

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

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

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL  
SERVICIO PÚBLICO:**

**BIBLIOTECA PÚBLICA (USUARIOS ADULTOS)**

**2022**

**CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA, FESTEJOS E  
IGUALDAD**

**CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**

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.

## **1. FICHA TÉCNICA:**

- **OBJETO DEL ESTUDIO:** El grado de satisfacción que tienen los/as usuarios/as-ciudadanos/as sobre el servicio público: **BIBLIOTECA PÚBLICA (USUARIOS ADULTOS) 2022** perteneciente a la Consejería de Educación, Cultura, Festejos e Igualdad de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios/as-ciudadanos/as de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el año 2022
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 43 encuestas.
- **AFIJACIÓN:** Proporcional.
- **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.
- **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.

## **2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS OBTENIDOS:**

Al analizar los estadísticos descriptivos vemos que sus medias descriptivas están valoradas satisfactoriamente y entre ellas el ítem que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL del servicio BIBLIOTECA PÚBLICA (USUARIOS ADULTOS) 2022** con un valor de **4,02** sobre 5.

| <b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>                                       | <b>N</b> | <b>MEDIA</b> |
|--|----------|--------------|
| Valore la accesibilidad al recinto                                     | 42       | 4,19         |
| Valore los aseos del recinto   | 40       | 3,73         |
| Valore la limpieza de las salas  | 43       | 4,14         |
| Valore la biblioteca como lugar de estudio/consulta                    | 40       | 4,13         |
| Valore la comodidad para el estudio/consulta                           | 41       | 4,00         |
| Valore el silencio   | 42       | 3,86         |
| Valore la climatización  | 37       | 3,65         |
| Valore la sala de lectura  | 42       | 3,74         |
| Valore el horario de la Biblioteca                                     | 40       | 3,78         |
| Valore el número de puestos de lectura                                 | 42       | 3,69         |
| Valore la señalización de los distintos servicios                      | 40       | 4,13         |
| Valore la localización de información por mi cuenta                    | 40       | 4,03         |
| Atención y trato recibidos del personal de la Biblioteca Pública       | 42       | 4,50         |
| Nivel de Calidad. en general, de la Biblioteca                         | 42       | 4,02         |
| Valore los puestos informáticos  | 10       | 4,20         |
| Valore el acceso a internet  | 6        | 2,83         |
| Valore la fotocopidora y otros recursos de reprografía                 | 1        | 4,00         |
| Valore los libros  | 5        | 4,80         |
| Valore las revistas  | 3        | 4,67         |
| Valore los vídeos, DVD y otros materiales audiovisuales                | 0        | 0            |
| Valore las bases de datos y otros recursos electrónicos                | 0        | 0            |
| Valore el catálogo automatizado (OPAC)                                 | 0        | 0            |
| Valore el préstamo a domicilio   | 11       | 4,00         |
| Valore los plazos de préstamo  | 10       | 3,30         |
| Valore la obtención de documentos mediante préstamo interbibliotecario | 0        | 0            |

Cuadro-Resumen de la PERCEPCIÓN, en porcentajes, de los usuarios /as-ciudadanos/ as de dichos servicios:

