3
Satisfechos	82,5
Conformidad total(*)	100

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

▪ **TE GUSTA ESTA BIBLIOTECA**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	1,7
Conformes	5,2
Satisfechos	93,1
Conformidad total (*)	100

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

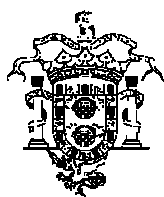


## ANÁLISIS DE LOS DATOS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LOS USUARIOS/ ADULTOS DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA 2018

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 serían: 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 2018. 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 2018			
	N	Media	Desv. típ.
Valore la accesibilidad al recinto	164	4,07	1,031
Valore los aseos del recinto	159	3,45	1,251
Valore la limpieza de las salas	166	4,22	,935
Valore la biblioteca como lugar de estudio/consulta	164	3,96	,993
Valore la comodidad para el estudio/consulta	166	3,86	1,052
Valore el silencio	161	3,92	1,006
Valore la climatización	165	3,94	1,046
Valore la sala de lectura	160	3,97	1,024
Valore el horario de la Biblioteca	166	3,52	1,244
Valore el número de puestos de lectura	160	3,68	1,043
Valore la señalización de los distintos servicios	162	3,90	,998
Valore la localización de información por mi cuenta	159	3,83	1,080
Atención y trato recibidos del personal de la Biblioteca Pública	164	4,10	1,191
Nivel de Calidad. en general, de la Biblioteca	<b>165</b>	<b>4,01</b>	<b>1,009</b>
Valore los puestos informáticos	81	3,58	1,182
Valore el acceso a internet	78	3,36	1,329
Valore la fotocopidora y otros recursos de reprografía	62	3,73	1,345
Valore los libros	91	3,97	1,059
Valore las revistas	68	3,65	1,324
Valore los vídeos, DVD y otros materiales audiovisuales	42	3,76	1,358
Valore las bases de datos y otros recursos electrónicos	39	3,92	1,326
Valore el catálogo automatizado (OPAC)	53	3,68	1,205



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



Valore el préstamo a domicilio	64	3,95	1,201
Valore los plazos de préstamo	65	3,74	1,384
Valore la obtención de documentos mediante préstamo interbibliotecario	38	3,97	1,284

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

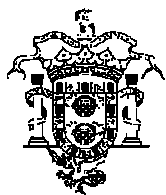
Realizando una interpretación de los datos descriptivos vemos que:

En conclusión, **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA 2018 DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA, está en un SOBRE 4,01 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 **3,82 sobre 5**, lo que arroja una **valoración inferior** 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 2018**

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.



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



▪ **ACCESIBILIDAD A LAS INSTALACIONES**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	7,9
Conformes	18,3
Satisfechos	73,8
Conformidad total (*)	100

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

▪ **ASEOS DEL RECINTO**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	19,5
Conformes	31,4
Satisfechos	49,1
Conformidad total (*)	100

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

▪ **LIMPIEZA DE LAS SALAS**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	5,4
Conformes	15,1
Satisfechos	79,5
Conformidad total (*)	100

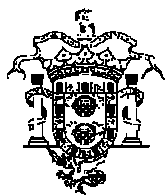
(\*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	7,9
Conformes	22
Satisfechos	70,2
Conformidad total (*)	100

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





▪ **COMODIDAD PARA EL ESTUDIO/CONSULTAS**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	10,8
Conformes	23,5
Satisfechos	65,6
Conformidad total (*)	100

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

▪ **SILENCIO**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	8,7
Conformes	26,7
Satisfechos	64,6
Conformidad total (*)	100

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

▪ **CLIMATIZACIÓN**

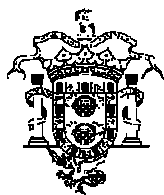
CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	10,3
Conformes	17,6
Satisfechos	72,2
Conformidad total (*)	100

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

▪ **SALA DE LECTURA**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	8,1
Conformes	20
Satisfechos	71,9
Conformidad total (*)	100

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



▪ **HORARIO DE LA BIBLIOTECA**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	21,7
Conformes	27,1
Satisfechos	51,2
Conformidad total (*)	100

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

▪ **NÚMERO DE PUESTOS DE LECTURA**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	12,5
Conformes	32,5
Satisfechos	55
Conformidad total (*)	100

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

▪ **LOCALIZACIÓN E INFORMACIÓN POR MI CUENTA**

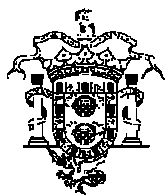
CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	11,3
Conformes	22,6
Satisfechos	66,1
Conformidad total (*)	100

