

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 2022

**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 (2022)
- Informe General de la Biblioteca Pública (2022)
- Anexo I. Tablas de frecuencias de usuarios adultos de la Biblioteca Pública (2022).
- Anexo II. Tablas de frecuencias de usuarios infantil de la Biblioteca Pública (2022)
- 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 2022** 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.

FICHA TÉCNICA DEL ESTUDIO DE CALIDAD DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA 2022 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 2022** 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 2022.

3) DESCRIPCIÓN DE ACTUACIONES

El estudio descriptivo tiene como propósito informar sobre la situación representativa de una *unidad de análisis específica*, como es, en este caso, la Biblioteca Pública de la Ciudad Autónoma de Melilla.

Se ha realizado, a través de encuestas personalizadas por el personal del mismo servicio, para la colección de la muestra representativa de la población.

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

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

4) FINALIDAD

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

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

5) CRONOGRAMA

Colección de datos	En periodos mensuales durante toda la ejecución 2022. (Anual)
Introducción y Tabulación de los datos	Enero 2023
Análisis e Interpretación de los datos	Marzo 2023

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 43 encuestas de adultos y 63 encuestas de infantiles, haciendo un total de 106 encuestas realizadas, a través de un muestreo aleatorio, a ciudadanos que han hecho uso de la Biblioteca Pública.

7) MECANISMOS DE EVALUACIÓN

Consistirá en:

- Evaluación externa: Nos permitirá apreciar el nivel de satisfacción que tiene el usuario/ a /ciudadano/ a sobre la Biblioteca Pública. Para ello utilizaremos cuestionarios, ad hoc.

- b. Observación Participante: Es un método no obstructivo, ya que las encuestadoras interactúan con el encuestado/ a y pueden registrar algo que fue estimulado por otros factores ajenas al instrumento de medición.

8) CUESTIONARIO

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

En el cuestionario para adultos /as, las variables son valoradas del 1 (Muy mal) al 5 (Muy bien) donde se recoge información sobre todos los servicios que se prestan en la Biblioteca Pública: como lugar de estudio, silencio, préstamo, etc. En el cuestionario dirigido a los niños, se han elaborado 7 preguntas con una valoración entre mal, regular y bien.

El cuestionario se aplica a través de encuestas personalizadas a el/ la usuario/ a/ ciudadano/ a.

Los modelos del cuestionario son los siguientes:



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO/A ADULTO

BARRIO _____

☐ SOCIO ☐ NO SOCIO

1. Sexo: ☐ Hombre ☐ Mujer

2. Edad:

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

3. Estado Civil

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



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

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

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

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

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

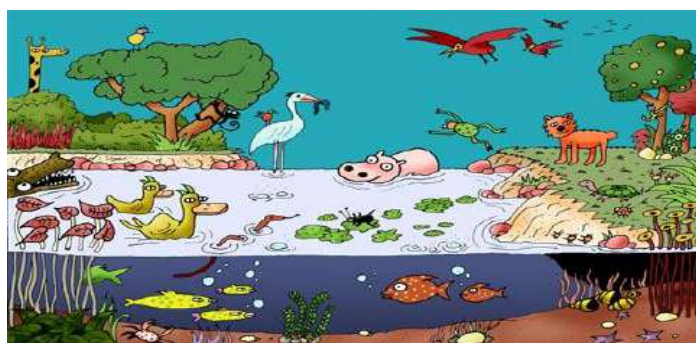


CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO/A INFANTIL



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



9) TRATAMIENTO DE DATOS

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

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

Se crea un fichero, donde se tabulan los datos obtenidos, asignándole un valor numérico o en cadena, a cada variable que los representa para la posterior introducción de los mismos en el programa informático.

10) EVALUACIÓN

Se realizará un informe estadístico donde se difundirá los resultados obtenidos y se planteará, a raíz de ellos, propuestas de mejoras para asegurar e incrementar la Calidad en Biblioteca Pública de nuestra ciudad, perteneciente a la Consejería de Educación, Cultura, Festejos e Igualdad de la Ciudad Autónoma de Melilla, dado el proceso de modernización que ha emprendido las Administraciones Públicas.

La participación de los/as usuarios/as /ciudadanos/as en esta evaluación hace que se pueda hacer un seguimiento de dichos servicios para poder poner medidas correctoras al respecto, ver el perfil social de los

usuarios/as, es decir, se intenta mejorar la calidad de sus servicios con los criterios sociales de eficacia y eficiencia.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



INFORME GENERAL SOBRE LA BIBLIOTECA PÚBLICA 2022 CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

El informe sobre la **Evaluación de la Calidad de la Biblioteca Pública 2022**, 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 2022
- Análisis de las frecuencias de las variables de los usuarios/infantiles de la Biblioteca 2022
- Análisis de datos estadísticos descriptivos de la Biblioteca usuarios/adultos 2022
- Análisis de las frecuencias de las variables de los usuarios/adultos de la Biblioteca 2022