| <b>AÑO 2022</b>  |                                  |                              |                                |                                      |
|--|----------------------------------|------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------|
| <b>VALORACIÓN</b>  | <b>INSATISFECHOS<sup>1</sup></b> | <b>CONFORMES<sup>2</sup></b> | <b>SATISFECHOS<sup>3</sup></b> | <b>CONFORMIDAD TOTAL<sup>4</sup></b> |
| Valore la accesibilidad al recinto                                     | 2,4%                             | 9,5%                         | 88,1%                          | 97,6%                                |
| Valore los aseos del recinto   | 12,5%                            | 20%                          | 67,5%                          | 87,5%                                |
| Valore la limpieza de las salas  | 0%                               | 18,6%                        | 81,4%                          | 100%                                 |
| Valore la biblioteca como lugar de estudio/consulta                    | 0%                               | 17,5%                        | 82,5%                          | 100%                                 |
| Valore la comodidad para el estudio/consulta                           | 0%                               | 26,8%                        | 73,2%                          | 100%                                 |
| Valore el silencio   | 2,4%                             | 28,6%                        | 69%                            | 97,6%                                |
| Valore la climatización  | 13,5%                            | 18,9%                        | 67,6%                          | 86,5%                                |
| Valore la sala de lectura  | 9,5%                             | 23,8%                        | 66,7%                          | 90,5%                                |
| Valore el horario de la Biblioteca                                     | 10%                              | 22,5%                        | 67,5%                          | 90%                                  |
| Valore el número de puestos de lectura                                 | 14,3%                            | 16,7%                        | 69%                            | 85,7%                                |
| Valore la señalización de los distintos servicios                      | 0%                               | 17,5%                        | 82,5%                          | 100%                                 |
| Valore la localización de información por mi cuenta                    | 2,5%                             | 12,5%                        | 85%                            | 97,5%                                |
| Atención y trato recibidos del personal de la Biblioteca Pública       | 0%                               | 7,1%                         | 92,9%                          | 100%                                 |
| Nivel de Calidad. en general, de la Biblioteca                         | 0%                               | 28,6%                        | 71,4%                          | 100%                                 |
| Valore los puestos informáticos  | 0%                               | 10%                          | 90%                            | 100%                                 |
| Valore el acceso a internet  | 16,7%                            | 66,6%                        | 16,7%                          | 83,3%                                |
| Valore la fotocopidora y otros recursos de reprografía                 | 0%                               | 0%                           | 100%                           | 100%                                 |
| Valore los libros  | 0%                               | 0%                           | 100%                           | 100%                                 |
| Valore las revistas  | 0%                               | 0%                           | 100%                           | 100%                                 |
| Valore los vídeos, DVD y otros materiales audiovisuales                | 0%                               | 0%                           | 0%                             | 0%                                   |
| Valore las bases de datos y otros recursos electrónicos                | 0%                               | 0%                           | 0%                             | 0%                                   |
| Valore el catálogo automatizado (OPAC)                                 | 0%                               | 0%                           | 0%                             | 0%                                   |
| Valore el préstamo a domicilio   | 9,1%                             | 9,1%                         | 81,8%                          | 90,9%                                |
| Valore los plazos de préstamo  | 20%                              | 30%                          | 50%                            | 80%                                  |
| Valore la obtención de documentos mediante préstamo interbibliotecario | 0%                               | 0%                           | 0%                             | 0%                                   |

<sup>1</sup> Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores *mal* y *muy mal*.

<sup>2</sup> Conformes: Es el valor *regular*

<sup>3</sup> Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores *bien* y *muy bien*.

<sup>4</sup> Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor *regular*.

### 3. TABLAS DE FRECUENCIA

#### BARRIO

|          |   | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | El Carmen - Monte M <sup>o</sup> Cristina   | 1          | 2,3        | 2,5               | 2,5                  |
|          | Carretera Hidúm                             | 1          | 2,3        | 2,5               | 5,0                  |
|          | Centro                                      | 7          | 16,3       | 17,5              | 22,5                 |
|          | Las Palmeras - Hernán Cortés                | 3          | 7,0        | 7,5               | 30,0                 |
|          | Carretera Farhana - Constitución            | 1          | 2,3        | 2,5               | 32,5                 |
|          | Victoria                                    | 6          | 14,0       | 15,0              | 47,5                 |
|          | Real  | 4          | 9,3        | 10,0              | 57,5                 |
|          | Batería Jota                                | 1          | 2,3        | 2,5               | 60,0                 |
|          | Cabrerizas                                  | 3          | 7,0        | 7,5               | 67,5                 |
|          | Isaac Peral - Tesorillo                     | 1          | 2,3        | 2,5               | 70,0                 |
|          | Tiro Nacional - Polígono Residencial La Paz | 1          | 2,3        | 2,5               | 72,5                 |
|          | Hipódromo - Industrial                      | 1          | 2,3        | 2,5               | 75,0                 |
|          | Alfonso XIII                                | 1          | 2,3        | 2,5               | 77,5                 |
|          | Reina Regente                               | 2          | 4,7        | 5,0               | 82,5                 |
|          | El Príncipe                                 | 1          | 2,3        | 2,5               | 85,0                 |
|          | General Gómez Jordana                       | 1          | 2,3        | 2,5               | 87,5                 |
|          | Ataque Seco                                 | 1          | 2,3        | 2,5               | 90,0                 |
|          | Hebreo                                      | 2          | 4,7        | 5,0               | 95,0                 |
|          | Medina Sidonia                              | 1          | 2,3        | 2,5               | 97,5                 |
|          | Héroes de España                            | 1          | 2,3        | 2,5               | 100,0                |
|          | Total                                       | 40         | 93,0       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema                                     | 3          | 7,0        |                   |                      |
| Total    |   | 43         | 100,0      |                   |                      |