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

▪ **SEÑALIZACIÓN ADECUADA DE LOS DISTINTOS SERVICIOS**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	9,9
Conformes	21,6
Satisfechos	68,5
Conformidad total (*)	100

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



▪ **ATENCIÓN Y TRATO RECIBIDOS**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	11,6
Conformes	12,8
Satisfechos	75,6
Conformidad total (*)	100

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

▪ **NIVEL DE CALIDAD DE LA BIBLIOTECA**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	7,9
Conformes	21,2
Satisfechos	70,9
Conformidad total (*)	100

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

▪ **PUESTOS INFORMÁTICOS**

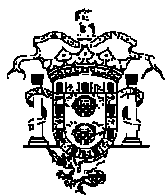
CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	16
Conformes	28,4
Satisfechos	55,5
Conformidad total (*)	100

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

▪ **ACCESO A INTERNET**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	25,6
Conformes	28,2
Satisfechos	46,1
Conformidad total (*)	100

(\*) 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



▪ **FOTOCOPIADORA Y OTROS RECURSOS DE REPROGRAFÍA**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	14,5
Conformes	24,2
Satisfechos	61,3
Conformidad total (*)	100

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

▪ **LIBROS**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	9,9
Conformes	20,9
Satisfechos	69,3
Conformidad total (*)	100

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

▪ **REVISTAS**

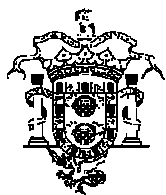
CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	20,6
Conformes	22,1
Satisfechos	57,4
Conformidad total (*)	100

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

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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	19
Conformes	19
Satisfechos	61,9
Conformidad total (*)	100

(\*) 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



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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	15,4
Conformes	12,8
Satisfechos	71,8
Conformidad total (*)	100

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

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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	15,1
Conformes	18,9
Satisfechos	66
Conformidad total (*)	100

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

▪ **PRÉSTAMO A DOMICILIO**

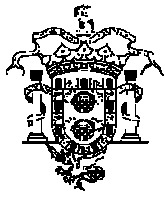
CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	12,5
Conformes	17,2
Satisfechos	70,4
Conformidad total (*)	100

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

▪ **PLAZOS DE PRÉSTAMOS**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	20
Conformes	13,8
Satisfechos	66,2
Conformidad total (*)	100

(\*) 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**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfechos	15,8
Conformes	18,4
Satisfechos	65,8
Conformidad total (*)	100

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



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

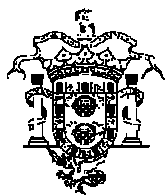
Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



## **ANEXO I**

# **TABLAS DE FRECUENCIAS DE DATOS DE USUARIOS/ADULTOS DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2018**





CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



## Tabla de frecuencia de los datos de la Evaluación del Servicio de Biblioteca Pública- Usuario Adulto 2018

¿Es usted socio?

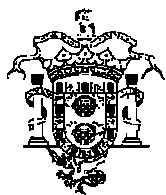
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	52	31,0	38,8	38,8
	No	82	48,8	61,2	100,0
	Total	134	79,8	100,0	
Perdidos	Sistema	34	20,2		
Total		168	100,0		

Seleccione el género

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombre	74	44,0	49,7	49,7
	Mujer	75	44,6	50,3	100,0
	Total	149	88,7	100,0	
Perdidos	Sistema	19	11,3		
Total		168	100,0		

Señale su edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	91	54,2	57,6	57,6
	25 a 34 años	37	22,0	23,4	81,0
	35 a 44 años	16	9,5	10,1	91,1
	45 a 54 años	9	5,4	5,7	96,8
	55 a 64 años	4	2,4	2,5	99,4
	+ de 65 años	1	,6	,6	100,0
	Total	158	94,0	100,0	
Perdidos	Sistema	10	6,0		
Total		168	100,0		



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



**Seleccione estado civil**

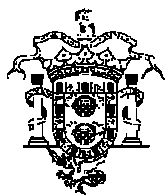
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	26	15,5	17,0	17,0
	Soltero/a	119	70,8	77,8	94,8
	Separado/a	5	3,0	3,3	98,0
	Viudo/a	3	1,8	2,0	100,0
	Total	153	91,1	100,0	
Perdidos	Sistema	15	8,9		
Total		168	100,0		

**Valore la accesibilidad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	2,4	2,4	2,4
	Mal	9	5,4	5,5	7,9
	Regular	30	17,9	18,3	26,2
	Bien	49	29,2	29,9	56,1
	Muy bien	72	42,9	43,9	100,0
	Total	164	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	4	2,4		
Total		168	100,0		