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 2022

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 2022. 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 2022			
	N	Media	Desv. típ.
La sala es bonita	63	2,95	0,215
Las mesas y sillas son cómodas	62	2,85	0,355
Tiene muchos libros	61	2,98	0,128
Los libros son bonitos	62	2,97	0,178
El personal me trata bien	63	3,00	0,000
Me ayudan con los trabajos del Colegio	62	2,84	0,413
Me gusta esta Biblioteca	62	3,00	0,000

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

En conclusión, **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA USUARIOS/INFANTILES 2022 DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**, está **en un 3 sobre 3**, lo cual, se muestra, por parte de los usuarios un máximo nivel de satisfacción en dicho servicio.

Por otra parte, con el fin de **OBTENER DE FORMA INDIRECTA LA PERCEPCIÓN GLOBAL DEL CIUDADANO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO** que no se haga depender de una pregunta concreta, sino del global de aspectos objeto de valoración, se ha segregado el ítem específico referido a la pregunta sobre el “*Me gusta esta biblioteca*”, que sería el *Nivel General*, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **2,93 sobre 3**, lo que arroja una **valoración ligeramente inferior** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General

ANÁLISIS DE LAS FRECUENCIAS DE LAS VARIABLES DE LOS USUARIOS/INFANTILES DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2022

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	4,8
Satisfechos	95,2
Conformidad total (*)	100

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

▪ LAS MESAS Y SILLAS SON CÓMODAS

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	0
Conformes	14,5
Satisfechos	85,5
Conformidad total (*)	100

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

▪ TIENE MUCHOS LIBROS

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	0
Conformes	1,6
Satisfechos	98,4
Conformidad total (*)	100

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



▪ **LOS LIBROS SON BONITOS**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	0
Conformes	3,2
Satisfechos	96,8
Conformidad total (*)	100

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

▪ **EL PERSONAL ME TRATA BIEN**

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

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

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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	1,6
Conformes	12,9
Satisfechos	85,5
Conformidad total (*)	98,4

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

▪ **ME GUSTA ESTA BIBLIOTECA**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	0
Conformes	0
Satisfechos	100
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 2022

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 2022. 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.



**CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA**

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



ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS USUARIOS/ ADULTOS DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA 2022			
	N	Media	Desv. típ.
Valore la accesibilidad al recinto	42	4,19	,707
Valore los aseos del recinto	40	3,73	,987
Valore la limpieza de las salas	43	4,14	,710
Valore la biblioteca como lugar de estudio/consulta	40	4,13	,686
Valore la comodidad para el estudio/consulta	41	4,00	,742
Valore el silencio	42	3,86	,751
Valore la climatización	37	3,65	1,184
Valore la sala de lectura	42	3,74	1,083
Valore el horario de la Biblioteca	40	3,78	1,050
Valore el número de puestos de lectura	42	3,69	1,179
Valore la señalización de los distintos servicios	40	4,13	,686
Valore la localización de información por mi cuenta	40	4,03	,660
Atención y trato recibidos del personal de la Biblioteca Pública	42	4,50	,634
Nivel de Calidad. en general, de la Biblioteca	42	4,02	,780
Valore los puestos informáticos	10	4,20	,632
Valore el acceso a internet	6	2,83	,983
Valore la fotocopidora y otros recursos de reprografía	1	4,00	-
Valore los libros	5	4,80	,447
Valore las revistas	3	4,67	,577
Valore los vídeos, DVD y otros materiales audiovisuales	0	0	0
Valore las bases de datos y otros recursos electrónicos	0	0	0
Valore el catálogo automatizado (OPAC)	0	0	0
Valore el préstamo a domicilio	11	4,00	,894
Valore los plazos de préstamo	10	3,30	1,160
Valore la obtención de documentos mediante préstamo interbibliotecario	0	0	0

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 2022 DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**, está en **un sobre 4,02 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 **3,96 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 2022

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

▪ **ACCESIBILIDAD A LAS INSTALACIONES**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	2,4
Conformes	9,5
Satisfechos	88,1
Conformidad total (*)	97,6

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

▪ **ASEOS DEL RECINTO**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	12,5
Conformes	20
Satisfechos	67,5
Conformidad total (*)	87,5

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

▪ **LIMPIEZA DE LAS SALAS**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	0
Conformes	18,6
Satisfechos	81,4
Conformidad total (*)	100

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

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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	0
Conformes	17,5
Satisfechos	82,5
Conformidad total (*)	100

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



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



▪ **COMODIDAD PARA EL ESTUDIO/CONSULTAS**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	0
Conformes	26,8
Satisfechos	73,2
Conformidad total (*)	100

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

▪ **SILENCIO**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	2,4
Conformes	28,6
Satisfechos	69
Conformidad total (*)	97,6

