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 2023

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 (2023)
- Informe General de la Biblioteca Pública (2023)
- Anexo I. Tablas de frecuencias de usuarios adultos de la Biblioteca Pública (2023).
- Anexo II. Tablas de frecuencias de usuarios infantil de la Biblioteca Pública (2023)
- 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 2023** 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.

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

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

FICHA TÉCNICA DEL ESTUDIO DE CALIDAD DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA 2023 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 2023** 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 2023.

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 2023. (Anual)
Introducción y Tabulación de los datos	Enero 2024
Análisis e Interpretación de los datos	Marzo 2024

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 34 encuestas de adultos y 100 encuestas de infantiles, haciendo un total de 134 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:

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

CIUDAD AUTÓNOMA DE 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.	□	□	□	□	□	□

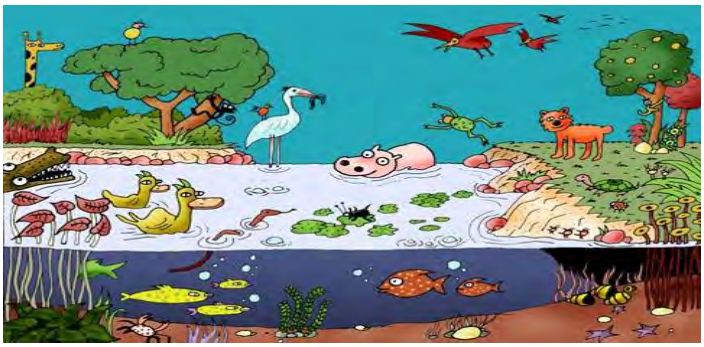
6. Para ayudarnos a mejorar el servicio, por favor, indíquenos cualquier QUEJA O/ Y PROPUESTAS DE MEJORA al respecto: _____
_____

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

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/ 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.

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

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

INFORME GENERAL SOBRE LA BIBLIOTECA PÚBLICA 2023 CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

El informe sobre la **Evaluación de la Calidad de la Biblioteca Pública 2023,** perteneciente a la Consejería de Cultura, Patrimonio Cultural y del Mayor, consta de los siguientes apartados, a saber:

- Análisis de datos estadísticos descriptivos de la Biblioteca usuarios/ infantiles 2023
- Análisis de las frecuencias de las variables de los usuarios/ infantiles de la Biblioteca 2023
- Análisis de datos estadísticos descriptivos de la Biblioteca usuarios/ adultos 2023
- Análisis de las frecuencias de las variables de los usuarios/ adultos de la Biblioteca 2023

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 2023

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 2023. 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 2023			
	N	**Media**	**Desv. típ.**
La sala es bonita	100	2,91	0,288
Las mesas y sillas son cómodas	98	2,68	0,602
Tiene muchos libros	100	2,93	0,256
Los libros son bonitos	98	2,89	0,377
El personal me trata bien	100	2,93	0,293
Me ayudan con los trabajos del Colegio	96	2,77	0,513
Me gusta esta Biblioteca	98	2,91	0,354

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

En conclusión, **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA USUARIOS/ INFANTILES 2023 DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA, está en un 2,91 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 **2,86 sobre 3,** lo que arroja una **valoración ligeramente 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 2023

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	9%
Satisfechos	91%
Conformidad total (*)	100%

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

- **LAS MESAS Y SILLAS SON CÓMODAS**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	7,1%
Conformes	17,4%
Satisfechos	75,5%
Conformidad total (*)	92,9%

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

- **TIENE MUCHOS LIBROS**

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

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

- **LOS LIBROS SON BONITOS**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	2%
Conformes	7,2%
Satisfechos	90,8%
Conformidad total (*)	98%

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

- **EL PERSONAL ME TRATA BIEN**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	1%
Conformes	5%
Satisfechos	94%
Conformidad total (*)	99%

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

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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	4,2%
Conformes	14,5%
Satisfechos	81,3%
Conformidad total (*)	95,8%

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

- **ME GUSTA ESTA BIBLIOTECA**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	2%
Conformes	5,1%
Satisfechos	92,9%
Conformidad total (*)	98%

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

ANÁLISIS DE LOS DATOS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LOS USUARIOS/ ADULTOS DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA 2023

