

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Distrito, Juventud, Participación Ciudadana,  
Menor y Familia

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

**ESTUDIO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:  
BIBLIOTECA PÚBLICA 2019  
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA, FESTEJOS E IGUALDAD  
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor  
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



## 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 (2019)
- Informe General de la Biblioteca Pública (2019)
- Anexo I. Tablas de frecuencias de usuarios/ adultos de la Biblioteca Pública (2019).
- Anexo II. Tablas de frecuencias de usuarios/ infantil de la Biblioteca Pública (2019)
- 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 Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor  
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



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 Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor, 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 Atención y Participación Ciudadana 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 Atención y Participación Ciudadana 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 2019** en el que se analizan de forma pormenorizada diferentes aspectos sobre tales servicios.



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor  
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



Dicho estudio de calidad ha sido elaborado, bajo la supervisión de la Dirección General de Atención y Participación Ciudadana, por la Socióloga Doña Mónica Luque Suárez.

Desde la Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor 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 Atención y Participación Ciudadana 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 a la Consejería de Educación, Cultura, Festejos e Igualdad, ya que, sin su necesaria e inestimable contribución, la realización de este estudio no hubiera sido posible.



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor  
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



# **FICHA TÉCNICA DEL ESTUDIO DE CALIDAD DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2019**

- 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 2019** perteneciente a la Consejería de Educación, Cultura, Festejos e Igualdad 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 2019.

## 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 2019. (Anual)
<b>Introducción y Tabulación de los datos</b>	Febrero 2020
<b>Análisis e Interpretación de los datos</b>	Junio 2020





## 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 228 encuestas de infantiles y 218 encuestas de adultos, haciendo un total de 446 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 0,84
- Cuestionario para Niños está en 0,80

## 7) MECANISMOS DE EVALUACIÓN

Consistirá en:

- 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.
- 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 Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor  
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



## 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:



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor  
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



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, valórelolo 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: \_\_\_\_\_

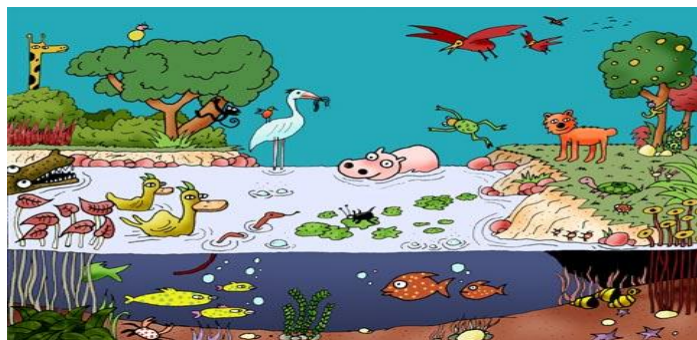


CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor  
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



## 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 Educación, Cultura, Festejos e Igualdad de la Ciudad Autónoma de Melilla, dado el proceso de modernización que ha emprendido las Administraciones Públicas.



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor  
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



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 Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor  
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

**INFORME GENERAL SOBRE  
LA BIBLIOTECA PÚBLICA  
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA  
2019**



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor  
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



El informe sobre la **Evaluación de la Calidad de la Biblioteca Pública 2019**, 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 2019
- Análisis de las frecuencias de las variables de los usuarios/infantiles de la Biblioteca 2019
- Análisis de datos estadísticos descriptivos de la Biblioteca usuarios/adultos 2019
- Análisis de las frecuencias de las variables de los usuarios/adultos de la Biblioteca 2019

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 usuarios / ciudadanos se han mostrado muy partícipes en realizar estos cuestionarios ya que les permiten tener un contacto entre el servicio que presta la y ellos y así poder mostrar su opinión sobre dichos servicios, ver las necesidades que pudieran ser detectadas y si se cumplen los objetivos establecidos





## ANÁLISIS DE LOS DATOS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LOS USUARIOS/INFANTILES DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA 2019

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 2019. 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 2019			
	N	Media	Desv. típ.
La sala es bonita	222	2,89	,405
Las mesas y sillas son cómodas	225	2,58	,630
Tiene muchos libros	227	2,93	,364
Los libros son bonitos	226	2,82	,460
El personal me trata bien	226	2,89	,408
Me ayudan con los trabajos del Colegio	225	2,60	,681
Me gusta esta Biblioteca	224	2,88	,385

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor  
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



En conclusión, **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA 2019 DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**, está en un **sobre 2,88 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 **2,78 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 2019

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	3.2
Conformes	5
Satisfechos	91.9
Conformidad total(*)	96.9

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

### ▪ LAS MESAS Y SILLAS SON CÓMODAS

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	7.6
Conformes	27.1
Satisfechos	65.3
Conformidad total(*)	92.4

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

### ▪ TIENE MUCHOS LIBROS

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	2.2
Conformes	3.1
Satisfechos	94.3
Conformidad total(*)	97.4

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



▪ **LOS LIBROS SON BONITOS**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfechos	3.1
Conformes	11.9
Satisfechos	85
Conformidad total(*)	96.9

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

▪ **EL PERSONAL ME TRATA BIEN**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfechos	3.5
Conformes	3.5
Satisfechos	92.9
Conformidad total(*)	96.4

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

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

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfechos	11.1
Conformes	17.8
Satisfechos	71.8
Conformidad total(*)	89.6

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

▪ **TE GUSTA ESTA BIBLIOTECA**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfechos	2.2
Conformes	7.1
Satisfechos	90.6
Conformidad total (*)	97.7

