CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

# ESTUDIO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS: BIBLIOTECA PÚBLICA 2021

## CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA, FESTEJOS E IGUALDAD

## 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 (2021)
- Informe General de la Biblioteca Pública (2021)
- Anexo I. Tablas de frecuencias de usuarios adultos de la Biblioteca Pública (2021).
- Anexo II. Tablas de frecuencias de usuarios infantil de la Biblioteca Pública (2021)
- 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 Distritos, Juventud y Participación Ciudadana, 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, Participación Ciudadana y Juventud 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, Participación Ciudadana y Juventud 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 2021** 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 Atención, Participación Ciudadana y Juventud por la Socióloga Doña Marta Amalia Ramírez Ruiz.

Desde la Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana, 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, Participación Ciudadana y Juventud, 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 y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

# FICHA TÉCNICA DEL ESTUDIO DE CALIDAD DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA 2021 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 2021** 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 2021.

## 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 ha elegido esta herramienta de investigación para que el usuario /a /ciudadano /a pueda hacer una valoración más directa del servicio que se le presta y poder recoger información a un grupo socialmente

significativo de personas mediante un análisis cuantitativo y cualitativo de las variables.

## 4) FINALIDAD

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

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

## 5) CRONOGRAMA

| | |
|---|---|
| **Colección de datos** | En periodos mensuales durante toda la ejecución 2021. (Anual) |
| **Introducción y Tabulación de los datos** | Febrero 2022 |

| **Análisis e Interpretación de los datos** | Junio 2022 |
|---|---|

## 6) DISEÑO MUESTRAL

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

**Se ha recogido 17 encuestas de adultos y 21 encuestas de infantiles, haciendo un total de 38 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/ a /ciudadano/ a sobre la Biblioteca Pública. Para ello utilizaremos cuestionarios, ad hoc.
b. Observación Participante: Es un método no obstructivo, ya que las encuestadoras interactúan con el encuestado/ a y pueden registrar algo que fue estimulado por otros factores ajenas al instrumento de medición.

## 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 MELILLA

## 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, márquelo y posteriormente, valórelo 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. | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| Vídeos, 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. | □ | □ | □ | □ | □ | □ |

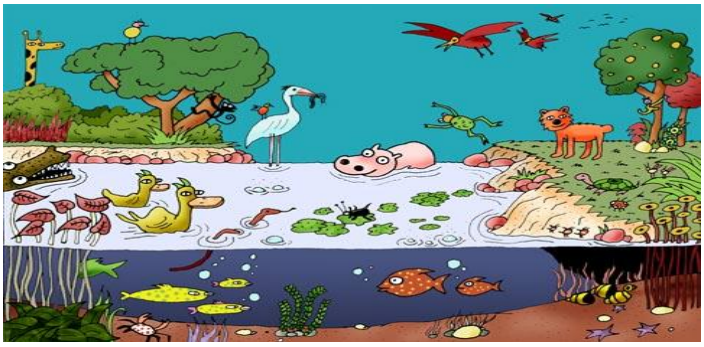
**6. Para ayudarnos a mejorar el servicio, por favor, indíquenos cualquier QUEJA O/ Y PROPUESTAS DE MEJORA al respecto:** _____
_____

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

compromiso con la CALIDAD
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

CIUDAD AUTÓNOMA MELILLA

# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO/A INFANTIL



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



## 9) TRATAMIENTO DE DATOS

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

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

Se crea un fichero, donde se 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.

La participación de los/ as usuarios /as /ciudadanos /as 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/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 y Participación Ciudadana

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

# INFORME GENERAL SOBRE LA BIBLIOTECA PÚBLICA 2021 CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

El informe sobre la **Evaluación de la Calidad de la Biblioteca Pública 2021,** perteneciente a la Consejería de Educación, Cultura, Festejos e Igualdad, consta de los siguientes apartados, a saber:

- Análisis de datos estadísticos descriptivos de la Biblioteca usuarios/infantiles 2021
- Análisis de las frecuencias de las variables de los usuarios/infantiles de la Biblioteca 2021
- Análisis de datos estadísticos descriptivos de la Biblioteca usuarios/adultos 2021
- Análisis de las frecuencias de las variables de los usuarios/adultos de la Biblioteca 2021

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 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 2021

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 2021. 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 2021 | | | |
|---|---|---|---|
| | **N** | **Media** | **Desv. típ.** |
| **La sala es bonita** | 21 | 3,00 | ,000 |
| **Las mesas y sillas son cómodas** | 21 | 2,90 | ,436 |
| **Tiene muchos libros** | 21 | 3,00 | ,000 |
| **Los libros son bonitos** | 21 | 3,00 | ,000 |
| **El personal me trata bien** | 21 | 3,00 | ,000 |
| **Me ayudan con los trabajos del Colegio** | 21 | 2,95 | ,218 |
| **Me gusta esta Biblioteca** | 21 | 2,95 | ,218 |

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

En conclusión, **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA USUARIOS/INFANTILES 2021 DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA, está en un 2,95 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 *"Me gusta esta biblioteca",* que sería el *Nivel General,* extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **2,97 sobre 3,** lo que arroja una **valoración superior** 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 2021

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 | 0 |
| Satisfechos | 100 |
| Conformidad total(*) | 100 |

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

- **LAS MESAS Y SILLAS SON CÓMODAS**

| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|---|---|
| Insatisfechos | 4,8 |
| Conformes | 0 |
| Satisfechos | 95,2 |
| Conformidad total(*) | 95,2 |