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

▪ **CLIMATIZACIÓN**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	13,5
Conformes	18,9
Satisfechos	67,6
Conformidad total (*)	86,5

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

▪ **SALA DE LECTURA**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	9,5
Conformes	23,8
Satisfechos	66,7
Conformidad total (*)	90,5

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

▪ **HORARIO DE LA BIBLIOTECA**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	10
Conformes	22,5
Satisfechos	67,5
Conformidad total (*)	100

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

▪ **NÚMERO DE PUESTOS DE LECTURA**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	14,3
Conformes	16,7
Satisfechos	69
Conformidad total (*)	85,7

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

▪ **SEÑALIZACIÓN ADECUADA DE LOS DISTINTOS SERVICIOS**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	0
Conformes	17,5
Satisfechos	82,5
Conformidad total (*)	100

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

▪ **LOCALIZACIÓN DE INFORMACIÓN POR MI CUENTA**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	2,5
Conformes	12,5
Satisfechos	85
Conformidad total (*)	97,5

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

▪ **ATENCIÓN Y TRATO RECIBIDOS**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	0
Conformes	7,1
Satisfechos	92,9
Conformidad total (*)	100

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

▪ **NIVEL DE CALIDAD DE LA BIBLIOTECA**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	0
Conformes	28,6
Satisfechos	71,4
Conformidad total (*)	100

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

▪ **PUESTOS INFORMÁTICOS**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	0
Conformes	10
Satisfechos	90
Conformidad total (*)	100

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

▪ **ACCESO A INTERNET**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	16,7
Conformes	66,6
Satisfechos	16,7
Conformidad total (*)	83,3

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

▪ **FOTOCOPIADORA Y OTROS RECURSOS DE REPROGRAFÍA**

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

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

▪ **LIBROS**

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

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

▪ **REVISTAS**

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

▪ **PRÉSTAMO A DOMICILIO**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	9,1
Conformes	9,1
Satisfechos	81,8
Conformidad total (*)	90,9

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

▪ **PLAZOS DE PRÉSTAMOS**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	20
Conformes	30
Satisfechos	50
Conformidad total (*)	80

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

▪ **PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO**

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

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación Conformes 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 2022



TABLA DE FRECUENCIA DE LOS DATOS DE LA EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECA PÚBLICA-USUARIO ADULTO 2022

¿Es Ud. socio/a?

		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 válido	Porcentaje 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 válido	Porcentaje 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 válido	Porcentaje 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 válido	Porcentaje 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 válido	Porcentaje 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



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 2022



TABLA DE FRECUENCIA DE LOS DATOS DE LA EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECA PÚBLICA USUARIO- INFANTIL 2022

[LA SALA ES BONITA]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	4,8	4,8	4,8
	Bien	60	95,2	95,2	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

[LAS MESAS Y SILLAS SON CÓMODAS]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	9	14,3	14,5	14,5
	Bien	53	84,1	85,5	100,0
	Total	62	98,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,6		
Total		63	100,0		

[TIENE MUCHOS LIBROS]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,6	1,6	1,6
	Bien	60	95,2	98,4	100,0
	Total	61	96,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,2		
Total		63	100,0		

[LOS LIBROS SON BONITOS]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	3,2	3,2	3,2
	Bien	60	95,2	96,8	100,0
	Total	62	98,4	100,0	



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



Perdidos	Sistema	1	1,6		
Total		63	100,0		

[EL PERSONAL ME TRATA BIEN]

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Bien	63	100,0	100,0	100,0

[ME AYUDAN CON LOS TRABAJOS DEL COLEGIO]

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Mal	1	1,6	1,6	1,6
Regular	8	12,7	12,9	14,5
Bien	53	84,1	85,5	100,0
Total	62	98,4	100,0	
Perdidos Sistema	1	1,6		
Total	63	100,0		

[ME GUSTA ESTA BIBLIOTECA]

