

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**ESTUDIO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:
BIBLIOTECA PÚBLICA 2024
CONSEJERÍA DE CULTURA, PATRIMONIO CULTURAL Y DEL
MAYOR
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**

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 (2024)
- Informe General de la Biblioteca Pública (2024)
- Anexo I. Tablas de frecuencias de usuarios adultos de la Biblioteca Pública (2024).
- Anexo II. Tablas de frecuencias de usuarios infantil de la Biblioteca Pública (2024)
- Anexo III. Tabla Comparativa Interanual de Estadísticos Descriptivos de usuarios adultos de la Biblioteca Pública
- Anexo IV. Tabla Comparativa Interanual de Estadísticos Descriptivos de usuarios infantil de la Biblioteca Pública
- Anexo V. Tabla Comparativa Interanual de satisfacción de los usuarios adultos de la Biblioteca Pública
- Anexo VI. Tabla Comparativa Interanual de satisfacción de los usuarios infantil de la Biblioteca Pública

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 Presidencia, Administración Pública e Igualdad, 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 Administración Pública 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 Administración Pública 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 2024** en el que se analizan de forma pormenorizada diferentes aspectos sobre tales servicios.

Dicho estudio de calidad ha sido elaborado, bajo la supervisión de la Dirección General de Administración Pública, por la Socióloga Doña Marta Amalia Ramírez Ruiz.

Desde la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad, 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 Administración Pública 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 Cultura, Patrimonio Cultural y del Mayor, ya que, sin su necesaria e inestimable contribución, la realización de este estudio no hubiera sido posible.

FICHA TÉCNICA DEL ESTUDIO DE CALIDAD DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA 2024 CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

- 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 2024** perteneciente a la Consejería de Cultura, Patrimonio Cultural y del Mayor de la Ciudad Autónoma de Melilla.

2) OBJETIVOS

- Valorar el servicio que se da en la Biblioteca Pública a los usuarios/ ciudadanos.
- Analizar qué percepción tienen los usuarios/ ciudadanos de la Biblioteca Pública.
- Medir la Calidad en general de los servicios y aspectos que se han prestado en la Biblioteca Pública 2024.

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 del mismo servicio, para la colección de la muestra representativa de la población.

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

5) CRONOGRAMA

Colección de datos	En periodos mensuales durante toda la ejecución 2024. (Anual)
Introducción y Tabulación de los datos	Febrero 2025
Análisis e Interpretación de los datos	Marzo 2025

6) DISEÑO MUESTRAL

Se ha recogido una muestra *a partir de un sondeo aleatorio* en la Biblioteca Pública perteneciente a la Consejería de Cultura, Patrimonio Cultural y del Mayor.

Se ha recogido 90 encuestas de adultos y 122 encuestas de infantiles, haciendo un total de 212 encuestas realizadas, a través de un muestreo aleatorio, a ciudadanos que han hecho uso de la Biblioteca Pública.

7) MECANISMOS DE EVALUACIÓN

Consistirá en:

- a. Evaluación externa: Nos permitirá apreciar el nivel de satisfacción que tiene el usuario/ ciudadano 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 y pueden registrar algo que fue estimulado por otros factores ajenas al instrumento de medición.

8) CUESTIONARIO

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

En el cuestionario para adultos, 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 usuario/ ciudadano.

Los modelos del cuestionario son los siguientes:



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO/A ADULTO

BARRIO _____

☐ SOCIO ☐ NO SOCIO

1. Sexo: ☐ Hombre ☐ Mujer

2. Edad:

16 a 24 años	☐	45 a 54 años	☐
25 a 34 años	☐	55 a 64 años	☐
35 a 44 años	☐	+ de 65 años	☐

3. Estado Civil

Casado /a	☐
Soltero /a	☐
Separado /a	☐
Viudo /a	☐

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	☐	☐	☐	☐	☐
Aseos del recinto	☐	☐	☐	☐	☐
La limpieza de las salas	☐	☐	☐	☐	☐
Biblioteca como lugar de estudio/ consulta	☐	☐	☐	☐	☐
Comodidad para el estudio/ consulta.	☐	☐	☐	☐	☐
Silencio	☐	☐	☐	☐	☐
Climatización	☐	☐	☐	☐	☐
Sala de lectura	☐	☐	☐	☐	☐
Horario de la Biblioteca	☐	☐	☐	☐	☐
Número de puestos de lectura	☐	☐	☐	☐	☐
Señalización de los distintos servicios	☐	☐	☐	☐	☐
Localización de información por mi cuenta	☐	☐	☐	☐	☐
Atención y trato recibidos del personal de la Biblioteca Pública	☐	☐	☐	☐	☐
NIVEL DE CALIDAD, en general, de LA BIBLIOTECA	☐	☐	☐	☐	☐

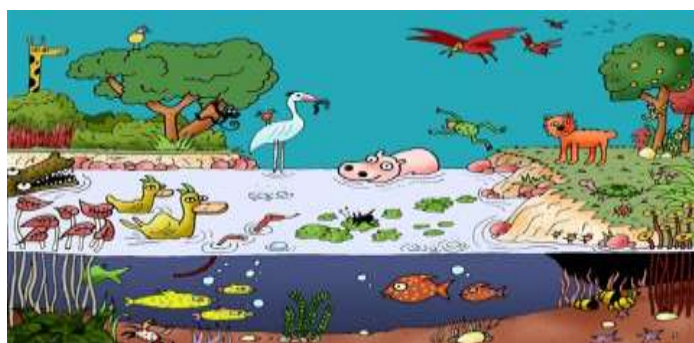
5. Si Ud. ha utilizado algún servicio de la Biblioteca, por favor, márkelo y posteriormente, valórela desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien), cada uno de los servicios que haya señalado:

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

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



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO/A INFANTIL



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

9) TRATAMIENTO DE DATOS

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

Dicho programa informático realiza análisis estadísticos y de gestión de datos en un entorno gráfico. Se realizan análisis de frecuencias para obtener el perfil del usuario y la percepción que el ciudadano/ usuario 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 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, Patrimonio Cultural y del Mayor de la Ciudad Autónoma de Melilla, dado el proceso de modernización que han emprendido las Administraciones Públicas.

