

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

<b>Colección de datos</b>	En periodos mensuales durante toda la ejecución 2021. (Anual)
<b>Introducción y Tabulación de los datos</b>	Febrero 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



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



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:



## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO/A ADULTO

BARRIO \_\_\_\_\_  SOCIO  NO SOCIO

1. Sexo:  Hombre  Mujer

2. Edad:

3. Estado Civil

16 a 24 años	<input type="checkbox"/>	45 a 54 años	<input type="checkbox"/>
25 a 34 años	<input type="checkbox"/>	55 a 64 años	<input type="checkbox"/>
35 a 44 años	<input type="checkbox"/>	+ de 65 años	<input type="checkbox"/>

Casado /a	<input type="checkbox"/>
Soltero /a	<input type="checkbox"/>
Separado /a	<input type="checkbox"/>
Viudo /a	<input type="checkbox"/>

4. Valore en la tabla siguiente, desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien), cada uno de los aspectos que figuran a continuación:



**CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
MELILLA**

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



CONCEPTOS	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
Accesibilidad al recinto	<input type="checkbox"/>				
Aseos del recinto	<input type="checkbox"/>				
La limpieza de las salas	<input type="checkbox"/>				
Biblioteca como lugar de estudio/ consulta	<input type="checkbox"/>				
Comodidad para el estudio/ consulta.	<input type="checkbox"/>				
Silencio	<input type="checkbox"/>				
Climatización.	<input type="checkbox"/>				
Sala de lectura	<input type="checkbox"/>				
Horario de la Biblioteca.	<input type="checkbox"/>				
Número de puestos de lectura.	<input type="checkbox"/>				
Señalización de los distintos servicios.	<input type="checkbox"/>				
Localización de información por mi cuenta.	<input type="checkbox"/>				
Atención y trato recibidos del personal de la Biblioteca Pública.	<input type="checkbox"/>				
<b>NIVEL DE CALIDAD, en general, de LA BIBLIOTECA</b>	<input type="checkbox"/>				

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

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

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



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO/A INFANTIL



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





CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



## 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



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



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



# **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.



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



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**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfechos	0
Conformes	0
Satisfechos	100
Conformidad total(*)	100

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

▪ **EL PERSONAL ME TRATA BIEN**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
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**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfechos	0
Conformes	4,8
Satisfechos	95,2
Conformidad total(*)	100

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

▪ **ME GUSTA ESTA BIBLIOTECA**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
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	<b>4,87</b>	,352
Valore los puestos informáticos	3	5,00	,000
Valore el acceso a internet	4	4,50	1,000
Valore la fotocopidora 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**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfechos	0
Conformes	0
Satisfechos	100
Conformidad total (*)	100

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

▪ **ASEOS DEL RECINTO**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfechos	0
Conformes	0
Satisfechos	100
Conformidad total (*)	100

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

▪ **LIMPIEZA DE LAS SALAS**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfechos	0
Conformes	0
Satisfechos	100
Conformidad total (*)	100

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

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

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfechos	0
Conformes	0
Satisfechos	100
Conformidad total (*)	100

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



▪ **COMODIDAD PARA EL ESTUDIO/CONSULTAS**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfechos	0
Conformes	0
Satisfechos	100
Conformidad total (*)	100

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

▪ **SILENCIO**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfechos	0
Conformes	0
Satisfechos	100
Conformidad total (*)	100

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

▪ **CLIMATIZACIÓN**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfechos	5,9
Conformes	0
Satisfechos	94,1
Conformidad total (*)	94,1

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

▪ **SALA DE LECTURA**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
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**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
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**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfechos	0
Conformes	0
Satisfechos	100
Conformidad total (*)	100

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

▪ **SEÑALIZACIÓN ADECUADA DE LOS DISTINTOS SERVICIOS**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
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**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfechos	0
Conformes	20
Satisfechos	80
Conformidad total (*)	100

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



▪ **ATENCIÓN Y TRATO RECIBIDOS**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfechos	0
Conformes	0
Satisfechos	100
Conformidad total (*)	100

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

▪ **NIVEL DE CALIDAD DE LA BIBLIOTECA**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfechos	0
Conformes	0
Satisfechos	100
Conformidad total (*)	100

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

▪ **PUESTOS INFORMÁTICOS**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfechos	0
Conformes	0
Satisfechos	100
Conformidad total (*)	100

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

▪ **ACCESO A INTERNET**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfechos	0
Conformes	25
Satisfechos	75
Conformidad total (*)	100

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



▪ **FOTOCOPIADORA Y OTROS RECURSOS DE REPROGRAFÍA**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfechos	0
Conformes	0
Satisfechos	100
Conformidad total (*)	100

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

▪ **LIBROS**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfechos	0
Conformes	0
Satisfechos	100
Conformidad total (*)	100

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

▪ **REVISTAS**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfechos	0
Conformes	0
Satisfechos	100
Conformidad total (*)	100

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

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

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
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**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfechos	0
Conformes	0
Satisfechos	100
Conformidad total (*)	100

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

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

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfechos	0
Conformes	0
Satisfechos	100
Conformidad total (*)	100

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

▪ **PRÉSTAMO A DOMICILIO**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfechos	0
Conformes	0
Satisfechos	100
Conformidad total (*)	100

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

▪ **PLAZOS DE PRÉSTAMOS**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfechos	0
Conformes	33,3
Satisfechos	66,7
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



▪ **PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
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		



**[Videos, 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
--	--	------------	------------	-------------------	----------------------



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



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		



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



## **ANEXO II**

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



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



## 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



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



**[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**



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



## 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																
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	<b>3,55</b>	181	<b>4,08</b>	132	<b>4,32</b>	161	<b>4,27</b>	144	<b>4,17</b>	165	<b>4,01</b>	215	<b>4,27</b>	96	<b>4,25</b>	15	<b>4,87</b>
Valore los puestos informáticos	28	4,36	103	3,79	61	3,62	72	3,90	80	4,13	81	3,58	74	3,91	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**



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



**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																
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



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



## **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



## 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%



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



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%



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



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%



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



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 fotocopidora 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%



**CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
MELILLA**

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



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%



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



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



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



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

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



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	<b>93,40%</b>	<b>87,90%</b>	<b>94,90%</b>	<b>93,70%</b>	<b>98,10%</b>	<b>90,00%</b>	<b>94,70%</b>
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	<b>95,50%</b>	<b>87,80%</b>	<b>97,70%</b>	<b>97,00%</b>	<b>99,30%</b>	<b>92,70%</b>	<b>98,10%</b>
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	<b>94,20%</b>	<b>94,20%</b>	<b>96,70%</b>	<b>95,60%</b>	<b>97,50%</b>	<b>91,60%</b>	<b>97,10%</b>
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	<b>96,80%</b>	<b>97,20%</b>	<b>98,40%</b>	<b>96,70%</b>	<b>98,40%</b>	<b>93,80%</b>	<b>98,30%</b>
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	<b>96,90%</b>	<b>92,40%</b>	<b>97,40%</b>	<b>96,90%</b>	<b>96,40%</b>	<b>89,60%</b>	<b>97,70%</b>
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	<b>93,00%</b>	<b>86,10%</b>	<b>98,60%</b>	<b>95,90%</b>	<b>98,60%</b>	<b>93,10%</b>	<b>94,40%</b>
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	<b>100,00%</b>	<b>95,20%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>