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

- **TIENE MUCHOS LIBROS**

| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|---|---|
| Insatisfechos | 0 |
| Conformes | 0 |
| Satisfechos | 100 |
| Conformidad total(*) | 100 |

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

- **LOS LIBROS SON BONITOS**

| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|---|---|
| Insatisfechos | 0 |
| Conformes | 0 |
| Satisfechos | 100 |
| Conformidad total(*) | 100 |

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

- **EL PERSONAL ME TRATA BIEN**

| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|---|---|
| Insatisfechos | 0 |
| Conformes | 0 |
| Satisfechos | 100 |
| Conformidad total(*) | 100 |

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

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

| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|---|---|
| Insatisfechos | 0 |
| Conformes | 4,8 |
| Satisfechos | 95,2 |
| Conformidad total(*) | 100 |

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

- **ME GUSTA ESTA BIBLIOTECA**

| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|---|---|
| Insatisfechos | 0 |
| Conformes | 4,8 |
| Satisfechos | 95,2 |
| 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 2021

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 2021. 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 2021 | | | |
|---|---|---|---|
| | **N** | **Media** | **Desv. típ.** |
| **Valore la accesibilidad al recinto** | 12 | 4,58 | ,515 |
| **Valore los aseos del recinto** | 9 | 4,67 | ,500 |
| **Valore la limpieza de las salas** | 16 | 4,88 | ,342 |
| **Valore la biblioteca como lugar de estudio/consulta** | 14 | 4,86 | ,363 |
| **Valore la comodidad para el estudio/consulta** | 12 | 4,75 | ,452 |
| **Valore el silencio** | 16 | 5,00 | ,000 |
| **Valore la climatización** | 17 | 4,65 | ,996 |
| **Valore la sala de lectura** | 16 | 4,50 | 1,033 |
| **Valore el horario de la Biblioteca** | 16 | 4,50 | ,816 |
| **Valore el número de puestos de lectura** | 11 | 4,64 | ,505 |
| **Valore la señalización de los distintos servicios** | 16 | 4,44 | ,892 |
| **Valore la localización de información por mi cuenta** | 10 | 4,30 | ,823 |
| **Atención y trato recibidos del personal de la Biblioteca Pública** | 15 | 5,00 | ,000 |
| **Nivel de Calidad. en general, de la Biblioteca** | 15 | **4,87** | ,352 |
| **Valore los puestos informáticos** | 3 | 5,00 | ,000 |
| **Valore el acceso a internet** | 4 | 4,50 | 1,000 |
| **Valore la fotocopiadora y otros recursos de reprografía** | 4 | 4,50 | ,577 |
| **Valore los libros** | 3 | 4,67 | ,577 |
| **Valore las revistas** | 3 | 4,67 | ,577 |
| **Valore los vídeos, DVD y otros materiales audiovisuales** | 3 | 4,33 | ,577 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Valore las bases de datos y otros recursos electrónicos** | 2 | 5,00 | ,000 |
| **Valore el catálogo automatizado (OPAC)** | 2 | 5,00 | ,000 |
| **Valore el préstamo a domicilio** | 3 | 4,67 | ,577 |
| **Valore los plazos de préstamo** | 3 | 4,33 | 1,155 |
| **Valore la obtención de documentos mediante préstamo interbibliotecario** | 2 | 5,00 | ,000 |

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 2021 DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA, está en un sobre 4,87 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 **4,68 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 2021

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

- **ACCESIBILIDAD A LAS INSTALACIONES**

| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|---|---|
| Insatisfechos | 0 |
| Conformes | 0 |
| Satisfechos | 100 |
| Conformidad total (*) | 100 |

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

- **ASEOS DEL RECINTO**

| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|---|---|
| Insatisfechos | 0 |
| Conformes | 0 |
| Satisfechos | 100 |
| Conformidad total (*) | 100 |

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

- **LIMPIEZA DE LAS SALAS**

| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|---|---|
| Insatisfechos | 0 |
| Conformes | 0 |
| Satisfechos | 100 |
| Conformidad total (*) | 100 |

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

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

| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|---|---|
| Insatisfechos | 0 |
| Conformes | 0 |
| Satisfechos | 100 |
| Conformidad total (*) | 100 |

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

- **COMODIDAD PARA EL ESTUDIO/CONSULTAS**

| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|---|---|
| Insatisfechos | 0 |
| Conformes | 0 |
| Satisfechos | 100 |
| Conformidad total (*) | 100 |

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

- **SILENCIO**

| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|---|---|
| Insatisfechos | 0 |
| Conformes | 0 |
| Satisfechos | 100 |
| Conformidad total (*) | 100 |

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

- **CLIMATIZACIÓN**

| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|---|---|
| Insatisfechos | 5,9 |
| Conformes | 0 |
| Satisfechos | 94,1 |
| Conformidad total (*) | 94,1 |

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

- **SALA DE LECTURA**

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

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

- **HORARIO DE LA BIBLIOTECA**

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

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

- **NÚMERO DE PUESTOS DE LECTURA**

| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|---|---|
| Insatisfechos | 0 |
| Conformes | 0 |
| Satisfechos | 100 |
| Conformidad total (*) | 100 |

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

- **SEÑALIZACIÓN ADECUADA DE LOS DISTINTOS SERVICIOS**

| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|---|---|
| Insatisfechos | 6,3 |
| Conformes | 6,3 |
| Satisfechos | 87,4 |
| Conformidad total (*) | 93,7 |

