

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO: BIBLIOTECA PÚBLICA (ADULTOS) (1º SEMESTRE 2024)

CONSEJERÍA DE CULTURA, PATRIMONIO CULTURAL Y DEL
MAYOR
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Administración Pública, 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 (ADULTOS)** perteneciente a la Consejería de Cultura, Patrimonio Cultural y del Mayor 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 2024
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 44 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 (ADULTOS)** con un valor de **4,56** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al recinto	43	4,77
Aseos del recinto	43	3,98
La limpieza de las salas	42	4,50
Biblioteca como lugar de estudio/consultas	41	4,68
Comodidad para el estudio/consultas	40	4,68
Silencio	43	4,58
Climatización	41	4,27
Sala de lectura	40	4,68
Horario de la Biblioteca	42	4,86
Número de puestos de lectura	39	4,64
Señalización de los distintos servicios	39	4,62
Localización de información por mi cuenta	40	4,43
Atención y trato recibidos del personal de la Biblioteca Pública	43	4,86
Nivel de Calidad General de la Biblioteca	39	4,56
Puestos informáticos	15	4,33
Acceso a internet	13	4,08
Fotocopiadora y otros recursos	3	4,33
Libros	27	4,93
Revistas	20	4,90
Vídeos, DVD, etc..	1	5,00
Bases de datos y otros	1	5,00
Catálogo automatizado (OPAC)	15	5,00
Préstamo a domicilio	30	4,97
Plazos de préstamo	29	4,86
Obtención de documentos mediante préstamo interbibliotecario	1	5,00

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

PRIMER SEMESTRE 2024				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS ¹	CONFORMES ²	SATISFECHOS ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad al recinto	0%	0%	100%	100%
Aseos del recinto	14%	14%	72%	86%
La limpieza de las salas	0%	4,8%	95,2%	100%
Biblioteca como lugar de estudio/consultas	0%	0%	100%	100%
Comodidad para el estudio/consultas	0%	5%	95%	100%
Silencio	0%	4,7%	95,3%	100%
Climatización	0%	14,6%	85,4%	100%
Sala de lectura	2,5%	2,5%	95%	97,5%
Horario de la Biblioteca	0%	0%	100%	100%
Número de puestos de lectura	0%	5,1%	94,9%	100%
Señalización de los distintos servicios	0%	2,6%	97,4%	100%
Localización de información por mi cuenta	0%	12,5%	87,5%	100%
Atención y trato recibidos del personal de la Biblioteca Pública	0%	0%	100%	100%
Nivel de Calidad General de la Biblioteca	0%	2,6%	97,4%	100%
Puestos informáticos	0%	6,7%	93,3%	100%
Acceso a internet	0%	7,7%	92,3%	100%
Fotocopiadora y otros recursos	0%	33,3%	66,7%	100%
Libros	0%	0%	100%	100%
Revistas	0%	0%	100%	100%
Vídeos, DVD, etc..	0%	0%	100%	100%
Bases de datos y otros	0%	0%	100%	100%
Catálogo automatizado (OPAC)	0%	0%	100%	100%
Préstamo a domicilio	0%	0%	100%	100%
Plazos de préstamo	0%	3,4%	96,6%	100%
Obtención de documentos mediante préstamo interbibliotecario	0%	0%	100%	100%

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

² Conformes: Es el valor *regular*

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

⁴ 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 ^a Cristina	1	2,3	2,4	2,4
	Centro	2	4,5	4,9	7,3
	Las Palmeras - Hernán Cortes	2	4,5	4,9	12,2
	Victoria	4	9,1	9,8	22,0
	Real	10	22,7	24,4	46,3
	Batería Jota	2	4,5	4,9	51,2
	Cabrerizas	2	4,5	4,9	56,1
	Isaac Peral - Tesorillo	2	4,5	4,9	61,0
	Tiro Nacional - Polígono Residencial La Paz	1	2,3	2,4	63,4
	Hipódromo - Industrial	6	13,6	14,6	78,0
	El Príncipe	1	2,3	2,4	80,5
	General Gómez Jordana	1	2,3	2,4	82,9
	Ataque Seco	3	6,8	7,3	90,2
	General Larrea	1	2,3	2,4	92,7
	Polígono- El Rastro - La Paz	1	2,3	2,4	95,1
	Concepción Arenal	2	4,5	4,9	100,0
	Total	41	93,2	100,0	
Perdidos	Sistema	3	6,8		
Total		44	100,0		

ELIGE LA OPCIÓN

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SOCIO	7	15,9	53,8	53,8
	NO SOCIO	6	13,6	46,2	100,0
	Total	13	29,5	100,0	
Perdidos	Sistema	31	70,5		
Total		44	100,0		

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	7	15,9	77,8	77,8
	Masculino	2	4,5	22,2	100,0
	Total	9	20,5	100,0	
Perdidos	Sistema	35	79,5		
Total		44	100,0		

EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	8	18,2	18,2	18,2
	25 a 34 años	9	20,5	20,5	38,6
	35 a 44 años	9	20,5	20,5	59,1
	45 a 54 años	7	15,9	15,9	75,0
	55 a 64 años	7	15,9	15,9	90,9
	Más de 65 años	4	9,1	9,1	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

ESTADO CIVIL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	14	31,8	36,8	36,8
	Soltero/a	15	34,1	39,5	76,3
	Separado/a	5	11,4	13,2	89,5
	Viudo/a	4	9,1	10,5	100,0
	Total	38	86,4	100,0	
Perdidos	Sistema	6	13,6		
Total		44	100,0		