#### ELIGE LA OPCIÓN

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | SOCIO    | 20         | 46,5       | 60,6              | 60,6                 |
|          | NO SOCIO | 13         | 30,2       | 39,4              | 100,0                |
|          | Total    | 33         | 76,7       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 10         | 23,3       |                   |                      |
| Total    |          | 43         | 100,0      |                   |                      |



### SEXO

|          |           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Femenino  | 21         | 48,8       | 70,0              | 70,0                 |
|          | Masculino | 9          | 20,9       | 30,0              | 100,0                |
|          | Total     | 30         | 69,8       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema   | 13         | 30,2       |                   |                      |
| Total    |           | 43         | 100,0      |                   |                      |

### EDAD

|         |                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | 16 a 24 años   | 3          | 7,0        | 7,0               | 7,0                  |
|         | 25 a 34 años   | 14         | 32,6       | 32,6              | 39,5                 |
|         | 35 a 44 años   | 12         | 27,9       | 27,9              | 67,4                 |
|         | 45 a 54 años   | 8          | 18,6       | 18,6              | 86,0                 |
|         | 55 a 64 años   | 5          | 11,6       | 11,6              | 97,7                 |
|         | Más de 65 años | 1          | 2,3        | 2,3               | 100,0                |
|         | Total          | 43         | 100,0      | 100,0             |                      |

### ESTADO CIVIL

|          |            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Casado/a   | 18         | 41,9       | 48,6              | 48,6                 |
|          | Soltero/a  | 16         | 37,2       | 43,2              | 91,9                 |
|          | Separado/a | 2          | 4,7        | 5,4               | 97,3                 |
|          | Viudo/a    | 1          | 2,3        | 2,7               | 100,0                |
|          | Total      | 37         | 86,0       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema    | 6          | 14,0       |                   |                      |
| Total    |            | 43         | 100,0      |                   |                      |

### [Accesibilidad al recinto]

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Mal      | 1          | 2,3        | 2,4               | 2,4                  |
|          | Regular  | 4          | 9,3        | 9,5               | 11,9                 |
|          | Bien     | 23         | 53,5       | 54,8              | 66,7                 |
|          | Muy bien | 14         | 32,6       | 33,3              | 100,0                |
|          | Total    | 42         | 97,7       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 1          | 2,3        |                   |                      |
| Total    |          | 43         | 100,0      |                   |                      |



**[Aseos del recinto]**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 1          | 2,3        | 2,5               | 2,5                  |
|          | Mal      | 4          | 9,3        | 10,0              | 12,5                 |
|          | Regular  | 8          | 18,6       | 20,0              | 32,5                 |
|          | Bien     | 19         | 44,2       | 47,5              | 80,0                 |
|          | Muy bien | 8          | 18,6       | 20,0              | 100,0                |
|          | Total    | 40         | 93,0       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 3          | 7,0        |                   |                      |
| Total    |          | 43         | 100,0      |                   |                      |

**[La limpieza de las salas]**

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular  | 8          | 18,6       | 18,6              | 18,6                 |
|         | Bien     | 21         | 48,8       | 48,8              | 67,4                 |
|         | Muy bien | 14         | 32,6       | 32,6              | 100,0                |
|         | Total    | 43         | 100,0      | 100,0             |                      |

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

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Regular  | 7          | 16,3       | 17,5              | 17,5                 |
|          | Bien     | 21         | 48,8       | 52,5              | 70,0                 |
|          | Muy bien | 12         | 27,9       | 30,0              | 100,0                |
|          | Total    | 40         | 93,0       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 3          | 7,0        |                   |                      |
| Total    |          | 43         | 100,0      |                   |                      |