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

- **LOCALIZACIÓN DE INFORMACIÓN POR MI CUENTA**

| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|---|---|
| Insatisfechos | 0 |
| Conformes | 20 |
| Satisfechos | 80 |
| Conformidad total (*) | 100 |

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

- **ATENCIÓN Y TRATO RECIBIDOS**

| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|---|---|
| Insatisfechos | 0 |
| Conformes | 0 |
| Satisfechos | 100 |
| Conformidad total (*) | 100 |

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

- **NIVEL DE CALIDAD DE LA BIBLIOTECA**

| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|---|---|
| Insatisfechos | 0 |
| Conformes | 0 |
| Satisfechos | 100 |
| Conformidad total (*) | 100 |

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

- **PUESTOS INFORMÁTICOS**

| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|---|---|
| Insatisfechos | 0 |
| Conformes | 0 |
| Satisfechos | 100 |
| Conformidad total (*) | 100 |

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

- **ACCESO A INTERNET**

| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|---|---|
| Insatisfechos | 0 |
| Conformes | 25 |
| Satisfechos | 75 |
| Conformidad total (*) | 100 |

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

- **FOTOCOPIADORA Y OTROS RECURSOS DE REPROGRAFÍA**

| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|---|---|
| Insatisfechos | 0 |
| Conformes | 0 |
| Satisfechos | 100 |
| Conformidad total (*) | 100 |

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

- **LIBROS**

| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|---|---|
| Insatisfechos | 0 |
| Conformes | 0 |
| Satisfechos | 100 |
| Conformidad total (*) | 100 |

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

- **REVISTAS**

| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|---|---|
| Insatisfechos | 0 |
| Conformes | 0 |
| Satisfechos | 100 |
| Conformidad total (*) | 100 |

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

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

| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|---|---|
| Insatisfechos | 0 |
| Conformes | 0 |
| Satisfechos | 100 |
| Conformidad total (*) | 100 |

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

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

| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|---|---|
| Insatisfechos | 0 |
| Conformes | 0 |
| Satisfechos | 100 |
| Conformidad total (*) | 100 |

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

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

| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|---|---|
| Insatisfechos | 0 |
| Conformes | 0 |
| Satisfechos | 100 |
| Conformidad total (*) | 100 |

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

- **PRÉSTAMO A DOMICILIO**

| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|---|---|
| Insatisfechos | 0 |
| Conformes | 0 |
| Satisfechos | 100 |
| Conformidad total (*) | 100 |

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

- **PLAZOS DE PRÉSTAMOS**

| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|---|---|
| Insatisfechos | 0 |
| Conformes | 33,3 |
| Satisfechos | 66,7 |
| Conformidad total (*) | 100 |

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

- **PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO**

| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|---|---|
| Insatisfechos | 0 |
| Conformes | 0 |
| Satisfechos | 100 |
| Conformidad total (*) | 100 |

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

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

# ANEXO I

# TABLAS DE FRECUENCIA DE DATOS DE USUARIOS/ADULTOS DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2021

# TABLA DE FRECUENCIA DE LOS DATOS DE LA EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECA PÚBLICA-USUARIO ADULTO 2021

**¿Es usted socio/a?**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | NO SOCIO | 11 | 64,7 | 100,0 | 100,0 |
| Perdidos | Sistema | 6 | 35,3 | | |
| Total | | 17 | 100,0 | | |

**SEXO**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Femenino | 9 | 52,9 | 81,8 | 81,8 |
| | Masculino | 2 | 11,8 | 18,2 | 100,0 |
| | Total | 11 | 64,7 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 6 | 35,3 | | |
| Total | | 17 | 100,0 | | |

**EDAD**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | 16 a 24 años | 7 | 41,2 | 43,8 | 43,8 |
| | 25 a 34 años | 4 | 23,5 | 25,0 | 68,8 |
| | 35 a 44 años | 2 | 11,8 | 12,5 | 81,3 |
| | 45 a 54 años | 3 | 17,6 | 18,8 | 100,0 |
| | Total | 16 | 94,1 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 1 | 5,9 | | |
| Total | | 17 | 100,0 | | |

**ESTADO CIVIL**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Casado/a | 4 | 23,5 | 25,0 | 25,0 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Soltero/a | 10 | 58,8 | 62,5 | 87,5 |
| | Separado/a | 2 | 11,8 | 12,5 | 100,0 |
| | Total | 16 | 94,1 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 1 | 5,9 | | |
| Total | | 17 | 100,0 | | |

**[Accesibilidad al recinto]**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Bien | 5 | 29,4 | 41,7 | 41,7 |
| | Muy bien | 7 | 41,2 | 58,3 | 100,0 |
| | Total | 12 | 70,6 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 5 | 29,4 | | |
| Total | | 17 | 100,0 | | |

**[Aseos del recinto]**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Bien | 3 | 17,6 | 33,3 | 33,3 |
| | Muy bien | 6 | 35,3 | 66,7 | 100,0 |
| | Total | 9 | 52,9 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 8 | 47,1 | | |
| Total | | 17 | 100,0 | | |

**[La limpieza de las salas]**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Bien | 2 | 11,8 | 12,5 | 12,5 |
| | Muy bien | 14 | 82,4 | 87,5 | 100,0 |
| | Total | 16 | 94,1 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 1 | 5,9 | | |
| Total | | 17 | 100,0 | | |

**[Biblioteca como lugar de estudio/consultas]**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Bien | 2 | 11,8 | 14,3 | 14,3 |
| | Muy bien | 12 | 70,6 | 85,7 | 100,0 |
| | Total | 14 | 82,4 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 3 | 17,6 | | |
| Total | | 17 | 100,0 | | |