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 2023. 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 2023			
	N	Media	Desv. típ.
Valore la accesibilidad al recinto	34	4,44	0,860
Valore los aseos del recinto	32	4,28	1,023
Valore la limpieza de las salas	34	4,59	0,557
Valore la biblioteca como lugar de estudio/consulta	33	4,48	0,667
Valore la comodidad para el estudio/consulta	33	4,45	0,617
Valore el silencio	34	4,24	0,890
Valore la climatización	33	4,18	0,808
Valore la sala de lectura	31	4,55	0,624
Valore el horario de la Biblioteca	33	4,67	0,595
Valore el número de puestos de lectura	33	4,06	1,088
Valore la señalización de los distintos servicios	34	4,26	0,710
Valore la localización de información por mi cuenta	32	4,22	0,792
Atención y trato recibidos del personal de la Biblioteca Pública	33	4,82	0,465
Nivel de Calidad. en general, de la Biblioteca	34	**4,59**	0,609
Valore los puestos informáticos	4	3,25	0,500
Valore el acceso a internet	4	3,25	1,708
Valore la fotocopiadora y otros recursos de reprografía	2	3,00	2,828
Valore los libros	20	4,85	0,489
Valore las revistas	3	4,67	0,577
Valore los vídeos, DVD y otros materiales audiovisuales	2	4,50	0,707
Valore las bases de datos y otros recursos electrónicos	2	4,50	0,707
Valore el catálogo automatizado (OPAC)	3	4,33	1,155
Valore el préstamo a domicilio	7	4,43	0,787
Valore los plazos de préstamo	5	4,80	0,447
Valore la obtención de documentos mediante préstamo interbibliotecario	3	5,00	0,000

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 2023 DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA, está en un sobre 4,59 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 **4,34 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 2023

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	2,9%
Conformes	5,9%
Satisfechos	91,2%
Conformidad total (*)	97,1%

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

- **ASEOS DEL RECINTO**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	6,3%
Conformes	3,1%
Satisfechos	90,6%
Conformidad total (*)	93,7%

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

- **LIMPIEZA DE LAS SALAS**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	0%
Conformes	2,9%
Satisfechos	97,1%
Conformidad total (*)	100%

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

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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	0%
Conformes	9,1%
Satisfechos	90,9%
Conformidad total (*)	100%

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

- **COMODIDAD PARA EL ESTUDIO/CONSULTAS**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	0%
Conformes	6,1%
Satisfechos	93,9%
Conformidad total (*)	100%

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

- **SILENCIO**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	2,9%
Conformes	11,8%
Satisfechos	85,3%
Conformidad total (*)	97,1%

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

- **CLIMATIZACIÓN**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	3%
Conformes	15,2%
Satisfechos	81,8%
Conformidad total (*)	97%

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

- **SALA DE LECTURA**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	0%
Conformes	6,5%
Satisfechos	93,5%
Conformidad total (*)	100%

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

- **HORARIO DE LA BIBLIOTECA**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	0%
Conformes	6,1%
Satisfechos	93,9%
Conformidad total (*)	100%

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

- **NÚMERO DE PUESTOS DE LECTURA**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	9,1%
Conformes	18,2%
Satisfechos	72,7%
Conformidad total (*)	90,9%

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

- **SEÑALIZACIÓN ADECUADA DE LOS DISTINTOS SERVICIOS**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	0%
Conformes	14,7%
Satisfechos	85,3%
Conformidad total (*)	100%

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

- **LOCALIZACIÓN DE INFORMACIÓN POR MI CUENTA**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	3,1%
Conformes	12,5%
Satisfechos	84,4%
Conformidad total (*)	96,9%

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

- **ATENCIÓN Y TRATO RECIBIDOS**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	0%
Conformes	3%
Satisfechos	97%
Conformidad total (*)	100%

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

- **NIVEL DE CALIDAD DE LA BIBLIOTECA**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	0%
Conformes	5,9%
Satisfechos	94,1%
Conformidad total (*)	100%

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

- **PUESTOS INFORMÁTICOS**

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

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

- **ACCESO A INTERNET**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	25%
Conformes	25%
Satisfechos	50%
Conformidad total (*)	75%

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

- **FOTOCOPIADORA Y OTROS RECURSOS DE REPROGRAFÍA**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	50%
Conformes	0%
Satisfechos	50%
Conformidad total (*)	50%

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

- **LIBROS**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	0%
Conformes	5%
Satisfechos	95%
Conformidad total (*)	100%

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

- **REVISTAS**

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

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

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

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

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

- **PRÉSTAMO A DOMICILIO**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	0%
Conformes	14,3%
Satisfechos	85,7%
Conformidad total (*)	100%