**Valore los aseos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	16	9,5	10,1	10,1
	Mal	15	8,9	9,4	19,5
	Regular	50	29,8	31,4	50,9
	Bien	37	22,0	23,3	74,2
	Muy bien	41	24,4	25,8	100,0
	Total	159	94,6	100,0	
Perdidos	Sistema	9	5,4		
Total		168	100,0		



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



**Valore la limpieza**

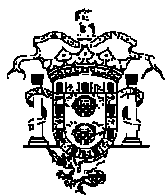
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,2	1,2	1,2
	Mal	7	4,2	4,2	5,4
	Regular	25	14,9	15,1	20,5
	Bien	51	30,4	30,7	51,2
	Muy bien	81	48,2	48,8	100,0
	Total	166	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,2		
Total		168	100,0		

**Valore la biblioteca como lugar de estudio/consulta**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	1,8	1,8	1,8
	Mal	10	6,0	6,1	7,9
	Regular	36	21,4	22,0	29,9
	Bien	57	33,9	34,8	64,6
	Muy bien	58	34,5	35,4	100,0
	Total	164	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	4	2,4		
Total		168	100,0		

**Valore la comodidad para el estudio/consulta**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	2,4	2,4	2,4
	Mal	14	8,3	8,4	10,8
	Regular	39	23,2	23,5	34,3
	Bien	54	32,1	32,5	66,9
	Muy bien	55	32,7	33,1	100,0
	Total	166	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,2		
Total		168	100,0		



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



#### Valore el silencio

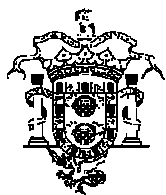
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,6	,6	,6
	Mal	13	7,7	8,1	8,7
	Regular	43	25,6	26,7	35,4
	Bien	45	26,8	28,0	63,4
	Muy bien	59	35,1	36,6	100,0
	Total	161	95,8	100,0	
Perdidos	Sistema	7	4,2		
Total		168	100,0		

#### Valore la climatización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	3,0	3,0	3,0
	Mal	12	7,1	7,3	10,3
	Regular	29	17,3	17,6	27,9
	Bien	61	36,3	37,0	64,8
	Muy bien	58	34,5	35,2	100,0
	Total	165	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,8		
Total		168	100,0		

#### Valore la sala de lectura

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	3,0	3,1	3,1
	Mal	8	4,8	5,0	8,1
	Regular	32	19,0	20,0	28,1
	Bien	57	33,9	35,6	63,8
	Muy bien	58	34,5	36,3	100,0
	Total	160	95,2	100,0	
Perdidos	Sistema	8	4,8		
Total		168	100,0		



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



**Valore el horario de la biblioteca**

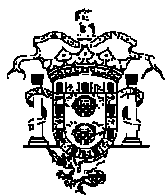
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	11	6,5	6,6	6,6
	Mal	25	14,9	15,1	21,7
	Regular	45	26,8	27,1	48,8
	Bien	36	21,4	21,7	70,5
	Muy bien	49	29,2	29,5	100,0
	Total	166	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,2		
Total		168	100,0		

**Valore el número de puestos de lectura**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	1,8	1,9	1,9
	Mal	17	10,1	10,6	12,5
	Regular	52	31,0	32,5	45,0
	Bien	45	26,8	28,1	73,1
	Muy bien	43	25,6	26,9	100,0
	Total	160	95,2	100,0	
Perdidos	Sistema	8	4,8		
Total		168	100,0		

**Valore la señalización de los distintos servicios**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,2	1,2	1,2
	Mal	14	8,3	8,6	9,9
	Regular	35	20,8	21,6	31,5
	Bien	58	34,5	35,8	67,3
	Muy bien	53	31,5	32,7	100,0
	Total	162	96,4	100,0	
Perdidos	Sistema	6	3,6		
Total		168	100,0		



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



**Valore la localización de información por mi cuenta**

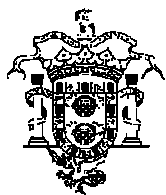
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	3,6	3,8	3,8
	Mal	12	7,1	7,5	11,3
	Regular	36	21,4	22,6	34,0
	Bien	54	32,1	34,0	67,9
	Muy bien	51	30,4	32,1	100,0
	Total	159	94,6	100,0	
Perdidos	Sistema	9	5,4		
Total		168	100,0		

**Valore la atención y el trato recibidos del personal de la biblioteca pública**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	10	6,0	6,1	6,1
	Mal	9	5,4	5,5	11,6
	Regular	21	12,5	12,8	24,4
	Bien	38	22,6	23,2	47,6
	Muy bien	86	51,2	52,4	100,0
	Total	164	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	4	2,4		
Total		168	100,0		