**[Comodidad para el estudio/consultas]**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Bien | 3 | 17,6 | 25,0 | 25,0 |
| | Muy bien | 9 | 52,9 | 75,0 | 100,0 |
| | Total | 12 | 70,6 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 5 | 29,4 | | |
| Total | | 17 | 100,0 | | |

**[Silencio]**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Muy bien | 16 | 94,1 | 100,0 | 100,0 |
| Perdidos | Sistema | 1 | 5,9 | | |
| Total | | 17 | 100,0 | | |

**[Climatización]**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Muy mal | 1 | 5,9 | 5,9 | 5,9 |
| | Bien | 2 | 11,8 | 11,8 | 17,6 |
| | Muy bien | 14 | 82,4 | 82,4 | 100,0 |
| | Total | 17 | 100,0 | 100,0 | |

**[Sala de lectura]**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Muy mal | 1 | 5,9 | 6,3 | 6,3 |
| | Bien | 4 | 23,5 | 25,0 | 31,3 |
| | Muy bien | 11 | 64,7 | 68,8 | 100,0 |
| | Total | 16 | 94,1 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 1 | 5,9 | | |
| Total | | 17 | 100,0 | | |

**[Horario de la Biblioteca]**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Mal | 1 | 5,9 | 6,3 | 6,3 |
| | Bien | 5 | 29,4 | 31,3 | 37,5 |
| | Muy bien | 10 | 58,8 | 62,5 | 100,0 |
| | Total | 16 | 94,1 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 1 | 5,9 | | |
| Total | | 17 | 100,0 | | |

**[Número de puestos de lectura]**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Bien | 4 | 23,5 | 36,4 | 36,4 |
| | Muy bien | 7 | 41,2 | 63,6 | 100,0 |
| | Total | 11 | 64,7 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 6 | 35,3 | | |
| Total | | 17 | 100,0 | | |

**[Señalización de los distintos servicios]**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Mal | 1 | 5,9 | 6,3 | 6,3 |
| | Regular | 1 | 5,9 | 6,3 | 12,5 |
| | Bien | 4 | 23,5 | 25,0 | 37,5 |
| | Muy bien | 10 | 58,8 | 62,5 | 100,0 |
| | Total | 16 | 94,1 | 100,0 | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Perdidos | Sistema | 1 | 5,9 | | |
| Total | | 17 | 100,0 | | |

**[Localización de información por mi cuenta]**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Regular | 2 | 11,8 | 20,0 | 20,0 |
| | Bien | 3 | 17,6 | 30,0 | 50,0 |
| | Muy bien | 5 | 29,4 | 50,0 | 100,0 |
| | Total | 10 | 58,8 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 7 | 41,2 | | |
| Total | | 17 | 100,0 | | |

**[Atención y trato recibidos del personal de la Biblioteca Pública]**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Muy bien | 15 | 88,2 | 100,0 | 100,0 |
| Perdidos | Sistema | 2 | 11,8 | | |
| Total | | 17 | 100,0 | | |

**[Nivel de Calidad General de la Biblioteca]**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Bien | 2 | 11,8 | 13,3 | 13,3 |
| | Muy bien | 13 | 76,5 | 86,7 | 100,0 |
| | Total | 15 | 88,2 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 2 | 11,8 | | |
| Total | | 17 | 100,0 | | |

**[Puestos informáticos]**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Muy bien | 3 | 17,6 | 100,0 | 100,0 |
| Perdidos | Sistema | 14 | 82,4 | | |
| Total | | 17 | 100,0 | | |

**[Acceso a internet]**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Regular | 1 | 5,9 | 25,0 | 25,0 |
| | Muy bien | 3 | 17,6 | 75,0 | 100,0 |
| | Total | 4 | 23,5 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 13 | 76,5 | | |
| Total | | 17 | 100,0 | | |

**[Fotocopiadora y otros recursos]**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Bien | 2 | 11,8 | 50,0 | 50,0 |
| | Muy bien | 2 | 11,8 | 50,0 | 100,0 |
| | Total | 4 | 23,5 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 13 | 76,5 | | |
| Total | | 17 | 100,0 | | |

**[Libros]**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Bien | 1 | 5,9 | 33,3 | 33,3 |
| | Muy bien | 2 | 11,8 | 66,7 | 100,0 |
| | Total | 3 | 17,6 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 14 | 82,4 | | |
| Total | | 17 | 100,0 | | |

**[Revistas]**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Bien | 1 | 5,9 | 33,3 | 33,3 |
| | Muy bien | 2 | 11,8 | 66,7 | 100,0 |
| | Total | 3 | 17,6 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 14 | 82,4 | | |
| Total | | 17 | 100,0 | | |

**[Vídeos, DVD, etc...]**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Bien | 2 | 11,8 | 66,7 | 66,7 |
| | Muy bien | 1 | 5,9 | 33,3 | 100,0 |
| | Total | 3 | 17,6 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 14 | 82,4 | | |
| Total | | 17 | 100,0 | | |

**[Bases de datos y otros]**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Muy bien | 2 | 11,8 | 100,0 | 100,0 |
| Perdidos | Sistema | 15 | 88,2 | | |
| Total | | 17 | 100,0 | | |

**[Catálogo automatizado (OPAC)]**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Muy bien | 2 | 11,8 | 100,0 | 100,0 |
| Perdidos | Sistema | 15 | 88,2 | | |
| Total | | 17 | 100,0 | | |