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Bien	62	98,4	100,0	100,0
Perdidos Sistema	1	1,6		
Total	63	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	2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media
Valore la accesibilidad al recinto	192	3,83	133	3,99	165	4,41	145	4,1	164	4,07	206	4,37	96	4,1	12	4,58	42	4,19
Valore los aseos del recinto	191	3,83	133	3,92	163	4,21	143	3,86	159	3,45	198	3,66	93	3,95	9	4,67	40	3,73
Valore la limpieza de las salas	193	4,10	129	4,00	157	4,45	145	4,2	166	4,22	211	4,48	93	4,42	16	4,88	43	4,14
Valore la biblioteca como lugar de estudio/consulta	190	3,95	129	4,05	151	4,16	142	4,06	164	3,96	205	4,56	94	4,3	14	4,86	40	4,13
Valore la comodidad para el estudio/consulta	189	3,86	128	4,04	154	3,99	142	4,2	166	3,86	203	4,26	93	4,29	12	4,75	41	4,00
Valore el silencio	192	3,87	130	4,09	160	4,00	144	3,8	161	3,92	212	4,29	96	4,27	16	5	42	3,86
Valore la climatización	189	3,99	128	4,24	155	4,08	142	3,91	165	3,94	211	4	94	4,21	17	4,65	37	3,65
Valore la sala de lectura	184	3,92	132	4,27	159	4,15	141	3,87	160	3,97	206	4,31	91	4,35	16	4,5	42	3,74
Valore el horario de la Biblioteca	192	3,45	131	4,08	158	3,66	143	3,47	166	3,52	208	4,18	93	3,81	16	4,5	40	3,78
Valore el número de puestos de lectura	186	3,70	131	4,02	153	3,79	139	3,72	160	3,68	204	4,01	90	4,03	11	4,64	42	3,69
Valore la señalización de los distintos servicios	188	3,85	130	4,19	153	4,01	140	3,84	162	3,9	199	4,03	93	4,2	16	4,44	40	4,13
Valore la localización de información por mi cuenta	183	3,88	130	4,25	157	4,11	135	3,79	159	3,83	202	4,08	93	4,13	10	4,3	40	4,03
Valore la atención y trato recibidos del personal de la Biblioteca Pública	188	4,25	131	4,31	160	4,49	141	4,25	164	4,1	203	4,57	93	4,6	15	5	42	4,50
Valore el Nivel de Calidad, en general, de la Biblioteca	181	4,08	132	4,32	161	4,27	144	4,17	165	4,01	215	4,27	96	4,25	15	4,87	42	4,02
Valore los puestos informáticos	103	3,79	61	3,62	72	3,90	80	4,13	81	3,58	74	3,91	33	3,91	3	5	10	4,20



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



Valore el acceso a internet	98	3,60	56	3,09	63	3,78	81	3,7	78	3,36	65	3,62	38	3,55	4	4,5	6	2,83
Valore la fotocopidora y otros recursos de reprografía	73	3,74	34	3,44	56	4,46	54	4,28	62	3,73	62	3,58	14	4,5	4	4,5	1	4,00
Valore los libros	105	4,06	89	3,91	84	4,27	93	4,16	91	3,97	85	4,35	28	3,89	3	4,67	5	4,80
Valore las revistas	99	4,06	85	3,87	59	4,29	83	4,16	68	3,65	58	3,97	11	4,73	3	4,67	3	4,67
Valore los vídeos, DVD y otros materiales audiovisuales	54	3,70	28	3,71	31	4,13	50	4,06	42	3,76	42	3,93	13	4,38	3	4,33	0	0
Valore las bases de datos y otros recursos electrónicos	49	3,78	25	4,08	37	4,38	45	4,27	39	3,92	41	3,9	10	4,7	2	5	0	0
Valore el catálogo automatizado (OPAC)	61	3,92	32	3,88	36	4,47	57	4,32	53	3,68	38	4,16	15	4,47	2	5	0	0
Valore el préstamo a domicilio	100	3,92	60	3,98	62	4,35	81	4,3	64	3,95	58	4,14	25	4	3	4,67	11	4,00
Valore los plazos de préstamo	87	3,83	54	4,07	58	4,29	74	4,16	65	3,74	58	4,07	24	3,96	3	4,33	10	3,30
Valore la obtención de documentos mediante préstamo interbibliotecario	33	4,21	24	3,92	37	4,41	49	4,49	38	3,97	43	4	8	4,75	2	5	0	0



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



ANEXO IV

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

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

Estadísticos descriptivos	2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media
La sala es bonita	185	2,79	152	2,71	310	2,84	207	2,83	321	2,9	222	2,89	72	2,78	21	3	63	2,95
Las mesas y sillas son cómodas	185	2,43	157	2,54	312	2,58	206	2,61	318	2,76	225	2,58	72	2,5	21	2,9	62	2,85
Tiene muchos libros	185	2,74	156	2,75	304	2,92	207	2,92	316	2,91	227	2,93	72	2,86	21	3	61	2,98
Los libros son bonitos	184	2,68	158	2,72	298	2,85	205	2,83	309	2,83	226	2,82	72	2,64	21	3	62	2,97
El personal me trata bien	183	2,72	153	2,8	290	2,95	206	2,93	308	2,93	226	2,89	72	2,83	21	3	63	3,00
Me ayudan con los trabajos del Colegio	185	2,63	150	2,6	285	2,76	203	2,72	291	2,76	225	2,6	72	2,61	21	2,95	62	2,84
Me gusta esta Biblioteca	184	2,74	150	2,76	271	2,88	203	3	290	2,91	224	2,88	72	2,68	21	2,95	62	3,00



