

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 (ADULTOS)
(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 (ADULTOS) (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:** 21 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) (1º SEMESTRE 2023)** con un valor de **4,57** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al recinto	21	4,57
Aseos del recinto	20	4,35
La limpieza de las salas	21	4,57
Biblioteca como lugar de estudio/consultas	20	4,55
Comodidad para el estudio/consultas	20	4,45
Silencio	21	4,14
Climatización	20	4,15
Sala de lectura	19	4,47
Horario de la Biblioteca	20	4,50
Número de puestos de lectura	20	3,95
Señalización de los distintos servicios	21	4,19
Localización de información por mi cuenta	19	4,32
Atención y trato recibidos del personal de la Biblioteca Pública	20	4,85
Nivel de Calidad General de la Biblioteca	21	4,57
Puestos informáticos	3	3,33
Acceso a internet	2	3,50
Fotocopiadora y otros recursos	1	5,00
Libros	14	4,79
Revistas	2	4,50
Vídeos, DVD, etc..	1	4,00
Bases de datos y otros	1	4,00
Catálogo automatizado (OPAC)	2	4,00
Préstamo a domicilio	5	4,20
Plazos de préstamo	3	4,67
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 2023				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS¹	CONFORMES²	SATISFECHOS³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
Accesibilidad al recinto	0%	4,8%	95,2%	100%
Aseos del recinto	5%	0%	95%	95%
La limpieza de las salas	0%	0%	100%	100%
Biblioteca como lugar de estudio/consultas	0%	5%	95%	100%
Comodidad para el estudio/consultas	0%	0%	100%	100%
Silencio	4,8%	14,3%	80,9%	95,2%
Climatización	0%	15%	85%	100%
Sala de lectura	0%	10,5%	89,5%	100%
Horario de la Biblioteca	0%	10%	90%	100%
Número de puestos de lectura	10%	25%	65%	90%
Señalización de los distintos servicios	0%	19%	81%	100%
Localización de información por mi cuenta	0%	5,3%	94,7%	100%
Atención y trato recibidos del personal de la Biblioteca Pública	0%	5%	95%	100%
Nivel de Calidad General de la Biblioteca	0%	9,5%	90,5%	100%
Puestos informáticos	0%	66,7%	33,3%	100%
Acceso a internet	0%	50%	50%	100%
Fotocopiadora y otros recursos	0%	0%	100%	100%
Libros	0%	7,1%	92,9%	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%	50%	50%	100%
Préstamo a domicilio	0%	20%	80%	100%
Plazos de préstamo	0%	0%	100%	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	2	9,5	15,4	15,4
	Las Palmeras - Hernán Cortés	1	4,8	7,7	23,1
	Real	3	14,3	23,1	46,2
	Hipódromo - Industrial	4	19,0	30,8	76,9
	Alfonso XIII	2	9,5	15,4	92,3
	Hebreo	1	4,8	7,7	100,0
	Total	13	61,9	100,0	
Perdidos	Sistema	8	38,1		
Total		21	100,0		

ELIGE LA OPCIÓN

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SOCIO	6	28,6	28,6	28,6
	NO SOCIO	15	71,4	71,4	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	15	71,4	83,3	83,3
	Masculino	3	14,3	16,7	100,0
	Total	18	85,7	100,0	
Perdidos	Sistema	3	14,3		
Total		21	100,0		

EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	12	57,1	60,0	60,0
	25 a 34 años	3	14,3	15,0	75,0
	35 a 44 años	3	14,3	15,0	90,0
	45 a 54 años	1	4,8	5,0	95,0
	55 a 64 años	1	4,8	5,0	100,0
	Total	20	95,2	100,0	



Perdidos	Sistema	1	4,8	
Total		21	100,0	

ESTADO CIVIL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	6	28,6	33,3	33,3
	Soltero/a	11	52,4	61,1	94,4
	Separado/a	1	4,8	5,6	100,0
	Total	18	85,7	100,0	
Perdidos	Sistema	3	14,3		
Total		21	100,0		

[Accesibilidad al recinto]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	4,8	4,8	4,8
	Bien	7	33,3	33,3	38,1
	Muy bien	13	61,9	61,9	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

[Aseos del recinto]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	4,8	5,0	5,0
	Bien	9	42,9	45,0	50,0
	Muy bien	10	47,6	50,0	100,0
	Total	20	95,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,8		
Total		21	100,0		

[La limpieza de las salas]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	9	42,9	42,9	42,9
	Muy bien	12	57,1	57,1	100,0
	Total	21	100,0	100,0	



[Biblioteca como lugar de estudio/consultas]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	4,8	5,0	5,0
	Bien	7	33,3	35,0	40,0
	Muy bien	12	57,1	60,0	100,0
	Total	20	95,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,8		
Total		21	100,0		