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

- **PLAZOS DE PRÉSTAMOS**

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

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

- **PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO**

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

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

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

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

ANEXO I

TABLAS DE FRECUENCIA DE DATOS DE USUARIOS/ ADULTOS DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2023

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

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

TABLA DE FRECUENCIA DE LOS DATOS DE LA EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECA PÚBLICA-USUARIO ADULTO 2023

BARRIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	El Carmen - Monte Mº Cristina	2	5,9	7,7	7,7
	Carretera Hidum	1	2,9	3,8	11,5
	Las Palmeras - Hernán Cortés	1	2,9	3,8	15,4
	La Libertad	1	2,9	3,8	19,2
	Victoria	1	2,9	3,8	23,1
	Real	7	20,6	26,9	50,0
	Cabrerizas	3	8,8	11,5	61,5
	Hipódromo - Industrial	4	11,8	15,4	76,9
	Alfonso XIII	3	8,8	11,5	88,5
	El Príncipe	1	2,9	3,8	92,3
	General Gómez Jordana	1	2,9	3,8	96,2
	Hebreo	1	2,9	3,8	100,0
	Total	26	76,5	100,0	
Perdidos	Sistema	8	23,5		
Total		34	100,0		

ELIGE LA OPCIÓN

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SOCIO	6	17,6	20,0	20,0
	NO SOCIO	24	70,6	80,0	100,0
	Total	30	88,2	100,0	
Perdidos	Sistema	4	11,8		
Total		34	100,0		

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	22	64,7	78,6	78,6
	Masculino	6	17,6	21,4	100,0

	Total	28	82,4	100,0	
Perdidos	Sistema	6	17,6		
Total		34	100,0		

EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	19	55,9	57,6	57,6
	25 a 34 años	8	23,5	24,2	81,8
	35 a 44 años	4	11,8	12,1	93,9
	45 a 54 años	1	2,9	3,0	97,0
	55 a 64 años	1	2,9	3,0	100,0
	Total	33	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,9		
Total		34	100,0		

ESTADO CIVIL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	7	20,6	23,3	23,3
	Soltero/a	22	64,7	73,3	96,7
	Separado/a	1	2,9	3,3	100,0
	Total	30	88,2	100,0	
Perdidos	Sistema	4	11,8		
Total		34	100,0		

Accesibilidad al recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,9	2,9	2,9
	Regular	2	5,9	5,9	8,8
	Bien	11	32,4	32,4	41,2
	Muy bien	20	58,8	58,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Aseos del recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	5,9	6,3	6,3
	Regular	1	2,9	3,1	9,4
	Bien	13	38,2	40,6	50,0
	Muy bien	16	47,1	50,0	100,0
	Total	32	94,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	5,9		
Total		34	100,0		

La limpieza de las salas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,9	2,9	2,9
	Bien	12	35,3	35,3	38,2
	Muy bien	21	61,8	61,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Biblioteca como lugar de estudio/consultas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	8,8	9,1	9,1
	Bien	11	32,4	33,3	42,4
	Muy bien	19	55,9	57,6	100,0
	Total	33	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,9		
Total		34	100,0		

Comodidad para el estudio/consultas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	5,9	6,1	6,1
	Bien	14	41,2	42,4	48,5
	Muy bien	17	50,0	51,5	100,0
	Total	33	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,9		
Total		34	100,0		

Silencio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,9	2,9	2,9
	Regular	4	11,8	11,8	14,7
	Bien	14	41,2	41,2	55,9
	Muy bien	15	44,1	44,1	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Climatización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	2,9	3,0	3,0
	Regular	5	14,7	15,2	18,2
	Bien	14	41,2	42,4	60,6
	Muy bien	13	38,2	39,4	100,0
	Total	33	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,9		
Total		34	100,0		

Sala de lectura

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	5,9	6,5	6,5
	Bien	10	29,4	32,2	38,7
	Muy bien	19	55,9	61,3	100,0
	Total	31	91,2	100,0	
Perdidos	Sistema	3	8,8		
Total		34	100,0		

Horario de la Biblioteca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	5,9	6,1	6,1
	Bien	7	20,6	21,2	27,3
	Muy bien	24	70,6	72,7	100,0

	Total	33	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,9		
Total		34	100,0		

Número de puestos de lectura

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,9	3,0	3,0
	Mal	2	5,9	6,1	9,1
	Regular	6	17,6	18,2	27,3
	Bien	9	26,5	27,2	54,5
	Muy bien	15	44,1	45,5	100,0
	Total	33	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,9		
Total		34	100,0		

