

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 (INFANTIL)
(1º SEMESTRE 2023)
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 (INFANTIL) (1º SEMESTRE 2023)** 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 primer semestre del año 2023
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 52 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** (*Me gusta esta biblioteca*) del servicio **BIBLIOTECA PÚBLICA (INFANTIL)** (1º SEMESTRE 2023) con un valor de **2,82** sobre 3.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
LA SALA ES BONITA	52	2,85
LAS MESAS Y SILLAS SON CÓMODAS	51	2,57
TIENE MUCHOS LIBROS	52	2,88
LOS LIBROS SON BONITOS	50	2,80
EL PERSONAL ME TRATA BIEN	52	2,87
ME AYUDAN CON LOS TRABAJOS DEL COLEGIO	51	2,80
ME GUSTA ESTA BIBLIOTECA	51	2,82

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

PRIMER SEMESTRE 2023				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS ¹	CONFORMES ²	SATISFECHOS ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
LA SALA ES BONITA	0%	15,4%	84,6%	100%
LAS MESAS Y SILLAS SON CÓMODAS	9,8%	23,5%	66,7%	90,2%
TIENE MUCHOS LIBROS	0%	11,5%	88,5%	100%
LOS LIBROS SON BONITOS	4%	12%	84%	96%
EL PERSONAL ME TRATA BIEN	1,9%	9,6%	88,5%	98,1%
ME AYUDAN CON LOS TRABAJOS DEL COLEGIO	0%	19,6%	80,4%	100%
ME GUSTA ESTA BIBLIOTECA	3,9%	9,8%	86,3%	96,1%

¹ Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el valor *mal*.

² Conformes: Es el valor *regular*

³ Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el valor *bien*.

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



3. TABLAS DE FRECUENCIA

LA SALA ES BONITA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	8	15,4	15,4	15,4
	Bien	44	84,6	84,6	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

LAS MESAS Y SILLAS SON CÓMODAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	5	9,6	9,8	9,8
	Regular	12	23,1	23,5	33,3
	Bien	34	65,4	66,7	100,0
	Total	51	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,9		
Total		52	100,0		

TIENE MUCHOS LIBROS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	11,5	11,5	11,5
	Bien	46	88,5	88,5	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

LOS LIBROS SON BONITOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	3,8	4,0	4,0
	Regular	6	11,5	12,0	16,0
	Bien	42	80,8	84,0	100,0
	Total	50	96,2	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,8		
Total		52	100,0		

EL PERSONAL ME TRATA BIEN

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,9	1,9	1,9



Regular	5	9,6	9,6	11,5
Bien	46	88,5	88,5	100,0
Total	52	100,0	100,0	

ME AYUDAN CON LOS TRABAJOS DEL COLEGIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	10	19,2	19,6	19,6
	Bien	41	78,8	80,4	100,0
	Total	51	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,9		
Total		52	100,0		

ME GUSTA ESTA BIBLIOTECA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	3,8	3,9	3,9
	Regular	5	9,6	9,8	13,7
	Bien	44	84,6	86,3	100,0
	Total	51	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,9		
Total		52	100,0		