**[Préstamo a domicilio]**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Bien | 1 | 5,9 | 33,3 | 33,3 |
| | Muy bien | 2 | 11,8 | 66,7 | 100,0 |
| | Total | 3 | 17,6 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 14 | 82,4 | | |
| Total | | 17 | 100,0 | | |

**[Plazos de préstamo]**

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Regular | 1 | 5,9 | 33,3 | 33,3 |
| | Muy bien | 2 | 11,8 | 66,7 | 100,0 |
| | Total | 3 | 17,6 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 14 | 82,4 | | |
| Total | | 17 | 100,0 | | |

**[Obtención de documentos mediante préstamo interbibliotecario]**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Muy bien | 2 | 11,8 | 100,0 | 100,0 |
| Perdidos | Sistema | 15 | 88,2 | | |
| Total | | 17 | 100,0 | | |

# ANEXO II

# TABLAS DE FRECUENCIA DE DATOS DE USUARIOS/INFANTILES DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2021

# TABLA DE FRECUENCIA DE LOS DATOS DE LA EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECA PÚBLICA USUARIO- INFANTIL 2021

**[LA SALA ES BONITA]**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Muy bien | 21 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

**[LAS MESAS Y SILLAS SON CÓMODAS]**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Muy mal | 1 | 4,8 | 4,8 | 4,8 |
| | Muy bien | 20 | 95,2 | 95,2 | 100,0 |
| | Total | 21 | 100,0 | 100,0 | |

**[TIENE MUCHOS LIBROS]**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Muy bien | 21 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

**[LOS LIBROS SON BONITOS]**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Muy bien | 21 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

**[EL PERSONAL ME TRATA BIEN]**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Muy bien | 21 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

**[ME AYUDAN CON LOS TRABAJOS DEL COLEGIO]**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Muy bien | 20 | 95,2 | 100,0 | 100,0 |
| Perdidos | Sistema | 1 | 4,8 | | |
| Total | | 21 | 100,0 | | |

**[ME GUSTA ESTA BIBLIOTECA]**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válidos | Muy bien | 20 | 95,2 | 100,0 | 100,0 |
| Perdidos | Sistema | 1 | 4,8 | | |
| Total | | 21 | 100,0 | | |

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

# 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 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 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 |
| 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 |
| 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 |
| 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 |
| 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 |
| 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 |
| 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 |
| 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 |
| 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 |
| 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 |
| 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 |
| 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 |
| 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 |
| 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** |
| 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 |
| 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 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **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 |
| **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 |
| **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 |
| **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 |
| **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 |
| **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 |
| **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 |
| **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 |
| **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 |

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

# 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 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 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 |
| 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 |
| 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 |
| 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 |
| 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 |
| 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 |
| 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 |

# 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 y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

compromiso con la CALIDAD
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

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

| | 2012 | | | | 2013 | | | | 2014 | | | | 2015 | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | SATISF | INSATISF | CONF | CONF. TOTAL | SATISF | INSATISF | CONF | CONF. TOTAL | SATISF | INSATISF | CONF | CONF. TOTAL | SATISF. | INSATISF | CONF. | CONF. TOTAL |
| **Accesibilidad al recinto** | 75,8% | 8,9% | 15,4% | 91,2% | 77,9% | 4,5% | 17,7% | 95,6% | 68,20% | 10,40% | 21,40% | 89,60% | 75,20% | 13,50% | 11,30% | 86,50% |
| **Aseos del recinto** | 68,6% | 17,7% | 13,7% | 82,3% | 76,7% | 4,0% | 19,3% | 96,0% | 68,10% | 6,80% | 25,10% | 93,20% | 71,40% | 13,50% | 11,30% | 82,70% |
| **Limpieza de salas** | 76,0% | 10,3% | 13,7% | 89,7% | 85,0% | 1,5% | 13,4% | 98,4% | 79,80% | 1,50% | 18,70% | 98,50% | 74,40% | 11,60% | 14,00% | 88,40% |
| **Biblioteca como lugar de estudio** | 67,3% | 15,5% | 17,2% | 84,5% | 77,5% | 5,0% | 17,5% | 95,0% | 73,70% | 3,70% | 22,60% | 96,30% | 78,30% | 10,90% | 10,90% | 89,20% |
| **Comodidad para el estudio** | 61,6% | 16,7% | 21,7% | 83,3% | 72,3% | 4,0% | 23,7% | 96,0% | 67,80% | 5,30% | 27,00% | 94,80% | 75,00% | 10,90% | 14,10% | 89,10% |
| **Silencio** | 62,1% | 16,7% | 21,2% | 83,3% | 72,5% | 6,0% | 21,5% | 94,0% | 69,30% | 5,70% | 25,00% | 94,30% | 73,10% | 10,00% | 16,90% | 90,00% |
| **Climatización** | 76,8% | 8,3% | 14,9% | 91,7% | 80,8% | 3,0% | 16,2% | 97,0% | 74,10% | 7,40% | 18,50% | 92,60% | 82,00% | 5,50% | 12,50% | 94,50% |
| **Sala de lectura** | 65,1% | 15,0% | 19,9% | 85,0% | 76,7% | 6,1% | 17,3% | 94,0% | 71,80% | 6,50% | 21,70% | 93,50% | 77,10% | 6,10% | 16,80% | 93,90% |
| **Horario de Biblioteca** | 46,7% | 37,2% | 16,2% | 62,9% | 46,8% | 12,4% | 16,9% | 63,7% | 56,80% | 23,90% | 19,30% | 76,10% | 75,60% | 8,40% | 16,00% | 91,60% |
| **Número de puestos de lectura** | 56,8% | 18,1% | 25,1% | 81,9% | 63,9% | 11,0% | 25,1% | 89,0% | 61,80% | 9,70% | 28,50% | 90,30% | 74,00% | 9,90% | 16,00% | 90,00% |
| **Señalización de los distintos servicios** | 74,2% | 9,4% | 16,4% | 90,6% | 79,5% | 5,1% | 15,4% | 94,9% | 69,70% | 7,40% | 22,90% | 92,60% | 82,30% | 6,20% | 11,50% | 93,80% |
| **Localización de información por mi cuenta** | 74,2% | 5,9% | 19,9% | 94,1% | 73,7% | 5,0% | 21,2% | 94,9% | 68,30% | 6,00% | 25,70% | 94,00% | 86,20% | 5,20% | 8,10% | 94,30% |