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

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Regular  | 11         | 25,6       | 26,8              | 26,8                 |
|          | Bien     | 19         | 44,2       | 46,3              | 73,2                 |
|          | Muy bien | 11         | 25,6       | 26,8              | 100,0                |
|          | Total    | 41         | 95,3       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 2          | 4,7        |                   |                      |
| Total    |          | 43         | 100,0      |                   |                      |



**[Silencio]**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|----------|----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos  | Mal      | 1          | 2,3        | 2,4                  | 2,4                     |
|          | Regular  | 12         | 27,9       | 28,6                 | 31,0                    |
|          | Bien     | 21         | 48,8       | 50,0                 | 81,0                    |
|          | Muy bien | 8          | 18,6       | 19,0                 | 100,0                   |
|          | Total    | 42         | 97,7       | 100,0                |                         |
| Perdidos | Sistema  | 1          | 2,3        |                      |                         |
| Total    |          | 43         | 100,0      |                      |                         |

**[Climatización]**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|----------|----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 4          | 9,3        | 10,8                 | 10,8                    |
|          | Mal      | 1          | 2,3        | 2,7                  | 13,5                    |
|          | Regular  | 7          | 16,3       | 18,9                 | 32,4                    |
|          | Bien     | 17         | 39,5       | 45,9                 | 78,4                    |
|          | Muy bien | 8          | 18,6       | 21,6                 | 100,0                   |
|          | Total    | 37         | 86,0       | 100,0                |                         |
| Perdidos | Sistema  | 6          | 14,0       |                      |                         |
| Total    |          | 43         | 100,0      |                      |                         |

**[Sala de lectura]**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|----------|----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 3          | 7,0        | 7,1                  | 7,1                     |
|          | Mal      | 1          | 2,3        | 2,4                  | 9,5                     |
|          | Regular  | 10         | 23,3       | 23,8                 | 33,3                    |
|          | Bien     | 18         | 41,9       | 42,9                 | 76,2                    |
|          | Muy bien | 10         | 23,3       | 23,8                 | 100,0                   |
|          | Total    | 42         | 97,7       | 100,0                |                         |
| Perdidos | Sistema  | 1          | 2,3        |                      |                         |
| Total    |          | 43         | 100,0      |                      |                         |



**[Horario de la Biblioteca]**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 2          | 4,7        | 5,0               | 5,0                  |
|          | Mal      | 2          | 4,7        | 5,0               | 10,0                 |
|          | Regular  | 9          | 20,9       | 22,5              | 32,5                 |
|          | Bien     | 17         | 39,5       | 42,5              | 75,0                 |
|          | Muy bien | 10         | 23,3       | 25,0              | 100,0                |
|          | Total    | 40         | 93,0       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 3          | 7,0        |                   |                      |
| Total    |          | 43         | 100,0      |                   |                      |

**[Número de puestos de lectura]**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 4          | 9,3        | 9,5               | 9,5                  |
|          | Mal      | 2          | 4,7        | 4,8               | 14,3                 |
|          | Regular  | 7          | 16,3       | 16,7              | 31,0                 |
|          | Bien     | 19         | 44,2       | 45,2              | 76,2                 |
|          | Muy bien | 10         | 23,3       | 23,8              | 100,0                |
|          | Total    | 42         | 97,7       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 1          | 2,3        |                   |                      |
| Total    |          | 43         | 100,0      |                   |                      |

**[Señalización de los distintos servicios]**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Regular  | 7          | 16,3       | 17,5              | 17,5                 |
|          | Bien     | 21         | 48,8       | 52,5              | 70,0                 |
|          | Muy bien | 12         | 27,9       | 30,0              | 100,0                |
|          | Total    | 40         | 93,0       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 3          | 7,0        |                   |                      |
| Total    |          | 43         | 100,0      |                   |                      |



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

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Mal      | 1          | 2,3        | 2,5               | 2,5                  |
|          | Regular  | 5          | 11,6       | 12,5              | 15,0                 |
|          | Bien     | 26         | 60,5       | 65,0              | 80,0                 |
|          | Muy bien | 8          | 18,6       | 20,0              | 100,0                |
|          | Total    | 40         | 93,0       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 3          | 7,0        |                   |                      |
| Total    |          | 43         | 100,0      |                   |                      |