**Valore el nivel de calidad general de la biblioteca**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	1,8	1,8	1,8
	Mal	10	6,0	6,1	7,9
	Regular	35	20,8	21,2	29,1
	Bien	52	31,0	31,5	60,6
	Muy bien	65	38,7	39,4	100,0
	Total	165	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,8		
Total		168	100,0		



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



**Valore los puestos informáticos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	3,6	7,4	7,4
	Mal	7	4,2	8,6	16,0
	Regular	23	13,7	28,4	44,4
	Bien	24	14,3	29,6	74,1
	Muy bien	21	12,5	25,9	100,0
	Total	81	48,2	100,0	
Perdidos	Sistema	87	51,8		
Total		168	100,0		

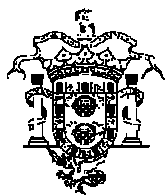
**Valore el acceso a internet**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	9	5,4	11,5	11,5
	Mal	11	6,5	14,1	25,6
	Regular	22	13,1	28,2	53,8
	Bien	15	8,9	19,2	73,1
	Muy bien	21	12,5	26,9	100,0
	Total	78	46,4	100,0	
Perdidos	Sistema	90	53,6		
Total		168	100,0		

**Valore la fotocopiadora y otros recursos de reprografía**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	8	4,8	12,9	12,9
	Mal	1	,6	1,6	14,5
	Regular	15	8,9	24,2	38,7
	Bien	14	8,3	22,6	61,3
	Muy bien	24	14,3	38,7	100,0
	Total	62	36,9	100,0	
Perdidos	Sistema	106	63,1		
Total		168	100,0		





CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



#### Valore los libros

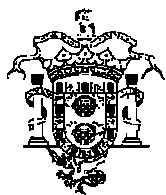
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,2	2,2	2,2
	Mal	7	4,2	7,7	9,9
	Regular	19	11,3	20,9	30,8
	Bien	27	16,1	29,7	60,4
	Muy bien	36	21,4	39,6	100,0
	Total	91	54,2	100,0	
Perdidos	Sistema	77	45,8		
Total		168	100,0		

#### Valore las revistas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	3,6	8,8	8,8
	Mal	8	4,8	11,8	20,6
	Regular	15	8,9	22,1	42,6
	Bien	14	8,3	20,6	63,2
	Muy bien	25	14,9	36,8	100,0
	Total	68	40,5	100,0	
Perdidos	Sistema	100	59,5		
Total		168	100,0		

#### Valore los vídeos, DVD y otros materiales audiovisuales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	2,4	9,5	9,5
	Mal	4	2,4	9,5	19,0
	Regular	8	4,8	19,0	38,1
	Bien	8	4,8	19,0	57,1
	Muy bien	18	10,7	42,9	100,0
	Total	42	25,0	100,0	
Perdidos	Sistema	126	75,0		
Total		168	100,0		



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



#### Base de datos y otros recursos electrónicos

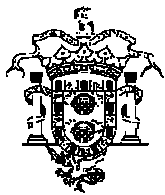
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	2,4	10,3	10,3
	Mal	2	1,2	5,1	15,4
	Regular	5	3,0	12,8	28,2
	Bien	10	6,0	25,6	53,8
	Muy bien	18	10,7	46,2	100,0
	Total	39	23,2	100,0	
Perdidos	Sistema	129	76,8		
Total		168	100,0		

#### Valore el catálogo automatizado (OPAC)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	3,0	9,4	9,4
	Mal	3	1,8	5,7	15,1
	Regular	10	6,0	18,9	34,0
	Bien	21	12,5	39,6	73,6
	Muy bien	14	8,3	26,4	100,0
	Total	53	31,5	100,0	
Perdidos	Sistema	115	68,5		
Total		168	100,0		

#### Valore el préstamo a domicilio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	2,4	6,3	6,3
	Mal	4	2,4	6,3	12,5
	Regular	11	6,5	17,2	29,7
	Bien	17	10,1	26,6	56,3
	Muy bien	28	16,7	43,8	100,0
	Total	64	38,1	100,0	
Perdidos	Sistema	104	61,9		
Total		168	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	8	4,8	12,3	12,3
	Mal	5	3,0	7,7	20,0
	Regular	9	5,4	13,8	33,8
	Bien	17	10,1	26,2	60,0
	Muy bien	26	15,5	40,0	100,0
	Total	65	38,7	100,0	
Perdidos	Sistema	103	61,3		
Total		168	100,0		