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



## ANÁLISIS DE LOS DATOS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LOS USUARIOS/ ADULTOS DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA 2019

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 2019. 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 2019			
	N	Media	Desv. típ.
Valore la accesibilidad al recinto	206	4,37	,922
Valore los aseos del recinto	198	3,66	1,307
Valore la limpieza de las salas	211	4,48	,824
Valore la biblioteca como lugar de estudio/consulta	205	4,56	,812
Valore la comodidad para el estudio/consulta	203	4,26	1,032
Valore el silencio	212	4,29	,988
Valore la climatización	211	4	1,125
Valore la sala de lectura	206	4,31	,993
Valore el horario de la Biblioteca	208	4,18	1,151
Valore el número de puestos de lectura	204	4,01	1,121
Valore la señalización de los distintos servicios	199	4,03	1,137
Valore la localización de información por mi cuenta	202	4,08	1,087
Atención y trato recibidos del personal de la Biblioteca Pública	203	4,57	,856
Nivel de Calidad. en general, de la Biblioteca	215	<b>4,27</b>	,932
Valore los puestos informáticos	74	3,91	1,367
Valore el acceso a internet	65	3,62	1,354
Valore la fotocopiadora y otros recursos de reprografía	62	3,58	1,477
Valore los libros	85	4,35	1,055
Valore las revistas	58	3,97	1,401



<b>Valore los vídeos, DVD y otros materiales audiovisuales</b>	42	3,93	1,351
<b>Valore las bases de datos y otros recursos electrónicos</b>	41	3,9	1,221
<b>Valore el catálogo automatizado (OPAC)</b>	38	4,16	1,175
<b>Valore el préstamo a domicilio</b>	58	4,14	1,220
<b>Valore los plazos de préstamo</b>	58	4,07	1,183
<b>Valore la obtención de documentos mediante préstamo interbibliotecario</b>	43	4	1,254

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 2019 DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA, está en un sobre 4,27 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 **4,10 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 2019

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**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfechos	5.3
Conformes	10.2
Satisfechos	84.5
Conformidad total (*)	94.7

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

▪ **ASEOS DEL RECINTO**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfechos	18.7
Conformes	20.2
Satisfechos	61.1
Conformidad total (*)	81.3

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

▪ **LIMPIEZA DE LAS SALAS**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfechos	3.8
Conformes	5.7
Satisfechos	90.5
Conformidad total (*)	96.2

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

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

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfechos	2.9
Conformes	8.8
Satisfechos	88.3
Conformidad total (*)	97.1

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





▪ **COMODIDAD PARA EL ESTUDIO/CONSULTAS**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfechos	7.9
Conformes	10.8
Satisfechos	81.3
Conformidad total (*)	92.1

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

▪ **SILENCIO**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfechos	7.1
Conformes	11.3
Satisfechos	81.6
Conformidad total (*)	92.9

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

▪ **CLIMATIZACIÓN**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfechos	10
Conformes	20.4
Satisfechos	69.6
Conformidad total (*)	90

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

▪ **SALA DE LECTURA**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfechos	5.8
Conformes	12.1
Satisfechos	82.1
Conformidad total (*)	94.2

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



▪ **HORARIO DE LA BIBLIOTECA**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfechos	12
Conformes	9.6
Satisfechos	78.4
Conformidad total (*)	88

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

▪ **NÚMERO DE PUESTOS DE LECTURA**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfechos	10.3
Conformes	16.2
Satisfechos	73.5
Conformidad total (*)	89.7

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

▪ **LOCALIZACIÓN E INFORMACIÓN POR MI CUENTA**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfechos	10.1
Conformes	19.1
Satisfechos	70.8
Conformidad total (*)	89.9

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

▪ **SEÑALIZACIÓN ADECUADA DE LOS DISTINTOS SERVICIOS**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfechos	8.9
Conformes	17.8
Satisfechos	73.3
Conformidad total (*)	91.1

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



▪ **ATENCIÓN Y TRATO RECIBIDOS**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfechos	5.4
Conformes	4.9
Satisfechos	89.7
Conformidad total (*)	94.6

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

▪ **NIVEL DE CALIDAD DE LA BIBLIOTECA**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfechos	4.2
Conformes	18.1
Satisfechos	77.7
Conformidad total (*)	95.8

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

▪ **PUESTOS INFORMÁTICOS**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfechos	20.3
Conformes	8.1
Satisfechos	71.6
Conformidad total (*)	79.7

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

▪ **ACCESO A INTERNET**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfechos	23.1
Conformes	15.4
Satisfechos	61.5
Conformidad total (*)	76.9

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



▪ **FOTOCOPIADORA Y OTROS RECURSOS DE REPROGRAFÍA**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfechos	24.2
Conformes	16.1
Satisfechos	59.7
Conformidad total (*)	75.8

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

▪ **LIBROS**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfechos	7.1
Conformes	11.8
Satisfechos	81.1
Conformidad total (*)	92.9

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

▪ **REVISTAS**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfechos	19
Conformes	10.3
Satisfechos	70.7
Conformidad total (*)	81

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

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

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfechos	16.7
Conformes	14.3
Satisfechos	69
Conformidad total (*)	83.3

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



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

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfechos	17.1
Conformes	12.2
Satisfechos	70.7
Conformidad total (*)	82.9

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

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

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfechos	13.2
Conformes	13.2
Satisfechos	73.6
Conformidad total (*)	86.8