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

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Regular  | 3          | 7,0        | 7,1               | 7,1                  |
|          | Bien     | 15         | 34,9       | 35,7              | 42,9                 |
|          | Muy bien | 24         | 55,8       | 57,1              | 100,0                |
|          | Total    | 42         | 97,7       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 1          | 2,3        |                   |                      |
| Total    |          | 43         | 100,0      |                   |                      |

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

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Regular  | 12         | 27,9       | 28,6              | 28,6                 |
|          | Bien     | 17         | 39,5       | 40,5              | 69,0                 |
|          | Muy bien | 13         | 30,2       | 31,0              | 100,0                |
|          | Total    | 42         | 97,7       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 1          | 2,3        |                   |                      |
| Total    |          | 43         | 100,0      |                   |                      |

**[Puestos informáticos]**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Regular  | 1          | 2,3        | 10,0              | 10,0                 |
|          | Bien     | 6          | 14,0       | 60,0              | 70,0                 |
|          | Muy bien | 3          | 7,0        | 30,0              | 100,0                |
|          | Total    | 10         | 23,3       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 33         | 76,7       |                   |                      |
| Total    |          | 43         | 100,0      |                   |                      |



**[Acceso a internet]**

|          |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy mal | 1          | 2,3        | 16,7              | 16,7                 |
|          | Regular | 4          | 9,3        | 66,7              | 83,3                 |
|          | Bien    | 1          | 2,3        | 16,7              | 100,0                |
|          | Total   | 6          | 14,0       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema | 37         | 86,0       |                   |                      |
| Total    |         | 43         | 100,0      |                   |                      |

**[Fotocopiadora y otros recursos]**

|          |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Bien    | 1          | 2,3        | 100,0             | 100,0                |
| Perdidos | Sistema | 42         | 97,7       |                   |                      |
| Total    |         | 43         | 100,0      |                   |                      |

**[Libros]**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Bien     | 1          | 2,3        | 20,0              | 20,0                 |
|          | Muy bien | 4          | 9,3        | 80,0              | 100,0                |
|          | Total    | 5          | 11,6       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 38         | 88,4       |                   |                      |
| Total    |          | 43         | 100,0      |                   |                      |

**[Revistas]**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Bien     | 1          | 2,3        | 33,3              | 33,3                 |
|          | Muy bien | 2          | 4,7        | 66,7              | 100,0                |
|          | Total    | 3          | 7,0        | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 40         | 93,0       |                   |                      |
| Total    |          | 43         | 100,0      |                   |                      |

**[Vídeos, DVD, etc.]**

|          |         | Frecuencia | Porcentaje |
|----------|---------|------------|------------|
| Perdidos | Sistema | 43         | 100,0      |



**[Bases de datos y otros]**

|          |         | Frecuencia | Porcentaje |
|----------|---------|------------|------------|
| Perdidos | Sistema | 43         | 100,0      |

**[Catálogo automatizado (OPAC)]**

|          |         | Frecuencia | Porcentaje |
|----------|---------|------------|------------|
| Perdidos | Sistema | 43         | 100,0      |

**[Préstamo a domicilio]**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|----------|----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos  | Mal      | 1          | 2,3        | 9,1                  | 9,1                     |
|          | Regular  | 1          | 2,3        | 9,1                  | 18,2                    |
|          | Bien     | 6          | 14,0       | 54,5                 | 72,7                    |
|          | Muy bien | 3          | 7,0        | 27,3                 | 100,0                   |
|          | Total    | 11         | 25,6       | 100,0                |                         |
| Perdidos | Sistema  | 32         | 74,4       |                      |                         |
| Total    |          | 43         | 100,0      |                      |                         |

**[Plazos de préstamo]**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|----------|----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 1          | 2,3        | 10,0                 | 10,0                    |
|          | Mal      | 1          | 2,3        | 10,0                 | 20,0                    |
|          | Regular  | 3          | 7,0        | 30,0                 | 50,0                    |
|          | Bien     | 4          | 9,3        | 40,0                 | 90,0                    |
|          | Muy bien | 1          | 2,3        | 10,0                 | 100,0                   |
|          | Total    | 10         | 23,3       | 100,0                |                         |
| Perdidos | Sistema  | 33         | 76,7       |                      |                         |
| Total    |          | 43         | 100,0      |                      |                         |

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

|          |         | Frecuencia | Porcentaje |
|----------|---------|------------|------------|
| Perdidos | Sistema | 43         | 100,0      |