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Atención y trato del personal de Biblioteca Pública** | 80,0% | 8,7% | 11,4% | 91,4% | 82,1% | 4,0% | 13,9% | 96,0% | 86,70% | 3,20% | 10,10% | 96,80% | 85,50% | 8,40% | 6,10% | 91,60% |
| **Nivel de Calidad de la Biblioteca** | 74,6% | 7,9% | 17,5% | 92,1% | 81,1% | 3,0% | 15,9% | 97,0% | 78,40% | 4,40% | 17,10% | 95,50% | 87,10% | 6,80% | 6,10% | 93,20% |
| **Valore los puestos informáticos** | 64,5% | 20,6% | 15,0% | 79,5% | 61,0% | 14,7% | 24,4% | 85,4% | 68,00% | 10,70% | 21,40% | 89,40% | 60,70% | 29,50% | 9,80% | 70,50% |
| **Valore el acceso a internet** | 62,2% | 29,2% | 14,3% | 76,5% | 64,3% | 14,3% | 21,4% | 85,7% | 59,20% | 15,30% | 25,50% | 84,70% | 46,40% | 44,60% | 8,90% | 55,30% |
| **Valore la fotocopiadora y otros recursos de reprografía** | 62,2% | 23,4% | 14,3% | 76,5% | 68,4% | 12,3% | 19,3% | 87,7% | 64,30% | 9,60% | 26,00% | 90,30% | 61,80% | 36,30% | 2,90% | 64,70% |
| **Valore los libros** | 73,6% | 5,8% | 20,6% | 94,2% | 82,9% | 1,3% | 15,8% | 98,7% | 78,10% | 1,90% | 20,00% | 98,10% | 73,00% | 14,60% | 12,40% | 85,40% |
| **Valore las revistas** | 55,3% | 26,1% | 18,7% | 74,0% | 73,2% | 12,2% | 14,6% | 87,8% | 75,80% | 6,00% | 18,20% | 94,00% | 72,90% | 15,30% | 11,80% | 84,70% |
| **Valore los vídeos, DVD y otros materiales audiovisuales** | 53,0% | 25,5% | 21,6% | 74,6% | 51,9% | 19,1% | 19,0% | 70,9% | 63,00% | 11,20% | 25,90% | 88,90% | 71,40% | 21,40% | 7,10% | 78,50% |
| **Valore las bases de datos y otros recursos electrónicos** | 52,7% | 11,2% | 36,1% | 88,8% | 76,5% | 5,9% | 17,6% | 94,1% | 59,20% | 6,10% | 34,70% | 93,90% | 80,00% | 4,00% | 16,00% | 96,00% |
| **Valore el catálogo automatizado (OPAC)** | 75,7% | 8,6% | 15,7% | 91,4% | 85,7% | 3,6% | 10,7% | 96,4% | 72,10% | 4,90% | 23,00% | 95,10% | 71,90% | 9,40% | 18,80% | 90,70% |

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **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% |
| **Valore los vídeos, DVD y otros materiales audiovisuales** | 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% |

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Valore las bases de datos y otros recursos electrónicos** | 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% |
| **Valore el catálogo automatizado (OPAC)** | 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% |
| **Valore el préstamo a domicilio** | 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% |
| **Valore los plazos de préstamo** | 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% |
| **Valore la obtención de documentos mediante préstamo interbibliotecario** | 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% |