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

▪ **PRÉSTAMO A DOMICILIO**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfechos	13.8
Conformes	10.3
Satisfechos	75.9
Conformidad total (*)	86.2

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

▪ **PLAZOS DE PRÉSTAMOS**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfechos	13.8
Conformes	8.6
Satisfechos	77.6
Conformidad total (*)	86.2

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



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor  
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



▪ **PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfechos	16.3
Conformes	14
Satisfechos	69.7
Conformidad total (*)	83.7

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



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor  
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

## **ANEXO I**

# **TABLAS DE FRECUENCIAS DE DATOS DE USUARIOS/ADULTOS DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2019**





## TABLA DE FRECUENCIA DE LOS DATOS DE LA EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECA PÚBLICA- USUARIO ADULTO 2019

### ¿Es usted socio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	30	13,8	19,5	19,5
	No	124	56,9	80,5	100,0
	Total	154	70,6	100,0	
Perdidos	Sistema	64	29,4		
Total		218	100,0		

### Seleccione el género

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombre	81	37,2	43,8	43,8
	Mujer	104	47,7	56,2	100,0
	Total	185	84,9	100,0	
Perdidos	Sistema	33	15,1		
Total		218	100,0		

### Señale su edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	91	41,7	44,4	44,4
	25 a 34 años	46	21,1	22,4	66,8
	35 a 44 años	43	19,7	21,0	87,8
	45 a 54 años	19	8,7	9,3	97,1
	55 a 64 años	4	1,8	2,0	99,0
	+ de 65 años	2	,9	1,0	100,0
	Total		205	94,0	100,0
Perdidos	Sistema	13	6,0		
Total		218	100,0		



### Selecione estado civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	67	30,7	34,4	34,4
	Soltero/a	112	51,4	57,4	91,8
	Separado/a	9	4,1	4,6	96,4
	Viudo/a	7	3,2	3,6	100,0
	Total	195	89,4	100,0	
Perdidos	Sistema	23	10,6		
Total		218	100,0		

### Valore la accesibilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	1,4	1,5	1,5
	Mal	8	3,7	3,9	5,3
	Regular	21	9,6	10,2	15,5
	Bien	51	23,4	24,8	40,3
	Muy bien	123	56,4	59,7	100,0
Total		206	94,5	100,0	
Perdidos	Sistema	12	5,5		
Total		218	100,0		

### Valore los aseos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	21	9,6	10,6	10,6
	Mal	16	7,3	8,1	18,7
	Regular	40	18,3	20,2	38,9
	Bien	54	24,8	27,3	66,2
	Muy bien	67	30,7	33,8	100,0
Total		198	90,8	100,0	
Perdidos	Sistema	20	9,2		
Total		218	100,0		



### Valore la limpieza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	1,4	1,4	1,4
	Mal	5	2,3	2,4	3,8
	Regular	12	5,5	5,7	9,5
	Bien	59	27,1	28,0	37,4
	Muy bien	132	60,6	62,6	100,0
	Total	211	96,8	100,0	
Perdidos	Sistema	7	3,2		
Total		218	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,9	1,0	1,0
	Mal	4	1,8	2,0	2,9
	Regular	18	8,3	8,8	11,7
	Bien	34	15,6	16,6	28,3
	Muy bien	147	67,4	71,7	100,0
	Total	205	94,0	100,0	
Perdidos	Sistema	13	6,0		
Total		218	100,0		

### Valore la comodidad para el estudio/consulta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	2,8	3,0	3,0
	Mal	10	4,6	4,9	7,9
	Regular	22	10,1	10,8	18,7
	Bien	52	23,9	25,6	44,3
	Muy bien	113	51,8	55,7	100,0
	Total	203	93,1	100,0	
Perdidos	Sistema	15	6,9		
Total		218	100,0		



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor  
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

### Valore el silencio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	1,8	1,9	1,9
	Mal	11	5,0	5,2	7,1
	Regular	24	11,0	11,3	18,4
	Bien	53	24,3	25,0	43,4
	Muy bien	120	55,0	56,6	100,0
	Total	212	97,2	100,0	
Perdidos	Sistema	6	2,8		
Total		218	100,0		

### Valore la climatización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	9	4,1	4,3	4,3
	Mal	12	5,5	5,7	10,0
	Regular	43	19,7	20,4	30,3
	Bien	53	24,3	25,1	55,5
	Muy bien	94	43,1	44,5	100,0
	Total	211	96,8	100,0	
Perdidos	Sistema	7	3,2		
Total		218	100,0		

### Valore la sala de lectura

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	2,8	2,9	2,9
	Mal	6	2,8	2,9	5,8
	Regular	25	11,5	12,1	18,0
	Bien	50	22,9	24,3	42,2
	Muy bien	119	54,6	57,8	100,0
	Total	206	94,5	100,0	
Perdidos	Sistema	12	5,5		
Total		218	100,0		



### Valore el horario de la biblioteca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	9	4,1	4,3	4,3
	Mal	16	7,3	7,7	12,0
	Regular	20	9,2	9,6	21,6
	Bien	47	21,6	22,6	44,2
	Muy bien	116	53,2	55,8	100,0
	Total	208	95,4	100,0	
Perdidos	Sistema	10	4,6		
Total		218	100,0		

### Valore el número de puestos de lectura

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	10	4,6	4,9	4,9
	Mal	11	5,0	5,4	10,3
	Regular	33	15,1	16,2	26,5
	Bien	62	28,4	30,4	56,9
	Muy bien	88	40,4	43,1	100,0
	Total	204	93,6	100,0	
Perdidos	Sistema	14	6,4		
Total		218	100,0		