**Valore la obtención de documentos mediante préstamo interbibliotecario**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,2	5,3	5,3
	Mal	4	2,4	10,5	15,8
	Regular	7	4,2	18,4	34,2
	Bien	5	3,0	13,2	47,4
	Muy bien	20	11,9	52,6	100,0
	Total	38	22,6	100,0	
Perdidos	Sistema	130	77,4		
Total		168	100,0		



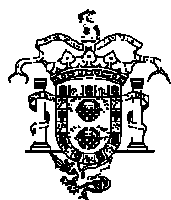
CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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 2018**



## **Tabla de frecuencia de los datos de la Evaluación del Servicio de Biblioteca Pública Usuario- Infantil 2018**

### **La sala es bonita**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	10	3,1	3,1	3,1
	Regular	13	4,0	4,0	7,2
	Bien	298	92,8	92,8	100,0
	Total	321	100,0	100,0	

### **Las mesas y sillas son cómodas**

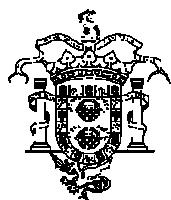
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	9	2,8	2,8	2,8
	Regular	59	18,4	18,6	21,4
	Bien	250	77,9	78,6	100,0
	Total	318	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,9		
Total		321	100,0		

### **Tiene muchos libros**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	5	1,6	1,6	1,6
	Regular	17	5,3	5,4	7,0
	Bien	294	91,6	93,0	100,0
	Total	316	98,4	100,0	
Perdidos	Sistema	5	1,6		
Total		321	100,0		

### **Los libros son bonitos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	10	3,1	3,2	3,2
	Regular	31	9,7	10,0	13,3
	Bien	268	83,5	86,7	100,0
	Total	309	96,3	100,0	
Perdidos	Sistema	12	3,7		
Total		321	100,0		



**El personal te trata bien**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	5	1,6	1,6	1,6
	Regular	11	3,4	3,6	5,2
	Bien	292	91,0	94,8	100,0
	Total	308	96,0	100,0	
Perdidos	Sistema	13	4,0		
Total		321	100,0		

**Te ayudan con los trabajos del Colegio**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	18	5,6	6,2	6,2
	Regular	33	10,3	11,3	17,5
	Bien	240	74,8	82,5	100,0
	Total	291	90,7	100,0	
Perdidos	Sistema	30	9,3		
Total		321	100,0		

**Te gusta esta biblioteca**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	5	1,6	1,7	1,7
	Regular	15	4,7	5,2	6,9
	Bien	270	84,1	93,1	100,0
	Total	290	90,3	100,0	
Perdidos	Sistema	31	9,7		
Total		321	100,0		



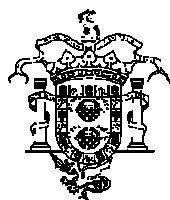
CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



## **ANEXO III**

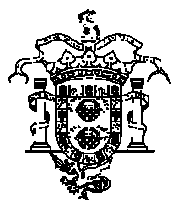
# **TABLAS COMPARATIVAS INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS USUARIOS/ADULTOS DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



## 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		Año 2018	
	N	Media	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	164	4,07
Valore los aseos del recinto	209	4,18	191	3,83	133	3,92	163	4,21	143	3,86	159	3,45
Valore la limpieza de las salas	201	4,37	193	4,10	129	4,00	157	4,45	145	4,2	166	4,22
Valore la biblioteca como lugar de estudio/consulta	207	4,07	190	3,95	129	4,05	151	4,16	142	4,06	164	3,96
Valore la comodidad para el estudio/consulta	205	4,04	189	3,86	128	4,04	154	3,99	142	4,2	166	3,86
Valore el silencio	207	4,05	192	3,87	130	4,09	160	4,00	144	3,8	161	3,92
Valore la climatización	205	4,19	189	3,99	128	4,24	155	4,08	142	3,91	165	3,94
Valore la sala de lectura	204	4,15	184	3,92	132	4,27	159	4,15	141	3,87	160	3,97
Valore el horario de la Biblioteca	208	3,24	192	3,45	131	4,08	158	3,66	143	3,47	166	3,52
Valore el número de puestos de lectura	206	3,85	186	3,70	131	4,02	153	3,79	139	3,72	160	3,68
Valore la señalización de los distintos servicios	202	4,16	188	3,85	130	4,19	153	4,01	140	3,84	162	3,9
Valore la localización de información por mi cuenta	205	4,09	183	3,88	130	4,25	157	4,11	135	3,79	159	3,83
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	164	4,1
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	165	4,01
Valore los puestos informáticos	28	4,36	103	3,79	61	3,62	72	3,90	80	4,13	81	3,58
Valore el acceso a internet	55	4,07	98	3,60	56	3,09	63	3,78	81	3,7	78	3,36
Valore la fotocopidora y otros recursos de reprografía	42	4,02	73	3,74	34	3,44	56	4,46	54	4,28	62	3,73
Valore los libros	13	3,77	105	4,06	89	3,91	84	4,27	93	4,16	91	3,97
Valore las revistas	86	3,76	99	4,06	85	3,87	59	4,29	83	4,16	68	3,65
Valore los vídeos, DVD y otros materiales audiovisuales	71	3,86	54	3,70	28	3,71	31	4,13	50	4,06	42	3,76





CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Valore las bases de datos y otros recursos electrónicos	208	4,31	49	3,78	25	4,08	37	4,38	45	4,27	39	3,92
Valore el catálogo automatizado (OPAC)	208	4,25	61	3,92	32	3,88	36	4,47	57	4,32	53	3,68
Valore el préstamo a domicilio	57	3,93	100	3,92	60	3,98	62	4,35	81	4,3	64	3,95
Valore los plazos de préstamo	76	4,34	87	3,83	54	4,07	58	4,29	74	4,16	65	3,74
Valore la obtención de documentos mediante préstamo interbibliotecario	86	3,76	33	4,21	24	3,92	37	4,41	49	4,49	38	3,97



**CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
MELILLA**

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



## **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**

<b>Estadísticos descriptivos</b>		<b>La sala es bonita</b>	<b>Las mesas y sillas son cómodas</b>	<b>Tiene muchos libros</b>	<b>Los libros son bonitos</b>	<b>El personal me trata bien</b>	<b>Me ayudan con los trabajos del Colegio</b>	<b>Me gusta esta Biblioteca</b>
<b>Año 2013</b>	<b>N</b>	292	292	291	292	289	291	292
	<b>Media</b>	2,77	2,52	2,74	2,65	2,72	2,58	2,71
<b>Año 2014</b>	<b>N</b>	185	185	185	184	183	185	184
	<b>Media</b>	2,79	2,43	2,74	2,68	2,72	2,63	2,74
<b>Año 2015</b>	<b>N</b>	152	157	156	158	153	150	150
	<b>Media</b>	2,71	2,54	2,75	2,72	2,8	2,6	2,76
<b>Año 2016</b>	<b>N</b>	310	312	304	298	290	285	271
	<b>Media</b>	2,84	2,58	2,92	2,85	2,95	2,76	2,88
<b>Año 2017</b>	<b>N</b>	207	206	207	205	206	203	203
	<b>Media</b>	2,83	2,61	2,92	2,83	2,93	2,72	3
<b>Año 2018</b>	<b>N</b>	321	318	316	309	308	291	290
	<b>Media</b>	2,9	2,76	2,91	2,83	2,93	2,76	2,91

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.



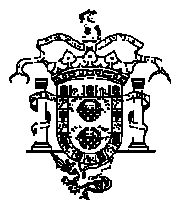
**CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
MELILLA**

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



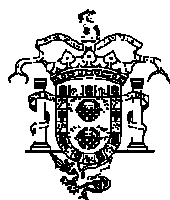
## **ANEXO V**

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



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

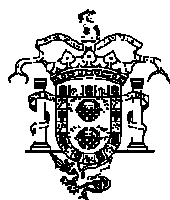
	AÑO 2012				AÑO 2013				AÑO 2014			
	SATISF	INSATISF	CONF	CONF. TOTAL	SATISF	INSATISF	CONF	CONF. TOTAL	SATISF	INSATISF	CONF	CONF. TOTAL
Accesibilidad al recinto	75,8%	8,9%	15,4%	<b>91,2%</b>	77,9%	4,5%	17,7%	<b>95,6%</b>	68,20%	10,40%	21,40%	<b>89,60%</b>
Aseos del recinto	68,6%	17,7%	13,7%	<b>82,3%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



Valore el préstamo a domicilio	81,4%	3,1%	15,5%	<b>96,9%</b>	77,4%	7,6%	15,1%	<b>92,5%</b>	68,00%	5,00%	27,00%	<b>95,00%</b>
Valore los plazos de préstamo	81,7%	7,3%	11,0%	<b>92,7%</b>	69,0%	9,6%	21,4%	<b>90,4%</b>	64,40%	9,20%	26,40%	<b>90,80%</b>
Valore la obtención de documentos mediante préstamo interbibliotecario	75,0%	5,0%	20,0%	<b>95,0%</b>	69,3%	7,7%	23,1%	<b>92,4%</b>	78,80%	3,00%	18,20%	<b>97,00%</b>