[Comodidad para el estudio/consultas]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	11	52,4	55,0	55,0
	Muy bien	9	42,9	45,0	100,0
	Total	20	95,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,8		
Total		21	100,0		

[Silencio]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	4,8	4,8	4,8
	Regular	3	14,3	14,3	19,0
	Bien	8	38,1	38,1	57,1
	Muy bien	9	42,9	42,9	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

[Climatización]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	14,3	15,0	15,0
	Bien	11	52,4	55,0	70,0
	Muy bien	6	28,6	30,0	100,0
	Total	20	95,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,8		
Total		21	100,0		



[Sala de lectura]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	9,5	10,5	10,5
	Bien	6	28,6	31,6	42,1
	Muy bien	11	52,4	57,9	100,0
	Total	19	90,5	100,0	
Perdidos	Sistema	2	9,5		
Total		21	100,0		

[Horario de la Biblioteca]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	9,5	10,0	10,0
	Bien	6	28,6	30,0	40,0
	Muy bien	12	57,1	60,0	100,0
	Total	20	95,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,8		
Total		21	100,0		

[Número de puestos de lectura]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	4,8	5,0	5,0
	Mal	1	4,8	5,0	10,0
	Regular	5	23,8	25,0	35,0
	Bien	4	19,0	20,0	55,0
	Muy bien	9	42,9	45,0	100,0
	Total	20	95,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,8		
Total		21	100,0		

[Señalización de los distintos servicios]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	19,0	19,0	19,0
	Bien	9	42,9	42,9	61,9
	Muy bien	8	38,1	38,1	100,0
	Total	21	100,0	100,0	



[Localización de información por mi cuenta]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	4,8	5,3	5,3
	Bien	11	52,4	57,9	63,2
	Muy bien	7	33,3	36,8	100,0
	Total	19	90,5	100,0	
Perdidos	Sistema	2	9,5		
Total		21	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	4,8	5,0	5,0
	Bien	1	4,8	5,0	10,0
	Muy bien	18	85,7	90,0	100,0
	Total	20	95,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,8		
Total		21	100,0		

[Nivel de Calidad General de la Biblioteca]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	9,5	9,5	9,5
	Bien	5	23,8	23,8	33,3
	Muy bien	14	66,7	66,7	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

[Puestos informáticos]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	9,5	66,7	66,7
	Bien	1	4,8	33,3	100,0
	Total	3	14,3	100,0	
Perdidos	Sistema	18	85,7		
Total		21	100,0		



[Acceso a internet]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	4,8	50,0	50,0
	Bien	1	4,8	50,0	100,0
	Total	2	9,5	100,0	
Perdidos	Sistema	19	90,5		
Total		21	100,0		

[Fotocopiadora y otros recursos]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	1	4,8	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	20	95,2		
Total		21	100,0		

[Libros]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	4,8	7,1	7,1
	Bien	1	4,8	7,1	14,3
	Muy bien	12	57,1	85,7	100,0
	Total	14	66,7	100,0	
Perdidos	Sistema	7	33,3		
Total		21	100,0		

[Revistas]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	4,8	50,0	50,0
	Muy bien	1	4,8	50,0	100,0
	Total	2	9,5	100,0	
Perdidos	Sistema	19	90,5		
Total		21	100,0		

[Vídeos, DVD, etc.]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	4,8	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	20	95,2		
Total		21	100,0		

[Bases de datos y otros]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	4,8	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	20	95,2		
Total		21	100,0		

[Catálogo automatizado (OPAC)]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	4,8	50,0	50,0
	Muy bien	1	4,8	50,0	100,0
	Total	2	9,5	100,0	
Perdidos	Sistema	19	90,5		
Total		21	100,0		

[Préstamo a domicilio]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	4,8	20,0	20,0
	Bien	2	9,5	40,0	60,0
	Muy bien	2	9,5	40,0	100,0
	Total	5	23,8	100,0	
Perdidos	Sistema	16	76,2		
Total		21	100,0		

[Plazos de préstamo]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	4,8	33,3	33,3
	Muy bien	2	9,5	66,7	100,0
	Total	3	14,3	100,0	
Perdidos	Sistema	18	85,7		
Total		21	100,0		

[Obtención de documentos mediante préstamo interbibliotecario]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	1	4,8	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	20	95,2		
Total		21	100,0		



Propuestas de Mejoras

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	18	85,7	85,7	85,7
Actualización de libros, horario domingos sala estudio (ampliar), aumentar puestos de lectura/estudio	1	4,8	4,8	90,5
Mucho frío en las salas. Los baños están en muy mal estado	1	4,8	4,8	95,2
Todo bien	1	4,8	4,8	100,0
Total	21	100,0	100,0	