### Valore la señalización de los distintos servicios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	9	4,1	4,5	4,5
	Mal	11	5,0	5,5	10,1
	Regular	38	17,4	19,1	29,1
	Bien	48	22,0	24,1	53,3
	Muy bien	93	42,7	46,7	100,0
	Total	199	91,3	100,0	
Perdidos	Sistema	19	8,7		
Total		218	100,0		



### Valore la localización de información por mi cuenta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	7	3,2	3,5	3,5
	Mal	11	5,0	5,4	8,9
	Regular	36	16,5	17,8	26,7
	Bien	52	23,9	25,7	52,5
	Muy bien	96	44,0	47,5	100,0
	Total		202	92,7	100,0
Perdidos	Sistema	16	7,3		
Total		218	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,9	1,0	1,0
	Mal	9	4,1	4,4	5,4
	Regular	10	4,6	4,9	10,3
	Bien	33	15,1	16,3	26,6
	Muy bien	149	68,3	73,4	100,0
	Total		203	93,1	100,0
Perdidos	Sistema	15	6,9		
Total		218	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,9	,9	,9
	Mal	7	3,2	3,3	4,2
	Regular	39	17,9	18,1	22,3
	Bien	51	23,4	23,7	46,0
	Muy bien	116	53,2	54,0	100,0
	Total		215	98,6	100,0
Perdidos	Sistema	3	1,4		
Total		218	100,0		



### Valore los puestos informáticos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	7	3,2	9,5	9,5
	Mal	8	3,7	10,8	20,3
	Regular	6	2,8	8,1	28,4
	Bien	17	7,8	23,0	51,4
	Muy bien	36	16,5	48,6	100,0
	Total	74	33,9	100,0	
Perdidos	Sistema	144	66,1		
Total		218	100,0		

### Valore el acceso a internet

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	7	3,2	10,8	10,8
	Mal	8	3,7	12,3	23,1
	Regular	10	4,6	15,4	38,5
	Bien	18	8,3	27,7	66,2
	Muy bien	22	10,1	33,8	100,0
	Total	65	29,8	100,0	
Perdidos	Sistema	153	70,2		
Total		218	100,0		

### Valore la fotocopiadora y otros recursos de reprografía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	10	4,6	16,1	16,1
	Mal	5	2,3	8,1	24,2
	Regular	10	4,6	16,1	40,3
	Bien	13	6,0	21,0	61,3
	Muy bien	24	11,0	38,7	100,0
	Total	62	28,4	100,0	
Perdidos	Sistema	156	71,6		
Total		218	100,0		





### Valore los libros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	1,4	3,5	3,5
	Mal	3	1,4	3,5	7,1
	Regular	10	4,6	11,8	18,8
	Bien	14	6,4	16,5	35,3
	Muy bien	55	25,2	64,7	100,0
	Total	85	39,0	100,0	
Perdidos	Sistema	133	61,0		
Total		218	100,0		

### Valore las revistas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	2,8	10,3	10,3
	Mal	5	2,3	8,6	19,0
	Regular	6	2,8	10,3	29,3
	Bien	9	4,1	15,5	44,8
	Muy bien	32	14,7	55,2	100,0
	Total	58	26,6	100,0	
Perdidos	Sistema	160	73,4		
Total		218	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	1,8	9,5	9,5
	Mal	3	1,4	7,1	16,7
	Regular	6	2,8	14,3	31,0
	Bien	8	3,7	19,0	50,0
	Muy bien	21	9,6	50,0	100,0
	Total	42	19,3	100,0	
Perdidos	Sistema	176	80,7		
Total		218	100,0		



### Base de datos y otros recursos electrónicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,9	4,9	4,9
	Mal	5	2,3	12,2	17,1
	Regular	5	2,3	12,2	29,3
	Bien	12	5,5	29,3	58,5
	Muy bien	17	7,8	41,5	100,0
	Total	41	18,8	100,0	
Perdidos	Sistema	177	81,2		
Total		218	100,0		

### Valore el catálogo automatizado (OPAC)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,5	2,6	2,6
	Mal	4	1,8	10,5	13,2
	Regular	5	2,3	13,2	26,3
	Bien	6	2,8	15,8	42,1
	Muy bien	22	10,1	57,9	100,0
	Total	38	17,4	100,0	
Perdidos	Sistema	180	82,6		
Total		218	100,0		

### Valore el préstamo a domicilio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	1,4	5,2	5,2
	Mal	5	2,3	8,6	13,8
	Regular	6	2,8	10,3	24,1
	Bien	11	5,0	19,0	43,1
	Muy bien	33	15,1	56,9	100,0
	Total	58	26,6	100,0	
Perdidos	Sistema	160	73,4		
Total		218	100,0		



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor  
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



### Valore los plazos de préstamo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	1,4	5,2	5,2
	Mal	5	2,3	8,6	13,8
	Regular	5	2,3	8,6	22,4
	Bien	17	7,8	29,3	51,7
	Muy bien	28	12,8	48,3	100,0
	Total	58	26,6	100,0	
Perdidos	Sistema	160	73,4		
Total		218	100,0		

### Valore la obtención de documentos mediante préstamo interbibliotecario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,9	4,7	4,7
	Mal	5	2,3	11,6	16,3
	Regular	6	2,8	14,0	30,2
	Bien	8	3,7	18,6	48,8
	Muy bien	22	10,1	51,2	100,0
	Total	43	19,7	100,0	
Perdidos	Sistema	175	80,3		
Total		218	100,0		