Señalización de los distintos servicios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	14,7	14,7	14,7
	Bien	15	44,1	44,1	58,8
	Muy bien	14	41,2	41,2	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Localización de información por mi cuenta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	2,9	3,1	3,1
	Regular	4	11,8	12,5	15,6
	Bien	14	41,2	43,8	59,4
	Muy bien	13	38,2	40,6	100,0
	Total	32	94,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	5,9		
Total		34	100,0		

Atención y trato recibidos del personal de la Biblioteca Pública

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,9	3,0	3,0
	Bien	4	11,8	12,2	15,2
	Muy bien	28	82,4	84,8	100,0
	Total	33	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,9		
Total		34	100,0		

Nivel de Calidad General de la Biblioteca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	5,9	5,9	5,9
	Bien	10	29,4	29,4	35,3
	Muy bien	22	64,7	64,7	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Puestos informáticos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	8,8	75,0	75,0
	Bien	1	2,9	25,0	100,0
	Total	4	11,8	100,0	
Perdidos	Sistema	30	88,2		
Total		34	100,0		

Acceso a internet

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,9	25,0	25,0
	Regular	1	2,9	25,0	50,0
	Bien	1	2,9	25,0	75,0
	Muy bien	1	2,9	25,0	100,0
	Total	4	11,8	100,0	
Perdidos	Sistema	30	88,2		
Total		34	100,0		

Fotocopiadora y otros recursos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,9	50,0	50,0
	Muy bien	1	2,9	50,0	100,0
	Total	2	5,9	100,0	
Perdidos	Sistema	32	94,1		
Total		34	100,0		

Libros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,9	5,0	5,0
	Bien	1	2,9	5,0	10,0
	Muy bien	18	52,9	90,0	100,0
	Total	20	58,8	100,0	
Perdidos	Sistema	14	41,2		
Total		34	100,0		

Revistas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	2,9	33,3	33,3
	Muy bien	2	5,9	66,7	100,0
	Total	3	8,8	100,0	
Perdidos	Sistema	31	91,2		
Total		34	100,0		

Vídeos, DVD, etc...

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	2,9	50,0	50,0
	Muy bien	1	2,9	50,0	100,0
	Total	2	5,9	100,0	
Perdidos	Sistema	32	94,1		
Total		34	100,0		

Bases de datos y otros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	2,9	50,0	50,0
	Muy bien	1	2,9	50,0	100,0
	Total	2	5,9	100,0	
Perdidos	Sistema	32	94,1		
Total		34	100,0		

Catálogo automatizado (OPAC)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,9	33,3	33,3
	Muy bien	2	5,9	66,7	100,0
	Total	3	8,8	100,0	
Perdidos	Sistema	31	91,2		
Total		34	100,0		

Préstamo a domicilio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,9	14,3	14,3
	Bien	2	5,9	28,6	42,9
	Muy bien	4	11,8	57,1	100,0
	Total	7	20,6	100,0	
Perdidos	Sistema	27	79,4		
Total		34	100,0		

Plazos de préstamo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	2,9	20,0	20,0
	Muy bien	4	11,8	80,0	100,0
	Total	5	14,7	100,0	
Perdidos	Sistema	29	85,3		
Total		34	100,0		

Obtención de documentos mediante préstamo interbibliotecario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	3	8,8	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	31	91,2		
Total		34	100,0		

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

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

ANEXO II

TABLAS DE FRECUENCIA DE DATOS DE USUARIOS/ INFANTILES DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2023

TABLA DE FRECUENCIA DE LOS DATOS DE LA EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECA PÚBLICA USUARIO- INFANTIL 2023

LA SALA ES BONITA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	9	9,0	9,0	9,0
	Bien	91	91,0	91,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

LAS MESAS Y SILLAS SON CÓMODAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	7	7,0	7,1	7,1
	Regular	17	17,0	17,4	24,5
	Bien	74	74,0	75,5	100,0
	Total	98	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,0		
Total		100	100,0		

TIENE MUCHOS LIBROS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	7	7,0	7,0	7,0
	Bien	93	93,0	93,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

LOS LIBROS SON BONITOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	2,0	2,0	2,0
	Regular	7	7,0	7,2	9,2
	Bien	89	89,0	90,8	100,0
	Total	98	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,0		
Total		100	100,0		

EL PERSONAL ME TRATA BIEN

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,0	1,0	1,0
	Regular	5	5,0	5,0	6,0
	Bien	94	94,0	94,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

ME AYUDAN CON LOS TRABAJOS DEL COLEGIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	4	4,0	4,2	4,2
	Regular	14	14,0	14,5	18,8
	Bien	78	78,0	81,3	100,0
	Total	96	96,0	100,0	
Perdidos	Sistema	4	4,0		
Total		100	100,0		