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

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

	2012				2013				2014				2015			
	INSATISF	CONF	SATISF	CONF. TOTAL	INSATISF	CONF	SATISF	CONF. TOTAL	INSATISF	CONF	SATISF	CONF. TOTAL	INSATISF	CONF.	SATISF.	CONF. TOTAL
Accesibilidad al recinto	8,9%	15,4%	75,8%	91,2%	4,5%	17,7%	77,9%	95,6%	10,40%	21,40%	68,20%	89,60%	13,50%	11,30%	75,20%	86,50%
Aseos del recinto	17,7%	13,7%	68,6%	82,3%	4,0%	19,3%	76,7%	96,0%	6,80%	25,10%	68,10%	93,20%	13,50%	11,30%	71,40%	82,70%
Limpieza de salas	10,3%	13,7%	76,0%	89,7%	1,5%	13,4%	85,0%	98,4%	1,50%	18,70%	79,80%	98,50%	11,60%	14,00%	74,40%	88,40%
Biblioteca como lugar de estudio	15,5%	17,2%	67,3%	84,5%	5,0%	17,5%	77,5%	95,0%	3,70%	22,60%	73,70%	96,30%	10,90%	10,90%	78,30%	89,20%
Comodidad para el estudio	16,7%	21,7%	61,6%	83,3%	4,0%	23,7%	72,3%	96,0%	5,30%	27,00%	67,80%	94,80%	10,90%	14,10%	75,00%	89,10%
Silencio	16,7%	21,2%	62,1%	83,3%	6,0%	21,5%	72,5%	94,0%	5,70%	25,00%	69,30%	94,30%	10,00%	16,90%	73,10%	90,00%
Climatización	8,3%	14,9%	76,8%	91,7%	3,0%	16,2%	80,8%	97,0%	7,40%	18,50%	74,10%	92,60%	5,50%	12,50%	82,00%	94,50%
Sala de lectura	15,0%	19,9%	65,1%	85,0%	6,1%	17,3%	76,7%	94,0%	6,50%	21,70%	71,80%	93,50%	6,10%	16,80%	77,10%	93,90%
Horario de Biblioteca	37,2%	16,2%	46,7%	62,9%	12,4%	16,9%	46,8%	63,7%	23,90%	19,30%	56,80%	76,10%	8,40%	16,00%	75,60%	91,60%
Número de puestos de lectura	18,1%	25,1%	56,8%	81,9%	11,0%	25,1%	63,9%	89,0%	9,70%	28,50%	61,80%	90,30%	9,90%	16,00%	74,00%	90,00%
Señalización de los distintos servicios	9,4%	16,4%	74,2%	90,6%	5,1%	15,4%	79,5%	94,9%	7,40%	22,90%	69,70%	92,60%	6,20%	11,50%	82,30%	93,80%
Localización de información por mi cuenta	5,9%	19,9%	74,2%	94,1%	5,0%	21,2%	73,7%	94,9%	6,00%	25,70%	68,30%	94,00%	5,20%	8,10%	86,20%	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	8,7%	11,4%	80,0%	91,4%	4,0%	13,9%	82,1%	96,0%	3,20%	10,10%	86,70%	96,80%	8,40%	6,10%	85,50%	91,60%
Nivel de Calidad de la Biblioteca	7,9%	17,5%	74,6%	92,1%	3,0%	15,9%	81,1%	97,0%	4,40%	17,10%	78,40%	95,50%	6,80%	6,10%	87,10%	93,20%
Valore los puestos informáticos	20,6%	15,0%	64,5%	79,5%	14,7%	24,4%	61,0%	85,4%	10,70%	21,40%	68,00%	89,40%	29,50%	9,80%	60,70%	70,50%
Valore el acceso a internet	29,2%	14,3%	62,2%	76,5%	14,3%	21,4%	64,3%	85,7%	15,30%	25,50%	59,20%	84,70%	44,60%	8,90%	46,40%	55,30%
Valore la fotocopidora y otros recursos de reprografía	23,4%	14,3%	62,2%	76,5%	12,3%	19,3%	68,4%	87,7%	9,60%	26,00%	64,30%	90,30%	36,30%	2,90%	61,80%	64,70%
Valore los libros	5,8%	20,6%	73,6%	94,2%	1,3%	15,8%	82,9%	98,7%	1,90%	20,00%	78,10%	98,10%	14,60%	12,40%	73,00%	85,40%
Valore las revistas	26,1%	18,7%	55,3%	74,0%	12,2%	14,6%	73,2%	87,8%	6,00%	18,20%	75,80%	94,00%	15,30%	11,80%	72,90%	84,70%
Valore los vídeos, DVD y otros materiales audiovisuales	25,5%	21,6%	53,0%	74,6%	19,1%	19,0%	51,9%	70,9%	11,20%	25,90%	63,00%	88,90%	21,40%	7,10%	71,40%	78,50%
Valore las bases de datos y otros recursos electrónicos	11,2%	36,1%	52,7%	88,8%	5,9%	17,6%	76,5%	94,1%	6,10%	34,70%	59,20%	93,90%	4,00%	16,00%	80,00%	96,00%
Valore el catálogo automatizado (OPAC)	8,6%	15,7%	75,7%	91,4%	3,6%	10,7%	85,7%	96,4%	4,90%	23,00%	72,10%	95,10%	9,40%	18,80%	71,90%	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	3,1%	15,5%	81,4%	96,9%	7,6%	15,1%	77,4%	92,5%	5,00%	27,00%	68,00%	95,00%	11,70%	16,70%	71,70%	88,40%
Valore los plazos de préstamo	7,3%	11,0%	81,7%	92,7%	9,6%	21,4%	69,0%	90,4%	9,20%	26,40%	64,40%	90,80%	14,80%	11,10%	74,10%	85,20%
Valore la obtención de documentos mediante préstamo interbibliotecario	5,0%	20,0%	75,0%	95,0%	7,7%	23,1%	69,3%	92,4%	3,00%	18,20%	78,80%	97,00%	16,70%	8,30%	75,00%	83,30%