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor  
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

## **ANEXO II**

# **TABLAS DE FRECUENCIAS DE DATOS DE USUARIOS/INFANTILES DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2019**



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor  
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



## TABLA DE FRECUENCIA DE LOS DATOS DE LA EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECA PÚBLICA USUARIO- INFANTIL 2019

### La sala es bonita

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	7	3,1	3,2	3,2
	Regular	11	4,8	5,0	8,1
	Bien	204	89,5	91,9	100,0
	Total	222	97,4	100,0	
Perdidos	Sistema	6	2,6		
Total		228	100,0		

### Las mesas y sillas son cómodas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	17	7,5	7,6	7,6
	Regular	61	26,8	27,1	34,7
	Bien	147	64,5	65,3	100,0
	Total	225	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,3		
Total		228	100,0		

### Tiene muchos libros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	5	2,2	2,2	2,2
	Regular	7	3,1	3,1	5,3
	Bien	214	93,9	94,3	99,6
	5	1	,4	,4	100,0
	Total	227	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,4		
Total		228	100,0		



### Los libros son bonitos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	7	3,1	3,1	3,1
	Regular	27	11,8	11,9	15,0
	Bien	192	84,2	85,0	100,0
	Total	226	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,9		
Total		228	100,0		

### El personal te trata bien

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	8	3,5	3,5	3,5
	Regular	8	3,5	3,5	7,1
	Bien	210	92,1	92,9	100,0
	Total	226	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,9		
Total		228	100,0		

### Te ayudan con los trabajos del Colegio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	25	11,0	11,1	11,1
	Regular	40	17,5	17,8	28,9
	Bien	160	70,2	71,1	100,0
	Total	225	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,3		
Total		228	100,0		

### Te gusta esta biblioteca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	5	2,2	2,2	2,2
	Regular	16	7,0	7,1	9,4
	Bien	203	89,0	90,6	100,0
	Total	224	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	4	1,8		
Total		228	100,0		



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor  
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



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	2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	N	Media	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	206	4,37
Valore los aseos del recinto	209	4,18	191	3,83	133	3,92	163	4,21	143	3,86	159	3,45	198	3,66
Valore la limpieza de las salas	201	4,37	193	4,10	129	4,00	157	4,45	145	4,2	166	4,22	211	4,48
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	205	4,56
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	203	4,26
Valore el silencio	207	4,05	192	3,87	130	4,09	160	4,00	144	3,8	161	3,92	212	4,29
Valore la climatización	205	4,19	189	3,99	128	4,24	155	4,08	142	3,91	165	3,94	211	4
Valore la sala de lectura	204	4,15	184	3,92	132	4,27	159	4,15	141	3,87	160	3,97	206	4,31
Valore el horario de la Biblioteca	208	3,24	192	3,45	131	4,08	158	3,66	143	3,47	166	3,52	208	4,18
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	204	4,01
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	199	4,03
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	202	4,08
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	203	4,57
Valore el Nivel de Calidad. en general, de la Biblioteca	200	<b>3,55</b>	181	<b>4,08</b>	132	<b>4,32</b>	161	<b>4,27</b>	144	<b>4,17</b>	165	<b>4,01</b>	215	<b>4,27</b>
Valore los puestos informáticos	28	4,36	103	3,79	61	3,62	72	3,90	80	4,13	81	3,58	74	3,91
Valore el acceso a internet	55	4,07	98	3,60	56	3,09	63	3,78	81	3,7	78	3,36	65	3,62
Valore la fotocopiadora y otros recursos de reprografía	42	4,02	73	3,74	34	3,44	56	4,46	54	4,28	62	3,73	62	3,58
Valore los libros	13	3,77	105	4,06	89	3,91	84	4,27	93	4,16	91	3,97	85	4,35
Valore las revistas	86	3,76	99	4,06	85	3,87	59	4,29	83	4,16	68	3,65	58	3,97
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	42	3,93
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	41	3,9
Valore el catálogo automatizado (OPAC)	208	4,25	61	3,92	32	3,88	36	4,47	57	4,32	53	3,68	38	4,16
Valore el préstamo a domicilio	57	3,93	100	3,92	60	3,98	62	4,35	81	4,3	64	3,95	58	4,14
Valore los plazos de préstamo	76	4,34	87	3,83	54	4,07	58	4,29	74	4,16	65	3,74	58	4,07
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	43	4



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor  
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



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	2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	N	Media	N	Media	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	321	2,9	222	2,89
Las mesas y sillas son cómodas	292	2,52	185	2,43	157	2,54	312	2,58	206	2,61	318	2,76	225	2,58
Tiene muchos libros	291	2,74	185	2,74	156	2,75	304	2,92	207	2,92	316	2,91	227	2,93
Los libros son bonitos	292	2,65	184	2,68	158	2,72	298	2,85	205	2,83	309	2,83	226	2,82
El personal me trata bien	289	2,72	183	2,72	153	2,8	290	2,95	206	2,93	308	2,93	226	2,89
Me ayudan con los trabajos del Colegio	291	2,58	185	2,63	150	2,6	285	2,76	203	2,72	291	2,76	225	2,6
Me gusta esta Biblioteca	292	2,71	184	2,74	150	2,76	271	2,88	203	3	290	2,91	224	2,88

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor  
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



