

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distrito, Juventud, Participación Ciudadana,
Menor y Familia

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS
SERVICIOS PÚBLICOS: BIBLIOTECA PÚBLICA (INFANTIL)
(1º SEMESTRE 2020)

CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA, FESTEJOS E IGUALDAD
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Administraciones Públicas 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 infantiles sobre el **SERVICIO DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA-(USUARIO-INFANTIL) (1º SEMESTRE 2020)** perteneciente a la Consejería de Educación, Cultura, Festejos e Igualdad de la Ciudad Autónoma de Melilla.

• **ÁMBITO:** Local.

• **UNIVERSO:** Población infantil de la Ciudad Autónoma de Melilla.

• **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el 1º semestre del ejercicio 2020

• **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 24 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 los ítems que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL de BIBLIOTECA PÚBLICA-INFANTIL** con un valor de **2,58** sobre 3.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
La sala es bonita	24	2,50
Las mesas y sillas son cómodas	24	2,08
Tiene muchos libros	24	2,83
Los libros son bonitos	24	2,58
El personal te trata bien	24	2,75
Te ayudan con los trabajos del Colegio	24	2,33
Te gusta esta biblioteca	24	2,58

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

VALORACIÓN	1º SEMESTRE DE 2020			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
La sala es bonita	66,7	16,7	16,6	83,3
Las mesas y sillas son cómodas	37,5	29,2	33,3	70,8
Tiene muchos libros	91,7	8,3	0	91,7
Los libros son bonitos	70,8	12,5	16,7	87,5
El personal te trata bien	83,3	8,4	8,3	91,6
Te ayudan con los trabajos del Colegio	50	16,7	33,3	83,3
Te gusta esta biblioteca	70,8	12,5	16,7	87,5

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

¹ Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

² Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

³ Conforme: Es el valor regular

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



3. TABLA DE FRECUENCIA

La sala es bonita

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	4	16,7	16,7	16,7
	Regular	4	16,7	16,7	33,3
	Bien	16	66,7	66,7	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Las mesas y sillas son cómodas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	7	29,2	29,2	29,2
	Regular	8	33,3	33,3	62,5
	Bien	9	37,5	37,5	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Tiene muchos libros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	8,3	8,3	8,3
	Bien	22	91,7	91,7	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Los libros son bonitos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	12,5	12,5	12,5
	Regular	4	16,7	16,7	29,2
	Bien	17	70,8	70,8	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

El personal te trata bien

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	8,3	8,3	8,3
	Regular	2	8,3	8,3	16,7
	Bien	20	83,3	83,3	100,0
	Total	24	100,0	100,0	



Te ayudan con los trabajos del Colegio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	4	16,7	16,7	16,7
	Regular	8	33,3	33,3	50,0
	Bien	12	50,0	50,0	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Te gusta esta biblioteca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	12,5	12,5	12,5
	Regular	4	16,7	16,7	29,2
	Bien	17	70,8	70,8	100,0
	Total	24	100,0	100,0	