	2016				2017				2018				2019			
	INSATISF	CONF.	SATISF.	CONF. TOTAL	INSATISF	CONF.	SATISF.	CONF. TOTAL	INSATISF	CONF.	SATISF.	CONF. TOTAL	INSATISF	CONF.	SATISF.	CONF. TOTAL
Accesibilidad al recinto	7,30%	90,30%	2,40%	97,60%	8,30%	15,20%	76,50%	91,70%	7,90%	18,30%	73,80%	92,10%	5,30%	10,20%	84,50%	94,70%
Aseos del recinto	12,30%	81,60%	6,10%	93,90%	15,40%	15,40%	69,30%	84,70%	19,50%	31,40%	49,10%	80,50%	18,70%	20,20%	61,10%	81,30%
Limpieza de salas	8,30%	89,80%	1,90%	98,10%	7,60%	9,70%	82,80%	92,50%	5,40%	15,10%	79,50%	94,60%	3,80%	5,70%	90,50%	96,20%
Biblioteca como lugar de estudio	15,90%	80,10%	4,00%	96,00%	8,50%	15,50%	76,10%	91,60%	7,90%	22,00%	70,20%	92,20%	2,90%	8,80%	88,30%	97,10%
Comodidad para el estudio	14,30%	77,30%	8,40%	91,60%	10,60%	19,70%	69,00%	88,70%	10,80%	23,50%	65,60%	89,10%	7,90%	10,80%	81,30%	92,10%
Silencio	11,90%	77,50%	10,60%	89,40%	11,10%	24,30%	64,60%	88,90%	8,7%	26,7%	64,6%	91,3%	7,10%	11,30%	81,60%	92,90%
Climatización	15,50%	77,40%	7,10%	92,90%	13,40%	11,30%	75,40%	86,70%	10,3%	17,60%	72,20%	89,80%	10,00%	20,40%	69,60%	90,00%
Sala de lectura	15,10%	79,80%	5,00%	94,90%	15,60%	14,90%	69,50%	84,40%	8,10%	20,00%	71,90%	91,90%	5,80%	12,10%	82,10%	94,20%
Horario de Biblioteca	17,70%	63,30%	19,00%	81,00%	25,90%	17,50%	56,70%	74,20%	21,70%	27,10%	51,20%	78,30%	12,00%	9,60%	78,40%	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	15,70%	69,90%	14,40%	85,70%	16,50%	18,00%	65,50%	83,50%	12,50%	32,50%	55,00%	87,50%	10,30%	16,20%	73,50%	89,70%
Señalización de los distintos servicios	15,70%	77,10%	7,20%	92,20%	10,70%	20,00%	69,20%	89,20%	9,90%	21,60%	68,50%	90,10%	10,10%	19,10%	70,80%	89,90%
Localización de información por mi cuenta	11,50%	80,20%	8,30%	91,70%	9,60%	24,40%	65,90%	90,30%	11,30%	22,60%	66,10%	88,70%	8,90%	17,80%	73,30%	91,10%
Atención y trato del personal de Biblioteca Pública	4,40%	90,60%	5,00%	95,00%	9,90%	5,00%	85,10%	90,10%	11,60%	12,80%	75,60%	88,40%	5,40%	4,90%	89,70%	94,60%
Nivel de Calidad de la Biblioteca	12,40%	83,30%	4,30%	95,70%	7,60%	13,90%	78,50%	92,40%	7,90%	21,20%	70,90%	92,10%	4,20%	18,10%	77,70%	95,80%
Valore los puestos informáticos	20,80%	68,10%	11,10%	88,90%	11,30%	6,30%	82,50%	88,80%	16,00%	28,40%	55,50%	83,90%	20,30%	8,10%	71,60%	79,70%
Valore el acceso a internet	27,00%	60,30%	12,70%	87,30%	18,50%	18,50%	62,90%	81,40%	25,60%	28,20%	46,10%	74,30%	23,10%	15,40%	61,50%	76,90%
Valore la fotocopidora y otros recursos de reprografía	7,10%	89,30%	3,60%	96,40%	7,40%	16,70%	75,90%	92,60%	14,50%	24,20%	61,30%	85,50%	24,20%	16,10%	59,70%	75,80%
Valore los libros	7,10%	86,90%	6,00%	94,00%	8,60%	10,80%	80,60%	91,40%	9,90%	20,90%	69,30%	90,20%	7,10%	11,80%	81,10%	92,90%
Valore las revistas	5,10%	86,40%	8,50%	91,50%	9,60%	7,20%	83,10%	90,30%	20,60%	22,10%	57,40%	79,50%	19,00%	10,30%	70,70%	81,00%
Valore los vídeos, DVD y otros materiales audiovisuales	9,70%	80,70%	9,70%	90,40%	16,00%	6,00%	78,00%	84,00%	19,00%	19,00%	61,90%	80,90%	16,70%	14,30%	69,00%	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	8,10%	86,50%	5,40%	94,60%	8,90%	6,70%	84,50%	91,20%	15,40%	12,80%	71,80%	84,60%	17,10%	12,20%	70,70%	82,90%
Valore el catálogo automatizado (OPAC)	2,80%	91,70%	5,60%	94,50%	10,50%	3,50%	86,00%	89,50%	15,10%	18,90%	66,00%	84,90%	13,20%	13,20%	73,60%	86,80%
Valore el préstamo a domicilio	8,10%	88,70%	3,20%	96,80%	7,40%	7,40%	85,20%	92,60%	12,50%	17,20%	70,40%	87,60%	13,80%	10,30%	75,90%	86,20%
Valore los plazos de préstamo	13,80%	81,10%	5,20%	94,90%	6,80%	18,90%	74,40%	93,30%	20,00%	13,80%	66,20%	80,00%	13,80%	8,60%	77,60%	86,20%
Valore la obtención de documentos mediante préstamo interbibliotecario	5,40%	89,20%	5,40%	94,60%	8,20%	4,10%	87,70%	91,80%	15,80%	18,40%	65,80%	84,20%	16,30%	14,00%	69,70%	83,70%