## **ANEXO V**

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



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor  
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



	2012				2013				2014				2015			
	SATISF	INSATISF	CONF	CONF. TOTAL	SATISF	INSATISF	CONF	CONF. TOTAL	SATISF	INSATISF	CONF	CONF. TOTAL	SATISF.	INSATISF	CONF.	CONF. TOTAL
<b>Accesibilidad al recinto</b>	75,8%	8,9%	15,4%	91,2%	77,9%	4,5%	17,7%	95,6%	68,20%	10,40%	21,40%	89,60%	75,20%	13,50%	11,30%	86,50%
<b>Aseos del recinto</b>	68,6%	17,7%	13,7%	82,3%	76,7%	4,0%	19,3%	96,0%	68,10%	6,80%	25,10%	93,20%	71,40%	13,50%	11,30%	82,70%
<b>Limpieza de salas</b>	76,0%	10,3%	13,7%	89,7%	85,0%	1,5%	13,4%	98,4%	79,80%	1,50%	18,70%	98,50%	74,40%	11,60%	14,00%	88,40%
<b>Biblioteca como lugar de estudio</b>	67,3%	15,5%	17,2%	84,5%	77,5%	5,0%	17,5%	95,0%	73,70%	3,70%	22,60%	96,30%	78,30%	10,90%	10,90%	89,20%
<b>Comodidad para el estudio</b>	61,6%	16,7%	21,7%	83,3%	72,3%	4,0%	23,7%	96,0%	67,80%	5,30%	27,00%	94,80%	75,00%	10,90%	14,10%	89,10%
<b>Silencio</b>	62,1%	16,7%	21,2%	83,3%	72,5%	6,0%	21,5%	94,0%	69,30%	5,70%	25,00%	94,30%	73,10%	10,00%	16,90%	90,00%
<b>Climatización</b>	76,8%	8,3%	14,9%	91,7%	80,8%	3,0%	16,2%	97,0%	74,10%	7,40%	18,50%	92,60%	82,00%	5,50%	12,50%	94,50%
<b>Sala de lectura</b>	65,1%	15,0%	19,9%	85,0%	76,7%	6,1%	17,3%	94,0%	71,80%	6,50%	21,70%	93,50%	77,10%	6,10%	16,80%	93,90%
<b>Horario de Biblioteca</b>	46,7%	37,2%	16,2%	62,9%	46,8%	12,4%	16,9%	63,7%	56,80%	23,90%	19,30%	76,10%	75,60%	8,40%	16,00%	91,60%
<b>Número de puestos de lectura</b>	56,8%	18,1%	25,1%	81,9%	63,9%	11,0%	25,1%	89,0%	61,80%	9,70%	28,50%	90,30%	74,00%	9,90%	16,00%	90,00%
<b>Señalización de los distintos servicios</b>	74,2%	9,4%	16,4%	90,6%	79,5%	5,1%	15,4%	94,9%	69,70%	7,40%	22,90%	92,60%	82,30%	6,20%	11,50%	93,80%
<b>Localización de información por mi cuenta</b>	74,2%	5,9%	19,9%	94,1%	73,7%	5,0%	21,2%	94,9%	68,30%	6,00%	25,70%	94,00%	86,20%	5,20%	8,10%	94,30%
<b>Atención y trato del personal de Biblioteca Pública</b>	80,0%	8,7%	11,4%	91,4%	82,1%	4,0%	13,9%	96,0%	86,70%	3,20%	10,10%	96,80%	85,50%	8,40%	6,10%	91,60%
<b>Nivel de Calidad de la Biblioteca</b>	74,6%	7,9%	17,5%	92,1%	81,1%	3,0%	15,9%	97,0%	78,40%	4,40%	17,10%	95,50%	87,10%	6,80%	6,10%	93,20%
<b>Valore los puestos informáticos</b>	64,5%	20,6%	15,0%	79,5%	61,0%	14,7%	24,4%	85,4%	68,00%	10,70%	21,40%	89,40%	60,70%	29,50%	9,80%	70,50%
<b>Valore el acceso a internet</b>	62,2%	29,2%	14,3%	76,5%	64,3%	14,3%	21,4%	85,7%	59,20%	15,30%	25,50%	84,70%	46,40%	44,60%	8,90%	55,30%
<b>Valore la fotocopiadora y otros recursos de reprografía</b>	62,2%	23,4%	14,3%	76,5%	68,4%	12,3%	19,3%	87,7%	64,30%	9,60%	26,00%	90,30%	61,80%	36,30%	2,90%	64,70%
<b>Valore los libros</b>	73,6%	5,8%	20,6%	94,2%	82,9%	1,3%	15,8%	98,7%	78,10%	1,90%	20,00%	98,10%	73,00%	14,60%	12,40%	85,40%
<b>Valore las revistas</b>	55,3%	26,1%	18,7%	74,0%	73,2%	12,2%	14,6%	87,8%	75,80%	6,00%	18,20%	94,00%	72,90%	15,30%	11,80%	84,70%
<b>Valore los vídeos, DVD y otros materiales audiovisuales</b>	53,0%	25,5%	21,6%	74,6%	51,9%	19,1%	19,0%	70,9%	63,00%	11,20%	25,90%	88,90%	71,40%	21,40%	7,10%	78,50%
<b>Valore las bases de datos y otros recursos electrónicos</b>	52,7%	11,2%	36,1%	88,8%	76,5%	5,9%	17,6%	94,1%	59,20%	6,10%	34,70%	93,90%	80,00%	4,00%	16,00%	96,00%
<b>Valore el catálogo automatizado (OPAC)</b>	75,7%	8,6%	15,7%	91,4%	85,7%	3,6%	10,7%	96,4%	72,10%	4,90%	23,00%	95,10%	71,90%	9,40%	18,80%	90,70%