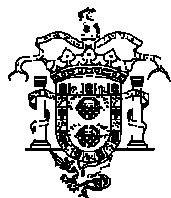
Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

	AÑO 2015				AÑO 2016			
	SATISF.	INSATISF	CONF.	CONF. TOTAL	SATISF.	INSATISF	CONF.	CONF. TOTAL
Accesibilidad al recinto	75,20%	13,50%	11,30%	<b>86,50%</b>	2,40%	7,30%	90,30%	<b>97,60%</b>
Aseos del recinto	71,40%	13,50%	11,30%	<b>82,70%</b>	6,10%	12,30%	81,60%	<b>93,90%</b>
Limpieza de salas	74,40%	11,60%	14,00%	<b>88,40%</b>	1,90%	8,30%	89,80%	<b>98,10%</b>
Biblioteca como lugar de estudio	78,30%	10,90%	10,90%	<b>89,20%</b>	4,00%	15,90%	80,10%	<b>96,00%</b>
Comodidad para el estudio	75,00%	10,90%	14,10%	<b>89,10%</b>	8,40%	14,30%	77,30%	<b>91,60%</b>
Silencio	73,10%	10,00%	16,90%	<b>90,00%</b>	10,60%	11,90%	77,50%	<b>89,40%</b>
Climatización	82,00%	5,50%	12,50%	<b>94,50%</b>	7,10%	15,50%	77,40%	<b>92,90%</b>
Sala de lectura	77,10%	6,10%	16,80%	<b>93,90%</b>	5,00%	15,10%	79,80%	<b>94,90%</b>
Horario de Biblioteca	75,60%	8,40%	16,00%	<b>91,60%</b>	19,00%	17,70%	63,30%	<b>81,00%</b>
Número de puestos de lectura	74,00%	9,90%	16,00%	<b>90,00%</b>	14,40%	15,70%	69,90%	<b>85,70%</b>
Señalización de los distintos servicios	82,30%	6,20%	11,50%	<b>93,80%</b>	7,20%	15,70%	77,10%	<b>92,20%</b>
Localización de información por mi cuenta	86,20%	5,20%	8,10%	<b>94,30%</b>	8,30%	11,50%	80,20%	<b>91,70%</b>
Atención y trato del personal de Biblioteca Pública	85,50%	8,40%	6,10%	<b>91,60%</b>	5,00%	4,40%	90,60%	<b>95,00%</b>
Nivel de Calidad de la Biblioteca	87,10%	6,80%	6,10%	<b>93,20%</b>	4,30%	12,40%	83,30%	<b>95,70%</b>
Valore los puestos informáticos	60,70%	29,50%	9,80%	<b>70,50%</b>	11,10%	20,80%	68,10%	<b>88,90%</b>
Valore el acceso a internet	46,40%	44,60%	8,90%	<b>55,30%</b>	12,70%	27,00%	60,30%	<b>87,30%</b>
Valore la fotocopidora y otros recursos de reprografía	61,80%	36,30%	2,90%	<b>64,70%</b>	3,60%	7,10%	89,30%	<b>96,40%</b>
Valore los libros	73,00%	14,60%	12,40%	<b>85,40%</b>	6,00%	7,10%	86,90%	<b>94,00%</b>
Valore las revistas	72,90%	15,30%	11,80%	<b>84,70%</b>	8,50%	5,10%	86,40%	<b>91,50%</b>



Valore los vídeos, DVD y otros materiales audiovisuales	71,40%	21,40%	7,10%	<b>78,50%</b>	9,70%	9,70%	80,70%	<b>90,40%</b>
Valore las bases de datos y otros recursos electrónicos	80,00%	4,00%	16,00%	<b>96,00%</b>	5,40%	8,10%	86,50%	<b>94,60%</b>
Valore el catálogo automatizado (OPAC)	71,90%	9,40%	18,80%	<b>90,70%</b>	5,60%	2,80%	91,70%	<b>94,50%</b>
Valore el préstamo a domicilio	71,70%	11,70%	16,70%	<b>88,40%</b>	3,20%	8,10%	88,70%	<b>96,80%</b>
Valore los plazos de préstamo	74,10%	14,80%	11,10%	<b>85,20%</b>	5,20%	13,80%	81,10%	<b>94,90%</b>
Valore la obtención de documentos mediante préstamo interbibliotecario	75,00%	16,70%	8,30%	<b>83,30%</b>	5,40%	5,40%	89,20%	<b>94,60%</b>