	2020				2021				2022			
	INSATISF	CONF.	SATISF.	CONF. TOTAL	INSATISF	CONF.	SATISF.	CONF. TOTAL	INSATISF	CONF.	SATISF.	CONF. TOTAL
Accesibilidad al recinto	14,60%	6,30%	79,10%	85,40%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%	2,40%	9,50%	88,10%	97,60%
Aseos del recinto	16,20%	14,00%	69,90%	83,90%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%	12,50%	20,00%	67,50%	87,50%
Limpieza de salas	3,30%	9,70%	87,10%	96,80%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%	0,00%	18,60%	81,40%	100,00%
Biblioteca como lugar de estudio	5,40%	11,70%	83,00%	94,70%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%	0,00%	17,50%	82,50%	100,00%



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



Comodidad para el estudio	6,50%	12,90%	80,60%	93,50%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%	0,00%	26,80%	73,20%	100,00%
Silencio	4,20%	12,50%	83,30%	95,80%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%	2,40%	28,60%	69,00%	97,60%
Climatización	7,50%	11,70%	80,80%	92,50%	5,90%	0,00%	94,10%	94,10%	13,50%	18,90%	67,60%	86,50%
Sala de lectura	6,60%	7,70%	85,70%	93,40%	6,30%	0,00%	93,70%	93,70%	9,50%	23,80%	66,70%	90,50%
Horario de Biblioteca	21,50%	9,70%	68,90%	78,60%	30,00%	0,00%	93,70%	93,70%	10,00%	22,50%	67,50%	100,00%
Número de puestos de lectura	12,20%	12,20%	75,60%	87,80%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%	14,30%	16,70%	69,00%	85,70%
Señalización de los distintos servicios	4,40%	14,00%	81,80%	95,80%	6,30%	6,30%	87,40%	93,70%	0,00%	17,50%	82,50%	100,00%
Localización de información por mi cuenta	4,30%	23,70%	72,00%	95,70%	0,00%	20,00%	80,00%	100,00%	2,50%	12,50%	85,00%	97,50%
Atención y trato del personal de Biblioteca Pública	8,70%	20,40%	71,00%	91,40%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%	0,00%	7,10%	92,90%	100,00%
Nivel de Calidad de la Biblioteca	7,30%	15,60%	77,10%	92,70%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%	0,00%	28,60%	71,40%	100,00%
Valore los puestos informáticos	9,10%	24,20%	66,70%	90,90%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%	0,00%	10,00%	90,00%	100,00%
Valore el acceso a internet	23,70%	18,40%	57,90%	76,30%	0,00%	25,00%	75,00%	100,00%	16,70%	66,60%	16,70%	83,30%
Valore la fotocopidora y otros recursos de reprografía	0,00%	14,30%	85,70%	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