| | **2020** | | | | **2021** | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | **SATISF.** | **INSATISF** | **CONF.** | **CONF. TOTAL** | **SATISF.** | **INSATISF** | **CONF.** | **CONF. TOTAL** |
| **Accesibilidad al recinto** | 79,10% | 14,60% | 6,30% | 85,40% | 100,00% | 0,00% | 0,00% | 100,00% |
| **Aseos del recinto** | 69,90% | 16,20% | 14,00% | 83,90% | 100,00% | 0,00% | 0,00% | 100,00% |
| **Limpieza de salas** | 87,10% | 3,30% | 9,70% | 96,80% | 100,00% | 0,00% | 0,00% | 100,00% |
| **Biblioteca como lugar de estudio** | 83,00% | 5,40% | 11,70% | 94,70% | 100,00% | 0,00% | 0,00% | 100,00% |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Comodidad para el estudio** | 80,60% | 6,50% | 12,90% | 93,50% | 100,00% | 0,00% | 0,00% | 100,00% |
| **Silencio** | 83,30% | 4,20% | 12,50% | 95,80% | 100,00% | 0,00% | 0,00% | 100,00% |
| **Climatización** | 80,80% | 7,50% | 11,70% | 92,50% | 94,10% | 5,90% | 0,00% | 94,10% |
| **Sala de lectura** | 85,70% | 6,60% | 7,70% | 93,40% | 93,70% | 6,30% | 0,00% | 93,70% |
| **Horario de Biblioteca** | 68,90% | 21,50% | 9,70% | 78,60% | 93,70% | 30,00% | 0,00% | 93,70% |
| **Número de puestos de lectura** | 75,60% | 12,20% | 12,20% | 87,80% | 100,00% | 0,00% | 0,00% | 100,00% |
| **Señalización de los distintos servicios** | 81,80% | 4,40% | 14,00% | 95,80% | 87,40% | 6,30% | 6,30% | 93,70% |
| **Localización de información por mi cuenta** | 72,00% | 4,30% | 23,70% | 95,70% | 80,00% | 0,00% | 20,00% | 100,00% |
| **Atención y trato del personal de Biblioteca Pública** | 71,00% | 8,70% | 20,40% | 91,40% | 100,00% | 0,00% | 0,00% | 100,00% |
| **Nivel de Calidad de la Biblioteca** | 77,10% | 7,30% | 15,60% | 92,70% | 100,00% | 0,00% | 0,00% | 100,00% |
| **Valore los puestos informáticos** | 66,70% | 9,10% | 24,20% | 90,90% | 100,00% | 0,00% | 0,00% | 100,00% |
| **Valore el acceso a internet** | 57,90% | 23,70% | 18,40% | 76,30% | 75,00% | 0,00% | 25,00% | 100,00% |
| **Valore la fotocopiadora y otros recursos de reprografía** | 85,70% | 0,00% | 14,30% | 100,00% | 100,00% | 0,00% | 0,00% | 100,00% |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Valore los libros** | 64,30% | 10,70% | 25,00% | 89,30% | 100,00% | 0,00% | 0,00% | 100,00% |
| **Valore las revistas** | 100,00% | 0,00% | 0,00% | 100,00% | 100,00% | 0,00% | 0,00% | 100,00% |
| **Valore los vídeos, DVD y otros materiales audiovisuales** | 69,20% | 0,00% | 30,80% | 100,00% | 100,00% | 0,00% | 0,00% | 100,00% |
| **Valore las bases de datos y otros recursos electrónicos** | 90,00% | 0,00% | 10,00% | 100,00% | 100,00% | 0,00% | 0,00% | 100,00% |
| **Valore el catálogo automatizado (OPAC)** | 80,00% | 0,00% | 20,00% | 100,00% | 100,00% | 0,00% | 0,00% | 100,00% |
| **Valore el préstamo a domicilio** | 68,00% | 16,00% | 16,00% | 84,00% | 100,00% | 0,00% | 0,00% | 100,00% |
| **Valore los plazos de préstamo** | 58,40% | 16,70% | 25,00% | 83,40% | 67,70% | 0,00% | 33,30% | 100,00% |
| **Valore la obtención de documentos mediante préstamo interbibliotecario** | 87,50% | 0,00% | 12,50% | 100,00% | 100,00% | 0,00% | 0,00% | 100,00% |