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

INFORME GENERAL SOBRE LA BIBLIOTECA PÚBLICA 2024 CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

El informe sobre la **Evaluación de la Calidad de la Biblioteca Pública 2024**, perteneciente a la Consejería de Cultura, Patrimonio Cultural y del Mayor, consta de los siguientes apartados:

- Análisis de datos estadísticos descriptivos de la Biblioteca usuarios/ infantiles 2024
- Análisis de las frecuencias de las variables de los usuarios/ infantiles de la Biblioteca 2024
- Análisis de datos estadísticos descriptivos de la Biblioteca usuarios/ adultos 2024
- Análisis de las frecuencias de las variables de los usuarios/ adultos de la Biblioteca 2024

Para la mejora constante de la calidad de los servicios públicos, es importante conocer la opinión de los ciudadanos sobre los servicios y prestaciones que se le ofrece en **LA BIBLIOTECA PÚBLICA**, opiniones que los usuarios/ ciudadanos 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 Biblioteca Pública 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 2024

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 2024. 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 2024			
	N	Media	Desv. típ.
La sala es bonita	120	2,93	,250
Las mesas y sillas son cómodas	121	2,57	,514
Tiene muchos libros	120	2,90	,328
Los libros son bonitos	119	2,92	,279
El personal me trata bien	119	2,92	,323
Me ayudan con los trabajos del Colegio	117	2,53	,738
Me gusta esta Biblioteca	118	2,94	,237

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

En conclusión, **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA USUARIOS/ INFANTILES 2024 DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**, está en un **2,94 sobre 3**, lo cual, se muestra, por parte de los usuarios un alto nivel 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 “*Me gusta esta biblioteca*”, que sería el *Nivel General*, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **2,80 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 2024

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	0%
Conformes	6,7%
Satisfechos	93,3%
Conformidad total (*)	100%

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

▪ LAS MESAS Y SILLAS SON CÓMODAS

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	0,8%
Conformes	41,3%
Satisfechos	57,9%
Conformidad total (*)	99,2%

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

▪ TIENE MUCHOS LIBROS

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	0,8%
Conformes	8,4%
Satisfechos	90,8%
Conformidad total (*)	99,2%

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

▪ **LOS LIBROS SON BONITOS**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	0%
Conformes	8,4%
Satisfechos	91,6%
Conformidad total (*)	100%

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

▪ **EL PERSONAL ME TRATA BIEN**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	1,7%
Conformes	4,2%
Satisfechos	94,1%
Conformidad total (*)	98,3%

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

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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	14,5%
Conformes	17,9%
Satisfechos	67,6%
Conformidad total (*)	85,5%

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

▪ **ME GUSTA ESTA BIBLIOTECA**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	0%
Conformes	5,9%
Satisfechos	94,1%
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 2024

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 2024. 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 2024			
	N	Media	Desv. típ.
Valore la accesibilidad al recinto	89	4,64	,695
Valore los aseos del recinto	88	3,95	1,124
Valore la limpieza de las salas	87	4,54	,661
Valore la biblioteca como lugar de estudio/consulta	86	4,55	,807
Valore la comodidad para el estudio/consulta	85	4,52	,868
Valore el silencio	89	4,42	,795
Valore la climatización	86	4,16	,931
Valore la sala de lectura	86	4,50	,851
Valore el horario de la Biblioteca	84	4,76	,573
Valore el número de puestos de lectura	85	4,45	,852
Valore la señalización de los distintos servicios	79	4,54	,694
Valore la localización de información por mi cuenta	83	4,30	1,009
Atención y trato recibidos del personal de la Biblioteca Pública	89	4,67	,703
Nivel de Calidad. en general, de la Biblioteca	85	4,47	,810
Valore los puestos informáticos	38	4,24	,913
Valore el acceso a internet	33	4,18	,950
Valore la fotocopidora y otros recursos de reprografía	22	4,50	,802
Valore los libros	57	4,75	,662
Valore las revistas	37	4,57	,959
Valore los vídeos, DVD y otros materiales audiovisuales	18	4,28	1,320
Valore las bases de datos y otros recursos electrónicos	16	4,31	1,352
Valore el catálogo automatizado (OPAC)	30	4,73	,868
Valore el préstamo a domicilio	46	4,80	,654
Valore los plazos de préstamo	48	4,73	,765
Valore la obtención de documentos mediante préstamo interbibliotecario	16	4,69	,602

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 BIBLIOTECA PÚBLICA USUARIOS/ADULTOS 2024 DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA, está en un sobre 4,47 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 **4,50 sobre 5**, lo que arroja una **valoración ligeramente superior** 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 2024
--

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 resulta de sumar los Conformes y los Satisfechos.

▪ **ACCESIBILIDAD A LAS INSTALACIONES**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	2,2%
Conformes	2,2%
Satisfechos	95,6%
Conformidad total (*)	97,8%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación Conformes y Satisfechos

▪ **ASEOS DEL RECINTO**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	11,4%
Conformes	20,5%
Satisfechos	68,1%
Conformidad total (*)	88,6%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación Conformes y Satisfechos

▪ **LIMPIEZA DE LAS SALAS**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	1,1%
Conformes	5,7%
Satisfechos	93,2%
Conformidad total (*)	98,9%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación Conformes y Satisfechos

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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	4,7%
Conformes	5,8%
Satisfechos	89,5%
Conformidad total (*)	95,3%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación Conformes y Satisfechos

▪ **COMODIDAD PARA EL ESTUDIO/CONSULTAS**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	4,7%
Conformes	7,1%
Satisfechos	89,2%
Conformidad total (*)	96,3%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación Conformes y Satisfechos

▪ **SILENCIO**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	3,4%
Conformes	9%
Satisfechos	87,6%
Conformidad total (*)	96,6%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación Conformes y Satisfechos

▪ **CLIMATIZACIÓN**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	7%
Conformes	15,1%
Satisfechos	77,9%
Conformidad total (*)	93%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación Conformes y Satisfechos

▪ **SALA DE LECTURA**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	4,7%
Conformes	5,8%
Satisfechos	89,5%
Conformidad total (*)	95,3%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación Conformes y Satisfechos

▪ **HORARIO DE LA BIBLIOTECA**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	1,2%
Conformes	3,6%
Satisfechos	95,2%
Conformidad total (*)	98,8%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación Conformes y Satisfechos

▪ **NÚMERO DE PUESTOS DE LECTURA**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	4,7%
Conformes	5,9%
Satisfechos	89,4%
Conformidad total (*)	95,3%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación Conformes y Satisfechos

▪ **SEÑALIZACIÓN ADECUADA DE LOS DISTINTOS SERVICIOS**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	2,5%
Conformes	3,8%
Satisfechos	93,7%
Conformidad total (*)	97,5%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación Conformes y Satisfechos

▪ **LOCALIZACIÓN DE INFORMACIÓN POR MI CUENTA**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	7,2%
Conformes	10,9%
Satisfechos	82,9%
Conformidad total (*)	93,8%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación Conformes y Satisfechos