Valore los libros	10,70%	25,00%	64,30%	89,30%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%
Valore las revistas	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%
Valore los vídeos, DVD y otros materiales audiovisuales	0,00%	30,80%	69,20%	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Valore las bases de datos y otros recursos electrónicos	0,00%	10,00%	90,00%	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Valore el catálogo automatizado (OPAC)	0,00%	20,00%	80,00%	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Valore el préstamo a domicilio	16,00%	16,00%	68,00%	84,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%	9,10%	9,10%	81,80%	90,90%
Valore los plazos de préstamo	16,70%	25,00%	58,40%	83,40%	0,00%	33,30%	67,70%	100,00%	20,00%	30,00%	50,00%	80,00%
Valore la obtención de documentos mediante préstamo interbibliotecario	0,00%	12,50%	87,50%	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%



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



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

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



2014	INSATISFECHOS	4,30%	14,60%	3,80%	4,90%	6,60%	7,60%	3,30%
	CONFORMES	12,40%	28,10%	18,40%	22,30%	15,30%	21,60%	19,00%
	SATISFECHOS	83,20%	57,30%	77,80%	72,80%	78,10%	70,80%	77,70%
	CONFORMIDAD TOTAL	95,60%	85,40%	96,20%	95,10%	93,40%	92,40%	96,70%
2015	INSATISFECHOS	6,60%	12,10%	5,10%	6,30%	2,00%	10,00%	5,30%
	CONFORMES	15,10%	21,00%	14,10%	15,20%	15,70%	19,30%	12,70%
	SATISFECHOS	78,30%	66,90%	80,80%	78,50%	82,40%	70,70%	82,00%
	CONFORMIDAD TOTAL	93,40%	87,90%	94,90%	93,70%	98,10%	90,00%	94,70%
2016	INSATISFECHOS	4,50%	12,20%	2,30%	3,00%	0,70%	7,40%	1,80%
	CONFORMES	7,10%	17,90%	3,30%	9,40%	3,40%	8,80%	8,10%
	SATISFECHOS	88,40%	69,80%	94,40%	87,60%	95,90%	83,90%	90,00%
	CONFORMIDAD TOTAL	95,50%	87,80%	97,70%	97,00%	99,30%	92,70%	98,10%
2017	INSATISFECHOS	5,80%	5,80%	3,40%	4,40%	2,40%	8,40%	3,00%
	CONFORMES	5,80%	27,20%	1,00%	8,30%	2,40%	11,30%	2,00%
	SATISFECHOS	88,40%	67,00%	95,70%	87,30%	95,10%	80,30%	95,10%
	CONFORMIDAD TOTAL	94,20%	94,20%	96,70%	95,60%	97,50%	91,60%	97,10%
2018	INSATISFECHOS	3,10%	2,80%	1,60%	3,20%	1,60%	6,20%	1,70%
	CONFORMES	4,00%	18,60%	5,40%	10,00%	3,60%	11,30%	5,20%
	SATISFECHOS	92,80%	78,60%	93,00%	86,70%	94,80%	82,50%	93,10%
	CONFORMIDAD TOTAL	96,80%	97,20%	98,40%	96,70%	98,40%	93,80%	98,30%
2019	INSATISFECHOS	3,20%	7,60%	2,20%	3,10%	3,50%	11,10%	2,20%
	CONFORMES	5,00%	27,10%	3,10%	11,90%	3,50%	17,80%	7,10%
	SATISFECHOS	91,90%	65,30%	94,30%	85,00%	92,90%	71,80%	90,60%
	CONFORMIDAD TOTAL	96,90%	92,40%	97,40%	96,90%	96,40%	89,60%	97,70%
2020	INSATISFECHOS	6,90%	13,90%	1,40%	4,20%	1,40%	6,90%	5,60%
	CONFORMES	8,30%	22,20%	11,10%	27,80%	13,90%	25,00%	20,80%
	SATISFECHOS	84,70%	63,90%	87,50%	68,10%	84,70%	68,10%	73,60%
	CONFORMIDAD TOTAL	93,00%	86,10%	98,60%	95,90%	98,60%	93,10%	94,40%
2021	INSATISFECHOS	0,00%	4,80%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%



**CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA**

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



	CONFORMES	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	4,80%	4,80%
	SATISFECHOS	100,00%	95,20%	100,00%	100,00%	100,00%	95,20%	95,20%
	CONFORMIDAD TOTAL	100,00%	95,20%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
2022	INSATISFECHOS	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,60%	0,00%
	CONFORMES	4,80%	14,50%	1,60%	3,20%	0,00%	12,90%	0,00%
	SATISFECHOS	95,20%	85,50%	98,40%	96,80%	100,00%	85,50%	100,00%
	CONFORMIDAD TOTAL	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	98,40%	100,00%