ME GUSTA ESTA BIBLIOTECA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	2,0	2,0	2,0
	Regular	5	5,0	5,1	7,1
	Bien	91	91,0	92,9	100,0
	Total	98	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,0		
Total		100	100,0		

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

compromiso con la CALIDAD
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

ANEXO III

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

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN 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	
	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
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
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
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
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
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
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
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
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
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
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
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

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
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**
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
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
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
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
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
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
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
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
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
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
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

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

compromiso con la CIUDAD
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

ANEXO IV

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

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN 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	
	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
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
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
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
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
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
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

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 Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN 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 fotocopiadora 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	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%

domicilio																
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%

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

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

ANEXO VI

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

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN 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%**

2014	**INSATISFECHOS**	4,3%	14,6%	3,8%	4,9%	6,6%	7,6%	3,3%
	CONFORMES	12,4%	28,1%	18,4%	22,3%	15,3%	21,6%	19,0%
	SATISFECHOS	83,2%	57,3%	77,8%	72,8%	78,1%	70,8%	77,7%
	CONFORMIDAD TOTAL	**95,6%**	**85,4%**	**96,2%**	**95,1%**	**93,4%**	**92,4%**	**96,7%**
2015	**INSATISFECHOS**	6,6%	12,1%	5,1%	6,3%	2,0%	10,0%	5,3%
	CONFORMES	15,1%	21,0%	14,1%	15,2%	15,7%	19,3%	12,7%
	SATISFECHOS	78,3%	66,9%	80,8%	78,5%	82,4%	70,7%	82,0%
	CONFORMIDAD TOTAL	**93,4%**	**87,9%**	**94,9%**	**93,7%**	**98,1%**	**90,0%**	**94,7%**
2016	**INSATISFECHOS**	4,5%	12,2%	2,3%	3,0%	0,7%	7,4%	1,8%
	CONFORMES	7,1%	17,9%	3,3%	9,4%	3,4%	8,8%	8,1%
	SATISFECHOS	88,4%	69,8%	94,4%	87,6%	95,9%	83,9%	90,0%
	CONFORMIDAD TOTAL	**95,5%**	**87,8%**	**97,7%**	**97,0%**	**99,3%**	**92,7%**	**98,1%**
2017	**INSATISFECHOS**	5,8%	5,8%	3,4%	4,4%	2,4%	8,4%	3,0%
	CONFORMES	5,8%	27,2%	1,0%	8,3%	2,4%	11,3%	2,0%
	SATISFECHOS	88,4%	67,0%	95,7%	87,3%	95,1%	80,3%	95,1%
	CONFORMIDAD TOTAL	**94,2%**	**94,2%**	**96,7%**	**95,6%**	**97,5%**	**91,6%**	**97,1%**
2018	**INSATISFECHOS**	3,1%	2,8%	1,6%	3,2%	1,6%	6,2%	1,7%
	CONFORMES	4,0%	18,6%	5,4%	10,0%	3,6%	11,3%	5,2%
	SATISFECHOS	92,8%	78,6%	93,0%	86,7%	94,8%	82,5%	93,1%
	CONFORMIDAD TOTAL	**96,8%**	**97,2%**	**98,4%**	**96,7%**	**98,4%**	**93,8%**	**98,3%**
2019	**INSATISFECHOS**	3,2%	7,6%	2,2%	3,1%	3,5%	11,1%	2,2%
	CONFORMES	5,0%	27,1%	3,1%	11,9%	3,5%	17,8%	7,1%
	SATISFECHOS	91,9%	65,3%	94,3%	85,0%	92,9%	71,8%	90,6%
	CONFORMIDAD TOTAL	**96,9%**	**92,4%**	**97,4%**	**96,9%**	**96,4%**	**89,6%**	**97,7%**
2020	**INSATISFECHOS**	6,9%	13,9%	1,4%	4,2%	1,4%	6,9%	5,6%
	CONFORMES	8,3%	22,2%	11,1%	27,8%	13,9%	25,0%	20,8%
	SATISFECHOS	84,7%	63,9%	87,5%	68,1%	84,7%	68,1%	73,6%
	CONFORMIDAD TOTAL	**93,0%**	**86,1%**	**98,6%**	**95,9%**	**98,6%**	**93,1%**	**94,4%**
2021	**INSATISFECHOS**	0,0%	4,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	CONFORMES	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,8%	4,8%

	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%**