	AÑO 2017				AÑO 2018			
	SATISF.	INSATISF.	CONF.	CONF. TOTAL	SATISF.	INSATISF.	CONF.	CONF. TOTAL
Accesibilidad al recinto	76,50%	8,30%	15,20%	<b>91,70%</b>	73,80%	7,90%	18,30%	<b>92,10%</b>
Aseos del recinto	69,30%	15,40%	15,40%	<b>84,70%</b>	49,10%	19,50%	31,40%	<b>80,50%</b>
Limpieza de salas	82,80%	7,60%	9,70%	<b>92,50%</b>	79,50%	5,40%	15,10%	<b>94,60%</b>
Biblioteca como lugar de estudio	76,10%	8,50%	15,50%	<b>91,60%</b>	70,20%	7,90%	22,00%	<b>92,20%</b>
Comodidad para el estudio	69,00%	10,60%	19,70%	<b>88,70%</b>	65,60%	10,80%	23,50%	<b>89,10%</b>
Silencio	64,60%	11,10%	24,30%	<b>88,90%</b>	64,6%	8,7%	26,7%	<b>91,3%</b>
Climatización	75,40%	13,40%	11,30%	<b>86,70%</b>	72,20%	10,3%	17,60%	<b>89,80%</b>
Sala de lectura	69,50%	15,60%	14,90%	<b>84,40%</b>	71,90%	8,10%	20,00%	<b>91,90%</b>
Horario de Biblioteca	56,70%	25,90%	17,50%	<b>74,20%</b>	51,20%	21,70%	27,10%	<b>78,30%</b>
Número de puestos de lectura	65,50%	16,50%	18,00%	<b>83,50%</b>	55,00%	12,50%	32,50%	<b>87,50%</b>
Señalización de los distintos servicios	69,20%	10,70%	20,00%	<b>89,20%</b>	68,50%	9,90%	21,60%	<b>90,10%</b>
Localización de información por mi cuenta	65,90%	9,60%	24,40%	<b>90,30%</b>	66,10%	11,30%	22,60%	<b>88,70%</b>
Atención y trato del personal de Biblioteca Pública	85,10%	9,90%	5,00%	<b>90,10%</b>	75,60%	11,60%	12,80%	<b>88,40%</b>
Nivel de Calidad de la Biblioteca	78,50%	7,60%	13,90%	<b>92,40%</b>	70,90%	7,90%	21,20%	<b>92,10%</b>
Valore los puestos informáticos	82,50%	11,30%	6,30%	<b>88,80%</b>	55,50%	16,00%	28,40%	<b>83,90%</b>
Valore el acceso a internet	62,90%	18,50%	18,50%	<b>81,40%</b>	46,10%	25,60%	28,20%	<b>74,30%</b>



Valore la fotocopidora y otros recursos de reprografía	75,90%	7,40%	16,70%	<b>92,60%</b>	61,30%	14,50%	24,20%	<b>85,50%</b>
Valore los libros	80,60%	8,60%	10,80%	<b>91,40%</b>	69,30%	9,90%	20,90%	<b>90,20%</b>
Valore las revistas	83,10%	9,60%	7,20%	<b>90,30%</b>	57,40%	20,60%	22,10%	<b>79,50%</b>
Valore los vídeos, DVD y otros materiales audiovisuales	78,00%	16,00%	6,00%	<b>84,00%</b>	61,90%	19,00%	19,00%	<b>80,90%</b>
Valore las bases de datos y otros recursos electrónicos	84,50%	8,90%	6,70%	<b>91,20%</b>	71,80%	15,40%	12,80%	<b>84,60%</b>
Valore el catálogo automatizado (OPAC)	86,00%	10,50%	3,50%	<b>89,50%</b>	66,00%	15,10%	18,90%	<b>84,90%</b>
Valore el préstamo a domicilio	85,20%	7,40%	7,40%	<b>92,60%</b>	70,40%	12,50%	17,20%	<b>87,60%</b>
Valore los plazos de préstamo	74,40%	6,80%	18,90%	<b>93,30%</b>	66,20%	20,00%	13,80%	<b>80,00%</b>
Valore la obtención de documentos mediante préstamo interbibliotecario	87,70%	8,20%	4,10%	<b>91,80%</b>	65,80%	15,80%	18,40%	<b>84,20%</b>





**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%
AÑO 2018	INSATISFECHOS	3,10%	2,80%	1,60%	3,20%	1,60%	6,20%	1,70%
	CONFORME	4,00%	18,60%	5,40%	10,00%	3,60%	11,30%	5,20%
	SATISFECHOS	92,80%	78,60%	93,00%	86,70%	94,80%	82,50%	93,10%
	CONFORMIDAD TOTAL	96,80%	97,20%	98,40%	96,70%	98,40%	93,80%	98,30%

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.