

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:  
BIBLIOTECA PÚBLICA (INFANTIL) 2023**

**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 (INFANTIL) 2023** 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 año 2023
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 100 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** con un valor de **2,91** sobre 3.

| ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS              | N   | MEDIA |
|--|-----|-------|
| LA SALA ES BONITA                      | 100 | 2,91  |
| LAS MESAS Y SILLAS SON CÓMODAS         | 98  | 2,68  |
| TIENE MUCHOS LIBROS                    | 100 | 2,93  |
| LOS LIBROS SON BONITOS                 | 98  | 2,89  |
| EL PERSONAL ME TRATA BIEN              | 100 | 2,93  |
| ME AYUDAN CON LOS TRABAJOS DEL COLEGIO | 96  | 2,77  |
| ME GUSTA ESTA BIBLIOTECA               | 98  | 2,91  |

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

| AÑO 2023                               |                            |                        |                          |                                |
|--|----------------------------|------------------------|--------------------------|--------------------------------|
| VALORACIÓN                             | INSATISFECHOS <sup>1</sup> | CONFORMES <sup>2</sup> | SATISFECHOS <sup>3</sup> | CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup> |
| LA SALA ES BONITA                      | 0%                         | 9%                     | 91%                      | 100%                           |
| LAS MESAS Y SILLAS SON CÓMODAS         | 7,1%                       | 17,4%                  | 75,5%                    | 92,9%                          |
| TIENE MUCHOS LIBROS                    | 0%                         | 7%                     | 93%                      | 100%                           |
| LOS LIBROS SON BONITOS                 | 2%                         | 7,2%                   | 90,8%                    | 98%                            |
| EL PERSONAL ME TRATA BIEN              | 1%                         | 5%                     | 94%                      | 99%                            |
| ME AYUDAN CON LOS TRABAJOS DEL COLEGIO | 4,2%                       | 14,5%                  | 81,3%                    | 95,8%                          |
| ME GUSTA ESTA BIBLIOTECA               | 2%                         | 5,1%                   | 92,9%                    | 98%                            |

<sup>1</sup> Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Valor *mal*.

<sup>2</sup> Conformes: Es el valor *regular*

<sup>3</sup> Satisfechos (Grado de Satisfacción): Valor *bien*.

<sup>4</sup> 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 | 9          | 9,0        | 9,0               | 9,0                  |
|         | Bien    | 91         | 91,0       | 91,0              | 100,0                |
|         | Total   | 100        | 100,0      | 100,0             |                      |

#### **LAS MESAS Y SILLAS SON CÓMODAS**

|          |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Mal     | 7          | 7,0        | 7,1               | 7,1                  |
|          | Regular | 17         | 17,0       | 17,3              | 24,5                 |
|          | Bien    | 74         | 74,0       | 75,5              | 100,0                |
|          | Total   | 98         | 98,0       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema | 2          | 2,0        |                   |                      |
| Total    |         | 100        | 100,0      |                   |                      |

#### **TIENE MUCHOS LIBROS**

|         |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular | 7          | 7,0        | 7,0               | 7,0                  |
|         | Bien    | 93         | 93,0       | 93,0              | 100,0                |
|         | Total   | 100        | 100,0      | 100,0             |                      |

#### **LOS LIBROS SON BONITOS**

|          |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Mal     | 2          | 2,0        | 2,0               | 2,0                  |
|          | Regular | 7          | 7,0        | 7,1               | 9,2                  |
|          | Bien    | 89         | 89,0       | 90,8              | 100,0                |
|          | Total   | 98         | 98,0       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema | 2          | 2,0        |                   |                      |
| Total    |         | 100        | 100,0      |                   |                      |



**EL PERSONAL ME TRATA BIEN**

|         |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Mal     | 1          | 1,0        | 1,0               | 1,0                  |
|         | Regular | 5          | 5,0        | 5,0               | 6,0                  |
|         | Bien    | 94         | 94,0       | 94,0              | 100,0                |
|         | Total   | 100        | 100,0      | 100,0             |                      |

**ME AYUDAN CON LOS TRABAJOS DEL COLEGIO**

|          |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Mal     | 4          | 4,0        | 4,2               | 4,2                  |
|          | Regular | 14         | 14,0       | 14,6              | 18,8                 |
|          | Bien    | 78         | 78,0       | 81,3              | 100,0                |
|          | Total   | 96         | 96,0       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema | 4          | 4,0        |                   |                      |
| Total    |         | 100        | 100,0      |                   |                      |

**ME GUSTA ESTA BIBLIOTECA**

|          |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Mal     | 2          | 2,0        | 2,0               | 2,0                  |
|          | Regular | 5          | 5,0        | 5,1               | 7,1                  |
|          | Bien    | 91         | 91,0       | 92,9              | 100,0                |
|          | Total   | 98         | 98,0       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema | 2          | 2,0        |                   |                      |
| Total    |         | 100        | 100,0      |                   |                      |