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor  
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



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%	71,70%	11,70%	16,70%	88,40%
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%	74,10%	14,80%	11,10%	85,20%
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%	75,00%	16,70%	8,30%	83,30%

	2016				2017				2018				2019			
	SATISF.	INSATISF	CONF.	CONF. TOTAL	SATISF.	INSATISF	CONF.	CONF. TOTAL	SATISF.	INSATISF	CONF.	CONF. TOTAL	SATISF.	INSATISF	CONF.	CONF. TOTAL
Accesibilidad al recinto	2,40%	7,30%	90,30%	97,60%	76,50%	8,30%	15,20%	91,70%	73,80%	7,90%	18,30%	92,10%	84,50%	5,30%	10,20%	94,70%
Aseos del recinto	6,10%	12,30%	81,60%	93,90%	69,30%	15,40%	15,40%	84,70%	49,10%	19,50%	31,40%	80,50%	61,10%	18,70%	20,20%	81,30%
Limpieza de salas	1,90%	8,30%	89,80%	98,10%	82,80%	7,60%	9,70%	92,50%	79,50%	5,40%	15,10%	94,60%	90,50%	3,80%	5,70%	96,20%
Biblioteca como lugar de estudio	4,00%	15,90%	80,10%	96,00%	76,10%	8,50%	15,50%	91,60%	70,20%	7,90%	22,00%	92,20%	88,30%	2,90%	8,80%	97,10%
Comodidad para el estudio	8,40%	14,30%	77,30%	91,60%	69,00%	10,60%	19,70%	88,70%	65,60%	10,80%	23,50%	89,10%	81,30%	7,90%	10,80%	92,10%
Silencio	10,60%	11,90%	77,50%	89,40%	64,60%	11,10%	24,30%	88,90%	64,6%	8,7%	26,7%	91,3%	81,60%	7,10%	11,30%	92,90%
Climatización	7,10%	15,50%	77,40%	92,90%	75,40%	13,40%	11,30%	86,70%	72,20%	10,3%	17,60%	89,80%	69,60%	10,00%	20,40%	90,00%
Sala de lectura	5,00%	15,10%	79,80%	94,90%	69,50%	15,60%	14,90%	84,40%	71,90%	8,10%	20,00%	91,90%	82,10%	5,80%	12,10%	94,20%
Horario de Biblioteca	19,00%	17,70%	63,30%	81,00%	56,70%	25,90%	17,50%	74,20%	51,20%	21,70%	27,10%	78,30%	78,40%	12,00%	9,60%	88,00%
Número de puestos de lectura	14,40%	15,70%	69,90%	85,70%	65,50%	16,50%	18,00%	83,50%	55,00%	12,50%	32,50%	87,50%	73,50%	10,30%	16,20%	89,70%
Señalización de los distintos servicios	7,20%	15,70%	77,10%	92,20%	69,20%	10,70%	20,00%	89,20%	68,50%	9,90%	21,60%	90,10%	70,80%	10,10%	19,10%	89,90%
Localización de información por mi cuenta	8,30%	11,50%	80,20%	91,70%	65,90%	9,60%	24,40%	90,30%	66,10%	11,30%	22,60%	88,70%	73,30%	8,90%	17,80%	91,10%
Atención y trato del personal de Biblioteca Pública	5,00%	4,40%	90,60%	95,00%	85,10%	9,90%	5,00%	90,10%	75,60%	11,60%	12,80%	88,40%	89,70%	5,40%	4,90%	94,60%
Nivel de Calidad de la Biblioteca	4,30%	12,40%	83,30%	95,70%	78,50%	7,60%	13,90%	92,40%	70,90%	7,90%	21,20%	92,10%	77,70%	4,20%	18,10%	95,80%
Valore los puestos informáticos	11,10%	20,80%	68,10%	88,90%	82,50%	11,30%	6,30%	88,80%	55,50%	16,00%	28,40%	83,90%	71,60%	20,30%	8,10%	79,70%
Valore el acceso a internet	12,70%	27,00%	60,30%	87,30%	62,90%	18,50%	18,50%	81,40%	46,10%	25,60%	28,20%	74,30%	61,50%	23,10%	15,40%	76,90%
Valore la fotocopiadora y otros recursos de reprografía	3,60%	7,10%	89,30%	96,40%	75,90%	7,40%	16,70%	92,60%	61,30%	14,50%	24,20%	85,50%	59,70%	24,20%	16,10%	75,80%
Valore los libros	6,00%	7,10%	86,90%	94,00%	80,60%	8,60%	10,80%	91,40%	69,30%	9,90%	20,90%	90,20%	81,10%	7,10%	11,80%	92,90%
Valore las revistas	8,50%	5,10%	86,40%	91,50%	83,10%	9,60%	7,20%	90,30%	57,40%	20,60%	22,10%	79,50%	70,70%	19,00%	10,30%	81,00%



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor  
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