[Accesibilidad al recinto]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	10	22,7	23,3	23,3
	Muy bien	33	75,0	76,7	100,0
	Total	43	97,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,3		
Total		44	100,0		

[Aseos del recinto]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	4,5	4,7	4,7
	Mal	4	9,1	9,3	14,0
	Regular	6	13,6	14,0	27,9
	Bien	12	27,3	27,9	55,8
	Muy bien	19	43,2	44,1	100,0
	Total	43	97,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,3		
Total		44	100,0		

[La limpieza de las salas]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	4,5	4,8	4,8
	Bien	17	38,6	40,4	45,2
	Muy bien	23	52,3	54,8	100,0
	Total	42	95,5	100,0	
Perdidos	Sistema	2	4,5		
Total		44	100,0		

[Biblioteca como lugar de estudio/consultas]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	13	29,5	31,7	31,7
	Muy bien	28	63,6	68,3	100,0
	Total	41	93,2	100,0	
Perdidos	Sistema	3	6,8		
Total		44	100,0		

[Comodidad para el estudio/consultas]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	4,5	5,0	5,0
	Bien	9	20,5	22,5	27,5
	Muy bien	29	65,9	72,5	100,0
	Total	40	90,9	100,0	
Perdidos	Sistema	4	9,1		
Total		44	100,0		

[Silencio]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	4,5	4,7	4,7
	Bien	14	31,8	32,5	37,2
	Muy bien	27	61,4	62,8	100,0
	Total	43	97,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,3		
Total		44	100,0		

[Climatización]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	13,6	14,6	14,6
	Bien	18	40,9	43,9	58,5
	Muy bien	17	38,6	41,5	100,0
	Total	41	93,2	100,0	
Perdidos	Sistema	3	6,8		
Total		44	100,0		

[Sala de lectura]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	2,3	2,5	2,5
	Regular	1	2,3	2,5	5,0
	Bien	8	18,2	20,0	25,0
	Muy bien	30	68,2	75,0	100,0
	Total	40	90,9	100,0	
Perdidos	Sistema	4	9,1		
Total		44	100,0		

[Horario de la Biblioteca]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	6	13,6	14,3	14,3
	Muy bien	36	81,8	85,7	100,0
	Total	42	95,5	100,0	
Perdidos	Sistema	2	4,5		
Total		44	100,0		

[Número de puestos de lectura]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	4,5	5,1	5,1
	Bien	10	22,7	25,7	30,8
	Muy bien	27	61,4	69,2	100,0
	Total	39	88,6	100,0	
Perdidos	Sistema	5	11,4		
Total		44	100,0		

[Señalización de los distintos servicios]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,3	2,6	2,6
	Bien	13	29,5	33,3	35,9
	Muy bien	25	56,8	64,1	100,0
	Total	39	88,6	100,0	
Perdidos	Sistema	5	11,4		
Total		44	100,0		

[Localización de información por mi cuenta]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	11,4	12,5	12,5
	Bien	13	29,5	32,5	45,0
	Muy bien	22	50,0	55,0	100,0
	Total	40	90,9	100,0	
Perdidos	Sistema	4	9,1		
Total		44	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	6	13,6	14,0	14,0
	Muy bien	37	84,1	86,0	100,0
	Total	43	97,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,3		
Total		44	100,0		

[Nivel de Calidad General de la Biblioteca]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,3	2,6	2,6
	Bien	15	34,1	38,4	41,0
	Muy bien	23	52,3	59,0	100,0
	Total	39	88,6	100,0	
Perdidos	Sistema	5	11,4		
Total		44	100,0		

[Puestos informáticos]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,3	6,7	6,7
	Bien	8	18,2	53,3	60,0
	Muy bien	6	13,6	40,0	100,0
	Total	15	34,1	100,0	
Perdidos	Sistema	29	65,9		
Total		44	100,0		

[Acceso a internet]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,3	7,7	7,7
	Bien	10	22,7	76,9	84,6
	Muy bien	2	4,5	15,4	100,0
	Total	13	29,5	100,0	
Perdidos	Sistema	31	70,5		
Total		44	100,0		

[Fotocopiadora y otros recursos]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,3	33,3	33,3
	Muy bien	2	4,5	66,7	100,0
	Total	3	6,8	100,0	
Perdidos	Sistema	41	93,2		
Total		44	100,0		

[Libros]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	4,5	7,4	7,4
	Muy bien	25	56,8	92,6	100,0
	Total	27	61,4	100,0	
Perdidos	Sistema	17	38,6		
Total		44	100,0		

[Revistas]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	4,5	10,0	10,0
	Muy bien	18	40,9	90,0	100,0
	Total	20	45,5	100,0	
Perdidos	Sistema	24	54,5		
Total		44	100,0		

[Vídeos, DVD,etc..]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	1	2,3	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	43	97,7		
Total		44	100,0		

[Bases de datos y otros]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	1	2,3	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	43	97,7		
Total		44	100,0		

[Catálogo automatizado (OPAC)]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	15	34,1	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	29	65,9		
Total		44	100,0		

[Préstamo a domicilio]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	2,3	3,3	3,3
	Muy bien	29	65,9	96,7	100,0
	Total	30	68,2	100,0	
Perdidos	Sistema	14	31,8		
Total		44	100,0		

[Plazos de préstamo]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,3	3,4	3,4
	Bien	2	4,5	6,9	10,3
	Muy bien	26	59,1	89,7	100,0
	Total	29	65,9	100,0	
Perdidos	Sistema	15	34,1		
Total		44	100,0		

[Obtención de documentos mediante préstamo interbibliotecario]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	1	2,3	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	43	97,7		
Total		44	100,0		