▪ **ATENCIÓN Y TRATO RECIBIDOS**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	3,4%
Conformes	3,4%
Satisfechos	93,2%
Conformidad total (*)	96,6%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación Conformes y Satisfechos

▪ **NIVEL DE CALIDAD DE LA BIBLIOTECA**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	2,4%
Conformes	5,8%
Satisfechos	91,8%
Conformidad total (*)	97,6%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación Conformes y Satisfechos

▪ **PUESTOS INFORMÁTICOS**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	2,6%
Conformes	15,8%
Satisfechos	81,6%
Conformidad total (*)	97,4%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación Conformes y Satisfechos

▪ **ACCESO A INTERNET**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	6%
Conformes	9,1%
Satisfechos	84,9%
Conformidad total (*)	94%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación Conformes y Satisfechos

▪ **FOTOCOPIADORA Y OTROS RECURSOS DE REPROGRAFÍA**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	0%
Conformes	18,2%
Satisfechos	81,8%
Conformidad total (*)	100%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación Conformes y Satisfechos

▪ **LIBROS**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	3,5%
Conformes	1,8%
Satisfechos	94,7%
Conformidad total (*)	96,5%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación Conformes y Satisfechos

▪ **REVISTAS**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	5,4%
Conformes	8,1%
Satisfechos	86,5%
Conformidad total (*)	94,6%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación Conformes y Satisfechos

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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	11,1%
Conformes	5,6%
Satisfechos	83,3%
Conformidad total (*)	88,9%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación Conformes y Satisfechos

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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	18,8%
Conformes	0%
Satisfechos	81,2%
Conformidad total (*)	81,2%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación Conformes y Satisfechos

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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	3,3%
Conformes	6,7%
Satisfechos	90%
Conformidad total (*)	96,7%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación Conformes y Satisfechos

▪ **PRÉSTAMO A DOMICILIO**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	4,3%
Conformes	0%
Satisfechos	95,7%
Conformidad total (*)	95,7%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación Conformes y Satisfechos

▪ **PLAZOS DE PRÉSTAMOS**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	2,1%
Conformes	6,2%
Satisfechos	91,7%
Conformidad total (*)	97,9%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación Conformes y Satisfechos

▪ **PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	0%
Conformes	6,3%
Satisfechos	93,7%
Conformidad total (*)	100%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación Conformes y Satisfechos

ANEXO I

TABLAS DE FRECUENCIA DE DATOS DE USUARIOS/ ADULTOS DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2024

TABLA DE FRECUENCIA DE LOS DATOS DE LA EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECA PÚBLICA-USUARIO ADULTO 2024

BARRIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	El Carmen - Monte M. ^a Cristina	2	2,2	2,3	2,3
	Carretera Hidum	6	6,7	7,0	9,3
	Centro	4	4,4	4,7	14,0
	Las Palmeras - Hernán Cortés	3	3,3	3,5	17,4
	Carretera Farhana - Constitución	1	1,1	1,2	18,6
	La Libertad	5	5,6	5,8	24,4
	Victoria	6	6,7	7,0	31,4
	Real	16	17,8	18,6	50,0
	Batería Jota	2	2,2	2,3	52,3
	Cabrerizas	9	10,0	10,5	62,8
	Isaac Peral - Tesorillo	5	5,6	5,8	68,6
	Tiro Nacional - Polígono Residencial La Paz	5	5,6	5,8	74,4
	Hipódromo - Industrial	9	10,0	10,5	84,9
	Alfonso XIII	1	1,1	1,2	86,0
	El Príncipe	1	1,1	1,2	87,2
	General Gómez Jordana	1	1,1	1,2	88,4
	Ataque Seco	5	5,6	5,8	94,2
	General Larrea	1	1,1	1,2	95,3
	Polígono- El Rastro - La Paz	1	1,1	1,2	96,5
	Concepción Arenal	2	2,2	2,3	98,8
	Héroes de España	1	1,1	1,2	100,0
	Total	86	95,6	100,0	
Perdidos	Sistema	4	4,4		
Total		90	100,0		

ELIGE LA OPCIÓN

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SOCIO	14	15,6	27,5	27,5
	NO SOCIO	37	41,1	72,5	100,0
	Total	51	56,7	100,0	
Perdidos	Sistema	39	43,3		
Total		90	100,0		

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	44	48,9	93,6	93,6
	Masculino	3	3,3	6,4	100,0
	Total	47	52,2	100,0	
Perdidos	Sistema	43	47,8		
Total		90	100,0		

EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	34	37,8	38,2	38,2
	25 a 34 años	21	23,3	23,6	61,8
	35 a 44 años	14	15,6	15,7	77,5
	45 a 54 años	9	10,0	10,1	87,6
	55 a 64 años	7	7,8	7,9	95,5
	Más de 65 años	4	4,4	4,5	100,0
	Total	89	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,1		
Total		90	100,0		

ESTADO CIVIL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	27	30,0	32,5	32,5
	Soltero/a	44	48,9	53,0	85,5
	Separado/a	7	7,8	8,4	94,0
	Viudo/a	5	5,6	6,0	100,0

Total	83	92,2	100,0
Perdidos Sistema	7	7,8	
Total	90	100,0	

Accesibilidad al recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,1	1,1	1,1
	Mal	1	1,1	1,1	2,2
	Regular	2	2,2	2,2	4,4
	Bien	21	23,3	23,7	28,1
	Muy bien	64	71,1	71,9	100,0
	Total	89	98,9	100,0	
Perdidos Sistema		1	1,1		
Total		90	100,0		

Aseos del recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	3,3	3,4	3,4
	Mal	7	7,8	8,0	11,4
	Regular	18	20,0	20,5	31,8
	Bien	23	25,6	26,1	58,0
	Muy bien	37	41,1	42,0	100,0
	Total	88	97,8	100,0	
Perdidos Sistema		2	2,2		
Total		90	100,0		

La limpieza de las salas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,1	1,1	1,1
	Regular	5	5,6	5,7	6,8
	Bien	27	30,0	31,1	37,9
	Muy bien	54	60,0	62,1	100,0
	Total	87	96,7	100,0	
Perdidos Sistema		3	3,3		
Total		90	100,0		

Biblioteca como lugar de estudio/consultas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	4	4,4	4,7	4,7
	Regular	5	5,6	5,8	10,5
	Bien	17	18,9	19,7	30,2
	Muy bien	60	66,7	69,8	100,0
	Total	86	95,6	100,0	
Perdidos	Sistema	4	4,4		
Total		90	100,0		

Comodidad para el estudio/consultas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,1	1,2	1,2
	Mal	3	3,3	3,5	4,7
	Regular	6	6,7	7,1	11,8
	Bien	16	17,8	18,8	30,6
	Muy bien	59	65,6	69,4	100,0
	Total	85	94,4	100,0	
Perdidos	Sistema	5	5,6		
Total		90	100,0		

Silencio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	3,3	3,4	3,4
	Regular	8	8,9	9,0	12,4
	Bien	27	30,0	30,3	42,7
	Muy bien	51	56,7	57,3	100,0
	Total	89	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,1		
Total		90	100,0		

Climatización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	6	6,7	7,0	7,0
	Regular	13	14,4	15,1	22,1
	Bien	28	31,1	32,6	54,7
	Muy bien	39	43,3	45,3	100,0
	Total	86	95,6	100,0	
Perdidos	Sistema	4	4,4		
Total		90	100,0		

Sala de lectura

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,1	1,2	1,2
	Mal	3	3,3	3,5	4,7
	Regular	5	5,6	5,8	10,5
	Bien	20	22,2	23,2	33,7
	Muy bien	57	63,3	66,3	100,0
	Total	86	95,6	100,0	
Perdidos	Sistema	4	4,4		
Total		90	100,0		

Horario de la Biblioteca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,1	1,2	1,2
	Regular	3	3,3	3,6	4,8
	Bien	11	12,2	13,1	17,9
	Muy bien	69	76,7	82,1	100,0
	Total	84	93,3	100,0	
Perdidos	Sistema	6	6,7		
Total		90	100,0		

Número de puestos de lectura

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,1	1,2	1,2
	Mal	3	3,3	3,5	4,7
	Regular	5	5,6	5,9	10,6
	Bien	24	26,7	28,2	38,8
	Muy bien	52	57,8	61,2	100,0
	Total	85	94,4	100,0	
Perdidos	Sistema	5	5,6		
Total		90	100,0		

Señalización de los distintos servicios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	2,2	2,5	2,5
	Regular	3	3,3	3,8	6,3
	Bien	24	26,7	30,4	36,7
	Muy bien	50	55,6	63,3	100,0
	Total	79	87,8	100,0	
Perdidos	Sistema	11	12,2		
Total		90	100,0		

Localización de información por mi cuenta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	2,2	2,4	2,4
	Mal	4	4,4	4,8	7,2
	Regular	9	10,0	10,9	18,1
	Bien	20	22,2	24,1	42,2
	Muy bien	48	53,3	57,8	100,0
	Total	83	92,2	100,0	
Perdidos	Sistema	7	7,8		
Total		90	100,0		

Atención y trato recibidos del personal de la Biblioteca Pública

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	3,3	3,4	3,4
	Regular	3	3,3	3,4	6,7
	Bien	14	15,6	15,7	22,5
	Muy bien	69	76,7	77,5	100,0
	Total	89	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,1		
Total		90	100,0		

Nivel de Calidad General de la Biblioteca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	2,2	2,4	2,4
	Regular	5	5,6	5,8	8,2
	Bien	27	30,0	31,8	40,0
	Muy bien	51	56,7	60,0	100,0
	Total	85	94,4	100,0	
Perdidos	Sistema	5	5,6		
Total		90	100,0		

Puestos informáticos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,1	2,6	2,6
	Regular	6	6,7	15,8	18,4
	Bien	13	14,4	34,2	52,6
	Muy bien	18	20,0	47,4	100,0
	Total	38	42,2	100,0	
Perdidos	Sistema	52	57,8		
Total		90	100,0		

Acceso a internet

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,1	3,0	3,0
	Mal	1	1,1	3,0	6,0

	Regular	3	3,3	9,1	15,1
	Bien	14	15,6	42,5	57,6
	Muy bien	14	15,6	42,4	100,0
	Total	33	36,7	100,0	
Perdidos	Sistema	57	63,3		
Total		90	100,0		

Fotocopiadora y otros recursos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	4,4	18,2	18,2
	Bien	3	3,3	13,6	31,8
	Muy bien	15	16,7	68,2	100,0
	Total	22	24,4	100,0	
Perdidos	Sistema	68	75,6		
Total		90	100,0		

Libros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	2,2	3,5	3,5
	Regular	1	1,1	1,8	5,3
	Bien	6	6,7	10,5	15,8
	Muy bien	48	53,3	84,2	100,0
	Total	57	63,3	100,0	
Perdidos	Sistema	33	36,7		
Total		90	100,0		

Revistas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,1	2,7	2,7
	Mal	1	1,1	2,7	5,4
	Regular	3	3,3	8,1	13,5
	Bien	3	3,3	8,1	21,6
	Muy bien	29	32,2	78,4	100,0
	Total	37	41,1	100,0	
Perdidos	Sistema	53	58,9		
Total		90	100,0		

Vídeos, DVD, etc.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	2,2	11,1	11,1
	Regular	1	1,1	5,6	16,7
	Bien	3	3,3	16,6	33,3
	Muy bien	12	13,3	66,7	100,0
	Total	18	20,0	100,0	
Perdidos	Sistema	72	80,0		
Total		90	100,0		

Bases de datos y otros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,1	6,3	6,3
	Mal	2	2,2	12,5	18,8
	Bien	1	1,1	6,2	25,0
	Muy bien	12	13,3	75,0	100,0
	Total	16	17,8	100,0	
Perdidos	Sistema	74	82,2		
Total		90	100,0		

Catálogo automatizado (OPAC)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,1	3,3	3,3
	Regular	2	2,2	6,7	10,0
	Muy bien	27	30,0	90,0	100,0
	Total	30	33,3	100,0	
Perdidos	Sistema	60	66,7		
Total		90	100,0		

Préstamo a domicilio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	2,2	4,3	4,3
	Bien	3	3,3	6,6	10,9
	Muy bien	41	45,6	89,1	100,0
	Total	46	51,1	100,0	
Perdidos	Sistema	44	48,9		
Total		90	100,0		

Plazos de préstamo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,1	2,1	2,1
	Regular	3	3,3	6,2	8,3
	Bien	3	3,3	6,2	14,5
	Muy bien	41	45,6	85,5	100,0
	Total	48	53,3	100,0	
Perdidos	Sistema	42	46,7		
Total		90	100,0		

Obtención de documentos mediante préstamo interbibliotecario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,1	6,3	6,3
	Bien	3	3,3	18,7	25,0
	Muy bien	12	13,3	75,0	100,0
	Total	16	17,8	100,0	
Perdidos	Sistema	74	82,2		
Total		90	100,0		

ANEXO II

TABLAS DE FRECUENCIA DE DATOS DE USUARIOS/ INFANTILES DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2024

TABLA DE FRECUENCIA DE LOS DATOS DE LA EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECA PÚBLICA USUARIO- INFANTIL 2024

LA SALA ES BONITA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	8	6,6	6,7	6,7
	Bien	112	91,8	93,3	100,0
	Total	120	98,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,6		
Total		122	100,0		

LAS MESAS Y SILLAS SON CÓMODAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,8	,8	,8
	Regular	50	41,0	41,3	42,1
	Bien	70	57,4	57,9	100,0
	Total	121	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,8		
Total		122	100,0		

TIENE MUCHOS LIBROS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,8	,8	,8
	Regular	10	8,2	8,4	9,2
	Bien	109	89,3	90,8	100,0
	Total	120	98,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,6		
Total		122	100,0		

LOS LIBROS SON BONITOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	10	8,2	8,4	8,4

	Bien	109	89,3	91,6	100,0
	Total	119	97,5	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,5		
Total		122	100,0		

EL PERSONAL ME TRATA BIEN

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	1,6	1,7	1,7
	Regular	5	4,1	4,2	5,9
	Bien	112	91,8	94,1	100,0
	Total	119	97,5	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,5		
Total		122	100,0		

ME AYUDAN CON LOS TRABAJOS DEL COLEGIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	17	13,9	14,5	14,5
	Regular	21	17,2	17,9	32,4
	Bien	79	64,8	67,6	100,0
	Total	117	95,9	100,0	
Perdidos	Sistema	5	4,1		
Total		122	100,0		

ME GUSTA ESTA BIBLIOTECA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	7	5,7	5,9	5,9
	Bien	111	91,0	94,1	100,0
	Total	118	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	4	3,3		
Total		122	100,0		

ANEXO III

TABLA COMPARATIVA 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		2020		2021		2022		2023		2024	
	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	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	96	4,1	12	4,58	42	4,19	34	4,44	89	4,64
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	93	3,95	9	4,67	40	3,73	32	4,28	88	3,95
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	93	4,42	16	4,88	43	4,14	34	4,59	87	4,54
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	94	4,3	14	4,86	40	4,13	33	4,48	86	4,55
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	93	4,29	12	4,75	41	4	33	4,45	85	4,52
Valore el silencio	207	4,05	192	3,87	130	4,09	160	4,00	144	3,8	161	3,92	212	4,29	96	4,27	16	5	42	3,86	34	4,24	89	4,42
Valore la climatización	205	4,19	189	3,99	128	4,24	155	4,08	142	3,91	165	3,94	211	4	94	4,21	17	4,65	37	3,65	33	4,18	86	4,16
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	91	4,35	16	4,5	42	3,74	31	4,55	86	4,5
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	93	3,81	16	4,5	40	3,78	33	4,67	84	4,76
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	90	4,03	11	4,64	42	3,69	33	4,06	85	4,45
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	93	4,2	16	4,44	40	4,13	34	4,26	79	4,54
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	93	4,13	10	4,3	40	4,03	32	4,22	83	4,3
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	93	4,6	15	5	42	4,5	33	4,82	89	4,67



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



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	215	4,27	96	4,25	15	4,87	42	4,02	34	4,59	85	4,47
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	33	3,91	3	5	10	4,2	4	3,25	38	4,24
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	38	3,55	4	4,5	6	2,83	4	3,25	33	4,18
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	14	4,5	4	4,5	1	4	2	3	22	4,5
Valore los libros	13	3,77	105	4,06	89	3,91	84	4,27	93	4,16	91	3,97	85	4,35	28	3,89	3	4,67	5	4,8	20	4,85	57	4,75
Valore las revistas	86	3,76	99	4,06	85	3,87	59	4,29	83	4,16	68	3,65	58	3,97	11	4,73	3	4,67	3	4,67	3	4,67	37	4,57
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	13	4,38	3	4,33	0	0	2	4,5	18	4,28
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	10	4,7	2	5	0	0	2	4,5	16	4,31
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	15	4,47	2	5	0	0	3	4,33	30	4,73
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	25	4	3	4,67	11	4	7	4,43	46	4,8
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	24	3,96	3	4,33	10	3,3	5	4,8	48	4,73
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	8	4,75	2	5	0	0	3	5	16	4,69

ANEXO IV

**TABLA COMPARATIVA INTERANUAL
DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS
USUARIOS/ INFANTIL DE LA
BIBLIOTECA PÚBLICA
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**

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

Estadísticos descriptivos	2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022		2023		2024	
	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	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	72	2,78	21	3	63	2,95	100	2,91	120	2,93
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	72	2,5	21	2,9	62	2,85	98	2,68	121	2,57
Tiene muchos libros	291	2,74	185	2,74	156	2,75	304	2,92	207	2,92	316	2,91	227	2,93	72	2,86	21	3	61	2,98	100	2,93	120	2,9
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	72	2,64	21	3	62	2,97	98	2,89	119	2,92
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	72	2,83	21	3	63	3	100	2,93	119	2,92
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	72	2,61	21	2,95	62	2,84	96	2,77	117	2,53
Me gusta esta Biblioteca	292	2,71	184	2,74	150	2,76	271	2,88	203	3	290	2,91	224	2,88	72	2,68	21	2,95	62	3	98	2,91	118	2,94

ANEXO V

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

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS-ADULTOS DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA

	2012				2013				2014				2015			
	INSATISF	CONF	SATISF	CONF. TOTAL	INSATISF	CONF	SATISF	CONF. TOTAL	INSATISF	CONF	SATISF	CONF. TOTAL	INSATISF	CONF	SATISF	CONF. TOTAL
Accesibilidad al recinto	8,9%	15,4%	75,8%	91,2%	4,5%	17,7%	77,9%	95,6%	10,4%	21,4%	68,2%	89,6%	13,5%	11,3%	75,2%	86,5%
Aseos del recinto	17,7%	13,7%	68,6%	82,3%	4,0%	19,3%	76,7%	96,0%	6,8%	25,1%	68,1%	93,2%	13,5%	11,3%	71,4%	82,7%
Limpieza de salas	10,3%	13,7%	76,0%	89,7%	1,5%	13,4%	85,0%	98,4%	1,5%	18,7%	79,8%	98,5%	11,6%	14,0%	74,4%	88,4%
Biblioteca como lugar de estudio	15,5%	17,2%	67,3%	84,5%	5,0%	17,5%	77,5%	95,0%	3,7%	22,6%	73,7%	96,3%	10,9%	10,9%	78,3%	89,2%
Comodidad para el estudio	16,7%	21,7%	61,6%	83,3%	4,0%	23,7%	72,3%	96,0%	5,3%	27,0%	67,8%	94,8%	10,9%	14,1%	75,0%	89,1%
Silencio	16,7%	21,2%	62,1%	83,3%	6,0%	21,5%	72,5%	94,0%	5,7%	25,0%	69,3%	94,3%	10,0%	16,9%	73,1%	90,0%
Climatización	8,3%	14,9%	76,8%	91,7%	3,0%	16,2%	80,8%	97,0%	7,4%	18,5%	74,1%	92,6%	5,5%	12,5%	82,0%	94,5%
Sala de lectura	15,0%	19,9%	65,1%	85,0%	6,1%	17,3%	76,7%	94,0%	6,5%	21,7%	71,8%	93,5%	6,1%	16,8%	77,1%	93,9%
Horario de Biblioteca	37,2%	16,2%	46,7%	62,9%	12,4%	16,9%	46,8%	63,7%	23,9%	19,3%	56,8%	76,1%	8,4%	16,0%	75,6%	91,6%
Número de puestos de lectura	18,1%	25,1%	56,8%	81,9%	11,0%	25,1%	63,9%	89,0%	9,7%	28,5%	61,8%	90,3%	9,9%	16,0%	74,0%	90,0%
Señalización de los distintos servicios	9,4%	16,4%	74,2%	90,6%	5,1%	15,4%	79,5%	94,9%	7,4%	22,9%	69,7%	92,6%	6,2%	11,5%	82,3%	93,8%

Localización de información por mi cuenta	5,9%	19,9%	74,2%	94,1%	5,0%	21,2%	73,7%	94,9%	6,0%	25,7%	68,3%	94,0%	5,2%	8,1%	86,2%	94,3%
Atención y trato del personal de Biblioteca Pública	8,7%	11,4%	80,0%	91,4%	4,0%	13,9%	82,1%	96,0%	3,2%	10,1%	86,7%	96,8%	8,4%	6,1%	85,5%	91,6%
Nivel de Calidad de la Biblioteca	7,9%	17,5%	74,6%	92,1%	3,0%	15,9%	81,1%	97,0%	4,4%	17,1%	78,4%	95,5%	6,8%	6,1%	87,1%	93,2%
Valore los puestos informáticos	20,6%	15,0%	64,5%	79,5%	14,7%	24,4%	61,0%	85,4%	10,7%	21,4%	68,0%	89,4%	29,5%	9,8%	60,7%	70,5%
Valore el acceso a internet	29,2%	14,3%	62,2%	76,5%	14,3%	21,4%	64,3%	85,7%	15,3%	25,5%	59,2%	84,7%	44,6%	8,9%	46,4%	55,3%
Valore la fotocopidora y otros recursos de reprografía	23,4%	14,3%	62,2%	76,5%	12,3%	19,3%	68,4%	87,7%	9,6%	26,0%	64,3%	90,3%	36,3%	2,9%	61,8%	64,7%
Valore los libros	5,8%	20,6%	73,6%	94,2%	1,3%	15,8%	82,9%	98,7%	1,9%	20,0%	78,1%	98,1%	14,6%	12,4%	73,0%	85,4%
Valore las revistas	26,1%	18,7%	55,3%	74,0%	12,2%	14,6%	73,2%	87,8%	6,0%	18,2%	75,8%	94,0%	15,3%	11,8%	72,9%	84,7%
Valore los vídeos, DVD y otros materiales audiovisuales	25,5%	21,6%	53,0%	74,6%	19,1%	19,0%	51,9%	70,9%	11,2%	25,9%	63,0%	88,9%	21,4%	7,1%	71,4%	78,5%
Valore las bases de datos y otros recursos electrónicos	11,2%	36,1%	52,7%	88,8%	5,9%	17,6%	76,5%	94,1%	6,1%	34,7%	59,2%	93,9%	4,0%	16,0%	80,0%	96,0%

Valore el catálogo automatizado (OPAC)	8,6%	15,7%	75,7%	91,4%	3,6%	10,7%	85,7%	96,4%	4,9%	23,0%	72,1%	95,1%	9,4%	18,8%	71,9%	90,7%
Valore el préstamo a domicilio	3,1%	15,5%	81,4%	96,9%	7,6%	15,1%	77,4%	92,5%	5,0%	27,0%	68,0%	95,0%	11,7%	16,7%	71,7%	88,4%
Valore los plazos de préstamo	7,3%	11,0%	81,7%	92,7%	9,6%	21,4%	69,0%	90,4%	9,2%	26,4%	64,4%	90,8%	14,8%	11,1%	74,1%	85,2%
Valore la obtención de documentos mediante préstamo interbibliotecario	5,0%	20,0%	75,0%	95,0%	7,7%	23,1%	69,3%	92,4%	3,0%	18,2%	78,8%	97,0%	16,7%	8,3%	75,0%	83,3%

	2016				2017				2018				2019			
	INSATISF	CONF.	SATISF.	CONF. TOTAL	INSATISF	CONF.	SATISF.	CONF. TOTAL	INSATISF	CONF.	SATISF.	CONF. TOTAL	INSATISF	CONF.	SATISF.	CONF. TOTAL
Accesibilidad al recinto	7,3%	90,3%	2,4%	97,6%	8,3%	15,2%	76,5%	91,7%	7,9%	18,3%	73,8%	92,1%	5,3%	10,2%	84,5%	94,7%
Aseos del recinto	12,3%	81,6%	6,1%	93,9%	15,4%	15,4%	69,3%	84,7%	19,5%	31,4%	49,1%	80,5%	18,7%	20,2%	61,1%	81,3%
Limpieza de salas	8,3%	89,8%	1,9%	98,1%	7,6%	9,7%	82,8%	92,5%	5,4%	15,1%	79,5%	94,6%	3,8%	5,7%	90,5%	96,2%
Biblioteca como lugar de estudio	15,9%	80,1%	4,0%	96,0%	8,5%	15,5%	76,1%	91,6%	7,9%	22,0%	70,2%	92,2%	2,9%	8,8%	88,3%	97,1%
Comodidad para el estudio	14,3%	77,3%	8,4%	91,6%	10,6%	19,7%	69,0%	88,7%	10,8%	23,5%	65,6%	89,1%	7,9%	10,8%	81,3%	92,1%

Silencio	11,9%	77,5%	10,6%	89,4%	11,1%	24,3%	64,6%	88,9%	8,7%	26,7%	64,6%	91,3%	7,1%	11,3%	81,6%	92,9%
Climatización	15,5%	77,4%	7,1%	92,9%	13,4%	11,3%	75,4%	86,7%	10,3%	17,6%	72,2%	89,8%	10,0%	20,4%	69,6%	90,0%
Sala de lectura	15,1%	79,8%	5,0%	94,9%	15,6%	14,9%	69,5%	84,4%	8,1%	20,0%	71,9%	91,9%	5,8%	12,1%	82,1%	94,2%
Horario de Biblioteca	17,7%	63,3%	19,0%	81,0%	25,9%	17,5%	56,7%	74,2%	21,7%	27,1%	51,2%	78,3%	12,0%	9,6%	78,4%	88,0%
Número de puestos de lectura	15,7%	69,9%	14,4%	85,7%	16,5%	18,0%	65,5%	83,5%	12,5%	32,5%	55,0%	87,5%	10,3%	16,2%	73,5%	89,7%
Señalización de los distintos servicios	15,7%	77,1%	7,2%	92,2%	10,7%	20,0%	69,2%	89,2%	9,9%	21,6%	68,5%	90,1%	10,1%	19,1%	70,8%	89,9%
Localización de información por mi cuenta	11,5%	80,2%	8,3%	91,7%	9,6%	24,4%	65,9%	90,3%	11,3%	22,6%	66,1%	88,7%	8,9%	17,8%	73,3%	91,1%
Atención y trato del personal de Biblioteca Pública	4,4%	90,6%	5,0%	95,0%	9,9%	5,0%	85,1%	90,1%	11,6%	12,8%	75,6%	88,4%	5,4%	4,9%	89,7%	94,6%
Nivel de Calidad de la Biblioteca	12,4%	83,3%	4,3%	95,7%	7,6%	13,9%	78,5%	92,4%	7,9%	21,2%	70,9%	92,1%	4,2%	18,1%	77,7%	95,8%
Valore los puestos informáticos	20,8%	68,1%	11,1%	88,9%	11,3%	6,3%	82,5%	88,8%	16,0%	28,4%	55,5%	83,9%	20,3%	8,1%	71,6%	79,7%
Valore el acceso a internet	27,0%	60,3%	12,7%	87,3%	18,5%	18,5%	62,9%	81,4%	25,6%	28,2%	46,1%	74,3%	23,1%	15,4%	61,5%	76,9%
Valore la fotocopiadora y otros recursos de reprografía	7,1%	89,3%	3,6%	96,4%	7,4%	16,7%	75,9%	92,6%	14,5%	24,2%	61,3%	85,5%	24,2%	16,1%	59,7%	75,8%
Valore los libros	7,1%	86,9%	6,0%	94,0%	8,6%	10,8%	80,6%	91,4%	9,9%	20,9%	69,3%	90,2%	7,1%	11,8%	81,1%	92,9%

Valore las revistas	5,1%	86,4%	8,5%	91,5%	9,6%	7,2%	83,1%	90,3%	20,6%	22,1%	57,4%	79,5%	19,0%	10,3%	70,7%	81,0%
Valore los vídeos, DVD y otros materiales audiovisuales	9,7%	80,7%	9,7%	90,4%	16,0%	6,0%	78,0%	84,0%	19,0%	19,0%	61,9%	80,9%	16,7%	14,3%	69,0%	83,3%
Valore las bases de datos y otros recursos electrónicos	8,1%	86,5%	5,4%	94,6%	8,9%	6,7%	84,5%	91,2%	15,4%	12,8%	71,8%	84,6%	17,1%	12,2%	70,7%	82,9%
Valore el catálogo automatizado (OPAC)	2,8%	91,7%	5,6%	94,5%	10,5%	3,5%	86,0%	89,5%	15,1%	18,9%	66,0%	84,9%	13,2%	13,2%	73,6%	86,8%
Valore el préstamo a domicilio	8,1%	88,7%	3,2%	96,8%	7,4%	7,4%	85,2%	92,6%	12,5%	17,2%	70,4%	87,6%	13,8%	10,3%	75,9%	86,2%
Valore los plazos de préstamo	13,8%	81,1%	5,2%	94,9%	6,8%	18,9%	74,4%	93,3%	20,0%	13,8%	66,2%	80,0%	13,8%	8,6%	77,6%	86,2%
Valore la obtención de documentos mediante préstamo interbibliotecario	5,4%	89,2%	5,4%	94,6%	8,2%	4,1%	87,7%	91,8%	15,8%	18,4%	65,8%	84,2%	16,3%	14,0%	69,7%	83,7%

2020				2021				2022				2023			
INSATISF	CONF.	SATISF.	CONF. TOTAL	INSATISF	CONF.	SATISF.	CONF. TOTAL	INSATISF	CONF.	SATISF.	CONF. TOTAL	INSATISF	CONF.	SATISF.	CONF. TOTAL

Accesibilidad al recinto	14,6%	6,3%	79,1%	85,4%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	2,4%	9,5%	88,1%	97,6%	2,9%	5,9%	91,2%	97,1%
Aseos del recinto	16,2%	14,0%	69,9%	83,9%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	12,5%	20,0%	67,5%	87,5%	6,3%	3,1%	90,6%	93,7%
Limpieza de salas	3,3%	9,7%	87,1%	96,8%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%	18,6%	81,4%	100,0%	0,0%	2,9%	97,1%	100,0%
Biblioteca como lugar de estudio	5,4%	11,7%	83,0%	94,7%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%	17,5%	82,5%	100,0%	0,0%	9,1%	90,9%	100,0%
Comodidad para el estudio	6,5%	12,9%	80,6%	93,5%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%	26,8%	73,2%	100,0%	0,0%	6,1%	93,9%	100,0%
Silencio	4,2%	12,5%	83,3%	95,8%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	2,4%	28,6%	69,0%	97,6%	2,9%	11,8%	85,3%	97,1%
Climatización	7,5%	11,7%	80,8%	92,5%	5,9%	0,0%	94,1%	94,1%	13,5%	18,9%	67,6%	86,5%	3,0%	15,2%	81,8%	97,0%
Sala de lectura	6,6%	7,7%	85,7%	93,4%	6,3%	0,0%	93,7%	93,7%	9,5%	23,8%	66,7%	90,5%	0,0%	6,5%	93,5%	100,0%
Horario de Biblioteca	21,5%	9,7%	68,9%	78,6%	30,0%	0,0%	93,7%	93,7%	10,0%	22,5%	67,5%	100,0%	0,0%	6,1%	93,9%	100,0%
Número de puestos de lectura	12,2%	12,2%	75,6%	87,8%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	14,3%	16,7%	69,0%	85,7%	9,1%	18,2%	72,7%	90,9%
Señalización de los distintos servicios	4,4%	14,0%	81,8%	95,8%	6,3%	6,3%	87,4%	93,7%	0,0%	17,5%	82,5%	100,0%	0,0%	14,7%	85,3%	100,0%
Localización de información por mi cuenta	4,3%	23,7%	72,0%	95,7%	0,0%	20,0%	80,0%	100,0%	2,5%	12,5%	85,0%	97,5%	3,1%	12,5%	84,4%	96,9%
Atención y trato del personal de Biblioteca Pública	8,7%	20,4%	71,0%	91,4%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%	7,1%	92,9%	100,0%	0,0%	3,0%	97,0%	100,0%
Nivel de Calidad de la Biblioteca	7,3%	15,6%	77,1%	92,7%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%	28,6%	71,4%	100,0%	0,0%	5,9%	94,1%	100,0%

Valore los puestos informáticos	9,1%	24,2%	66,7%	90,9%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%	10,0%	90,0%	100,0%	0,0%	75,0%	25,0%	100,0%
Valore el acceso a internet	23,7%	18,4%	57,9%	76,3%	0,0%	25,0%	75,0%	100,0%	16,7%	66,6%	16,7%	83,3%	25,0%	25,0%	50,0%	75,0%
Valore la fotocopiadora y otros recursos de reprografía	0,0%	14,3%	85,7%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	50,0%	0,0%	50,0%	50,0%
Valore los libros	10,7%	25,0%	64,3%	89,3%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%	5,0%	95,0%	100,0%
Valore las revistas	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
Valore los vídeos, DVD y otros materiales audiovisuales	0,0%	30,8%	69,2%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
Valore las bases de datos y otros recursos electrónicos	0,0%	10,0%	90,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
Valore el catálogo automatizado (OPAC)	0,0%	20,0%	80,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	100,0%
Valore el préstamo a domicilio	16,0%	16,0%	68,0%	84,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	9,1%	9,1%	81,8%	90,9%	0,0%	14,3%	85,7%	100,0%
Valore los plazos de préstamo	16,7%	25,0%	58,4%	83,4%	0,0%	33,3%	67,7%	100,0%	20,0%	30,0%	50,0%	80,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%

Valore la obtención de documentos mediante préstamo interbibliotecario	0,0%	12,5%	87,5%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
--	------	-------	-------	--------	------	------	--------	--------	------	------	------	------	------	------	--------	--------

	2024			
	INSATISF	CONF.	SATISF.	CONF. TOTAL
Accesibilidad al recinto	2,2%	2,2%	95,6%	97,8%
Aseos del recinto	11,4%	20,5%	68,1%	88,6%
Limpieza de salas	1,1%	5,7%	93,2%	98,9%
Biblioteca como lugar de estudio	4,7%	5,8%	89,5%	95,3%
Comodidad para el estudio	4,7%	7,1%	89,2%	96,3%
Silencio	3,4%	9,0%	87,6%	96,6%
Climatización	7,0%	15,1%	77,9%	93,0%
Sala de lectura	4,7%	5,8%	89,5%	95,3%
Horario de Biblioteca	1,2%	3,6%	95,2%	98,8%
Número de puestos de lectura	4,7%	5,9%	89,4%	95,3%

Señalización de los distintos servicios	2,5%	3,8%	93,7%	97,5%
Localización de información por mi cuenta	7,2%	10,9%	82,9%	93,8%
Atención y trato del personal de Biblioteca Pública	3,4%	3,4%	93,2%	96,6%
Nivel de Calidad de la Biblioteca	2,4%	5,8%	91,8%	97,6%
Valore los puestos informáticos	2,6%	15,8%	81,6%	97,4%
Valore el acceso a internet	6,0%	9,1%	84,9%	94,0%
Valore la fotocopidora y otros recursos de reprografía	0,0%	18,2%	81,8%	100,0%
Valore los libros	3,5%	1,8%	94,7%	96,5%
Valore las revistas	5,4%	8,1%	86,5%	94,6%
Valore los vídeos, DVD y otros materiales audiovisuales	11,1%	5,6%	83,3%	88,9%

Valore las bases de datos y otros recursos electrónicos	18,8%	0,0%	81,2%	81,2%
Valore el catálogo automatizado (OPAC)	3,3%	6,7%	90,0%	96,7%
Valore el préstamo a domicilio	4,3%	0,0%	95,7%	95,7%
Valore los plazos de préstamo	2,1%	6,2%	91,7%	97,9%
Valore la obtención de documentos mediante préstamo interbibliotecario	0,0%	6,3%	93,7%	100,0%

ANEXO VI

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

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS-INTANTIL 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%
	CONFORMES	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%
2009	INSATISFECHOS	7,3%	8,4%	4,2%	4,7%	4,6%	6,2%	4,7%
	CONFORMES	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%
2010	INSATISFECHOS	16,7%	15,4%	8,4%	9,8%	11,6%	14,3%	10,5%
	CONFORMES	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%
2011	INSATISFECHOS	5,8%	4,7%	2,8%	2,5%	3,0%	3,3%	3,8%
	CONFORMES	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%
2012	INSATISFECHOS	4,2%	10,0%	1,4%	3,6%	3,4%	22,7%	3,0%
	CONFORMES	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%
2013	INSATISFECHOS	4,6%	5,8%	3,1%	2,7%	2,7%	5,4%	3,1%
	CONFORMES	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%

	SATISFECHOS	100,0%	95,2%	100,0%	100,0%	100,0%	95,2%	95,2%
	CONFORMIDAD TOTAL	100,0%	95,2%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
2022	INSATISFECHOS	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,6%	0,0%
	CONFORMES	4,8%	14,5%	1,6%	3,2%	0,0%	12,9%	0,0%
	SATISFECHOS	95,2%	85,5%	98,4%	96,8%	100,0%	85,5%	100,0%
	CONFORMIDAD TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	98,4%	100,0%
2023	INSATISFECHOS	0,0%	7,1%	0,0%	2,0%	1,0%	4,2%	2,0%
	CONFORMES	9,0%	17,4%	7,0%	7,2%	5,0%	14,5%	5,1%
	SATISFECHOS	91,0%	75,5%	93,0%	90,8%	94,0%	81,3%	92,9%
	CONFORMIDAD TOTAL	100,0%	92,9%	100,0%	98,0%	99,0%	95,8%	98,0%
2024	INSATISFECHOS	0,0%	0,8%	0,8%	0,0%	1,7%	14,5%	0,0%
	CONFORMES	6,7%	41,3%	8,4%	8,4%	4,2%	17,9%	5,9%
	SATISFECHOS	93,3%	57,9%	90,8%	91,6%	94,1%	67,6%	94,1%
	CONFORMIDAD TOTAL	100,0%	99,2%	99,2%	100,0%	98,3%	85,5%	100,0%