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

# 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% |
| | CONFORME | 4,9% | 22,0% | 2,4% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| | SATISFECHOS | 90,2% | 73,2% | 97,6% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 97,6% |
| | **CONFORMIDAD TOTAL** | **95,1%** | **95,2%** | **100,0%** | **100,0%** | **100,0%** | **100,0%** | **97,6%** |
| 2009 | INSATISFECHOS | 7,3% | 8,4% | 4,2% | 4,7% | 4,6% | 6,2% | 4,7% |
| | CONFORME | 19,6% | 22,0% | 8,9% | 15,7% | 9,2% | 19,5% | 10,0% |
| | SATISFECHOS | 73,2% | 69,6% | 87,0% | 79,6% | 86,2% | 74,4% | 85,3% |
| | **CONFORMIDAD TOTAL** | **92,8%** | **91,6%** | **95,9%** | **95,3%** | **95,4%** | **93,9%** | **95,3%** |
| 2010 | INSATISFECHOS | 16,7% | 15,4% | 8,4% | 9,8% | 11,6% | 14,3% | 10,5% |
| | CONFORME | 25,1% | 34,4% | 34,1% | 37,8% | 30,5% | 32,1% | 27,3% |
| | SATISFECHOS | 58,2% | 50,2% | 57,5% | 52,4% | 57,6% | 53,7% | 62,2% |
| | **CONFORMIDAD TOTAL** | **83,3%** | **84,6%** | **91,6%** | **90,2%** | **88,1%** | **85,8%** | **89,5%** |
| 2011 | INSATISFECHOS | 5,8% | 4,7% | 2,8% | 2,5% | 3,0% | 3,3% | 3,8% |
| | CONFORME | 17,0% | 29,3% | 31,7% | 38,8% | 30,4% | 31,6% | 28,3% |
| | SATISFECHOS | 77,3% | 66,0% | 65,6% | 58,7% | 66,6% | 65,1% | 67,9% |
| | **CONFORMIDAD TOTAL** | **94,3%** | **95,3%** | **97,3%** | **97,5%** | **97,0%** | **96,7%** | **96,2%** |
| 2012 | INSATISFECHOS | 4,2% | 10,0% | 1,4% | 3,6% | 3,4% | 22,7% | 3,0% |
| | CONFORME | 8,6% | 25,7% | 6,2% | 12,9% | 7,7% | 16,6% | 7,1% |
| | SATISFECHOS | 87,3% | 64,3% | 92,4% | 83,5% | 88,9% | 60,7% | 89,9% |
| | **CONFORMIDAD TOTAL** | **95,9%** | **90,0%** | **98,6%** | **96,4%** | **96,6%** | **77,3%** | **97,0%** |
| 2013 | INSATISFECHOS | 4,6% | 5,8% | 3,1% | 2,7% | 2,7% | 5,4% | 3,1% |
| | CONFORME | 12,7% | 35,4% | 18,9% | 27,7% | 22,2% | 30,1% | 21,2% |
| | SATISFECHOS | 82,7% | 58,8% | 78,0% | 69,6% | 75,1% | 64,5% | 75,8% |
| | **CONFORMIDAD TOTAL** | **95,4%** | **94,2%** | **96,9%** | **97,3%** | **97,3%** | **94,6%** | **97,0%** |
| 2014 | INSATISFECHOS | 4,30% | 14,60% | 3,80% | 4,90% | 6,60% | 7,60% | 3,30% |
| | CONFORME | 12,40% | 28,10% | 18,40% | 22,30% | 15,30% | 21,60% | 19,00% |
| | SATISFECHOS | 83,20% | 57,30% | 77,80% | 72,80% | 78,10% | 70,80% | 77,70% |
| | **CONFORMIDAD TOTAL** | **95,60%** | **85,40%** | **96,20%** | **95,10%** | **93,40%** | **92,40%** | **96,70%** |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **2015** | **INSATISFECHOS** | 6,60% | 12,10% | 5,10% | 6,30% | 2,00% | 10,00% | 5,30% |
| | **CONFORME** | 15,10% | 21,00% | 14,10% | 15,20% | 15,70% | 19,30% | 12,70% |
| | **SATISFECHOS** | 78,30% | 66,90% | 80,80% | 78,50% | 82,40% | 70,70% | 82,00% |
| | **CONFORMIDAD TOTAL** | **93,40%** | **87,90%** | **94,90%** | **93,70%** | **98,10%** | **90,00%** | **94,70%** |
| **2016** | **INSATISFECHOS** | 4,50% | 12,20% | 2,30% | 3,00% | 0,70% | 7,40% | 1,80% |
| | **CONFORME** | 7,10% | 17,90% | 3,30% | 9,40% | 3,40% | 8,80% | 8,10% |
| | **SATISFECHOS** | 88,40% | 69,80% | 94,40% | 87,60% | 95,90% | 83,90% | 90,00% |
| | **CONFORMIDAD TOTAL** | **95,50%** | **87,80%** | **97,70%** | **97,00%** | **99,30%** | **92,70%** | **98,10%** |
| **2017** | **INSATISFECHOS** | 5,80% | 5,80% | 3,40% | 4,40% | 2,40% | 8,40% | 3,00% |
| | **CONFORME** | 5,80% | 27,20% | 1,00% | 8,30% | 2,40% | 11,30% | 2,00% |
| | **SATISFECHOS** | 88,40% | 67,00% | 95,70% | 87,30% | 95,10% | 80,30% | 95,10% |
| | **CONFORMIDAD TOTAL** | **94,20%** | **94,20%** | **96,70%** | **95,60%** | **97,50%** | **91,60%** | **97,10%** |
| **2018** | **INSATISFECHOS** | 3,10% | 2,80% | 1,60% | 3,20% | 1,60% | 6,20% | 1,70% |
| | **CONFORME** | 4,00% | 18,60% | 5,40% | 10,00% | 3,60% | 11,30% | 5,20% |
| | **SATISFECHOS** | 92,80% | 78,60% | 93,00% | 86,70% | 94,80% | 82,50% | 93,10% |
| | **CONFORMIDAD TOTAL** | **96,80%** | **97,20%** | **98,40%** | **96,70%** | **98,40%** | **93,80%** | **98,30%** |
| **2019** | **INSATISFECHOS** | 3,20% | 7,60% | 2,20% | 3,10% | 3,50% | 11,10% | 2,20% |
| | **CONFORME** | 5,00% | 27,10% | 3,10% | 11,90% | 3,50% | 17,80% | 7,10% |
| | **SATISFECHOS** | 91,90% | 65,30% | 94,30% | 85,00% | 92,90% | 71,80% | 90,60% |
| | **CONFORMIDAD TOTAL** | **96,90%** | **92,40%** | **97,40%** | **96,90%** | **96,40%** | **89,60%** | **97,70%** |
| **2020** | **INSATISFECHOS** | 6,90% | 13,90% | 1,40% | 4,20% | 1,40% | 6,90% | 5,60% |
| | **CONFORME** | 8,30% | 22,20% | 11,10% | 27,80% | 13,90% | 25,00% | 20,80% |
| | **SATISFECHOS** | 84,70% | 63,90% | 87,50% | 68,10% | 84,70% | 68,10% | 73,60% |
| | **CONFORMIDAD TOTAL** | **93,00%** | **86,10%** | **98,60%** | **95,90%** | **98,60%** | **93,10%** | **94,40%** |
| **2021** | **INSATISFECHOS** | 0,00% | 4,80% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% |
| | **CONFORME** | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 4,80% | 4,80% |
| | **SATISFECHOS** | 100,00% | 95,20% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 95,20% | 95,20% |
| | **CONFORMIDAD TOTAL** | **100,00%** | **95,20%** | **100,00%** | **100,00%** | **100,00%** | **100,00%** | **100,00%** |