<b>Valore los vídeos, DVD y otros materiales audiovisuales</b>	9,70%	9,70%	80,70%	90,40%	78,00%	16,00%	6,00%	84,00%	61,90%	19,00%	19,00%	80,90%	69,00%	16,70%	14,30%	83,30%
<b>Valore las bases de datos y otros recursos electrónicos</b>	5,40%	8,10%	86,50%	94,60%	84,50%	8,90%	6,70%	91,20%	71,80%	15,40%	12,80%	84,60%	70,70%	17,10%	12,20%	82,90%
<b>Valore el catálogo automatizado (OPAC)</b>	5,60%	2,80%	91,70%	94,50%	86,00%	10,50%	3,50%	89,50%	66,00%	15,10%	18,90%	84,90%	73,60%	13,20%	13,20%	86,80%
<b>Valore el préstamo a domicilio</b>	3,20%	8,10%	88,70%	96,80%	85,20%	7,40%	7,40%	92,60%	70,40%	12,50%	17,20%	87,60%	75,90%	13,80%	10,30%	86,20%
<b>Valore los plazos de préstamo</b>	5,20%	13,80%	81,10%	94,90%	74,40%	6,80%	18,90%	93,30%	66,20%	20,00%	13,80%	80,00%	77,60%	13,80%	8,60%	86,20%
<b>Valore la obtención de documentos mediante préstamo interbibliotecario</b>	5,40%	5,40%	89,20%	94,60%	87,70%	8,20%	4,10%	91,80%	65,80%	15,80%	18,40%	84,20%	69,70%	16,30%	14,00%	83,70%



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor  
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



## **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
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	<b>95,1%</b>	<b>95,2%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>97,6%</b>
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	<b>92,8%</b>	<b>91,6%</b>	<b>95,9%</b>	<b>95,3%</b>	<b>95,4%</b>	<b>93,9%</b>	<b>95,3%</b>
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	<b>83,3%</b>	<b>84,6%</b>	<b>91,6%</b>	<b>90,2%</b>	<b>88,1%</b>	<b>85,8%</b>	<b>89,5%</b>
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	<b>94,3%</b>	<b>95,3%</b>	<b>97,3%</b>	<b>97,5%</b>	<b>97,0%</b>	<b>96,7%</b>	<b>96,2%</b>
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	<b>95,9%</b>	<b>90,0%</b>	<b>98,6%</b>	<b>96,4%</b>	<b>96,6%</b>	<b>77,3%</b>	<b>97,0%</b>
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	<b>95,4%</b>	<b>94,2%</b>	<b>96,9%</b>	<b>97,3%</b>	<b>97,3%</b>	<b>94,6%</b>	<b>97,0%</b>
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	<b>95,60%</b>	<b>85,40%</b>	<b>96,20%</b>	<b>95,10%</b>	<b>93,40%</b>	<b>92,40%</b>	<b>96,70%</b>
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%



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor  
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



	<b>CONFORMIDAD TOTAL</b>	<b>93,40%</b>	<b>87,90%</b>	<b>94,90%</b>	<b>93,70%</b>	<b>98,10%</b>	<b>90,00%</b>	<b>94,70%</b>
<b>2016</b>	<b>INSATISFECHOS</b>	4,50%	12,20%	2,30%	3,00%	0,70%	7,40%	1,80%
	<b>CONFORME</b>	7,10%	17,90%	3,30%	9,40%	3,40%	8,80%	8,10%
	<b>SATISFECHOS</b>	88,40%	69,80%	94,40%	87,60%	95,90%	83,90%	90,00%
	<b>CONFORMIDAD TOTAL</b>	<b>95,50%</b>	<b>87,80%</b>	<b>97,70%</b>	<b>97,00%</b>	<b>99,30%</b>	<b>92,70%</b>	<b>98,10%</b>
<b>2017</b>	<b>INSATISFECHOS</b>	5,80%	5,80%	3,40%	4,40%	2,40%	8,40%	3,00%
	<b>CONFORME</b>	5,80%	27,20%	1,00%	8,30%	2,40%	11,30%	2,00%
	<b>SATISFECHOS</b>	88,40%	67,00%	95,70%	87,30%	95,10%	80,30%	95,10%
	<b>CONFORMIDAD TOTAL</b>	<b>94,20%</b>	<b>94,20%</b>	<b>96,70%</b>	<b>95,60%</b>	<b>97,50%</b>	<b>91,60%</b>	<b>97,10%</b>
<b>2018</b>	<b>INSATISFECHOS</b>	3,10%	2,80%	1,60%	3,20%	1,60%	6,20%	1,70%
	<b>CONFORME</b>	4,00%	18,60%	5,40%	10,00%	3,60%	11,30%	5,20%
	<b>SATISFECHOS</b>	92,80%	78,60%	93,00%	86,70%	94,80%	82,50%	93,10%
	<b>CONFORMIDAD TOTAL</b>	<b>96,80%</b>	<b>97,20%</b>	<b>98,40%</b>	<b>96,70%</b>	<b>98,40%</b>	<b>93,80%</b>	<b>98,30%</b>
<b>2019</b>	<b>INSATISFECHOS</b>	3,20%	7,60%	2,20%	3,10%	3,50%	11,10%	2,20%
	<b>CONFORME</b>	5,00%	27,10%	3,10%	11,90%	3,50%	17,80%	7,10%
	<b>SATISFECHOS</b>	91,90%	65,30%	94,30%	85,00%	92,90%	71,80%	90,60%
	<b>CONFORMIDAD TOTAL</b>	<b>96,90%</b>	<b>92,40%</b>	<b>97,40%</b>	<b>96,90%</b>	<b>96,40%</b>	<b>89,60%</b>	<b>97,70%</b>

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos