

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



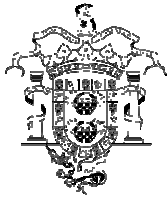
CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:

**BIBLIOTECA PÚBLICA USUARIOS-ADULTOS
(1º SEMESTRE 2017)**

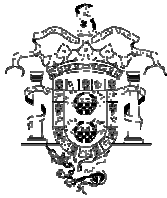
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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 sobre **BIBLIOTECA PÚBLICA–USUARIOS/AS JÓVENES Y ADULTOS (1º SEMESTRE DE 2017)** perteneciente a la Consejería de Cultura y Festejos de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el 1º semestre del ejercicio 2017
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 76 encuestas.
- **AFIJACIÓN:** Proporcional.
- **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.
- **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.

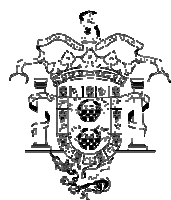


2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS OBTENIDOS.

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–USUARIOS/AS Y ADULTOS (1º SEMESTRE DE 2017)** con un valor de **3,95** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al recinto	76	4,05
Aseos del recinto	76	3,84
La limpieza de las salas	75	4,16
Biblioteca como lugar de estudio/consultas	73	3,99
Comodidad para el estudio/consultas	73	3,92
Silencio	75	3,69
Climatización	74	3,74
Sala de lectura	74	3,76
Horario de la Biblioteca	75	3,75
Número de puestos de lectura	73	3,59
Señalización de los distintos servicios	75	3,71
Localización de información por mi cuenta	72	3,68
Atención y trato recibidos del personal de la Biblioteca Pública	73	4,01
Nivel de Calidad General de la Biblioteca	75	3,95
Puestos informáticos	27	3,93
Acceso a internet	30	3,30
Fotocopiadora y otros recursos	12	4,08
Libros	43	3,86
Revistas	30	3,80
Videos, DVD,etc..	7	4,43
Bases de datos y otros	6	4,50
Catálogo automatizado (OPAC)	11	4,09
Préstamo a domicilio	29	3,97
Plazos de préstamo]	27	3,89
Obtención de documentos mediante préstamo interbibliotecario]	6	5,00

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

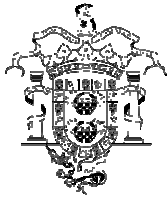
VALORACIÓN	1º SEMESTRE DE 2017			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad al recinto	80,2	6,6	13,2	93,4
Aseos del recinto	68,4	13,2	18,4	86,8
La limpieza de las salas	85,4	5,3	9,3	94,7
Biblioteca como lugar de estudio/consultas	79,4	6,8	13,7	93,2
Comodidad para el estudio/consultas	85,4	9,6	15,1	90,4
Silencio	64	13,3	22,7	86,7
Climatización	71,6	17,6	10,8	82,4
Sala de lectura	68,9	18,9	12,2	81,1
Horario de la Biblioteca	62,6	21,3	16	78,7
Número de puestos de lectura	61,6	17,8	20,5	82,2
Señalización de los distintos servicios	65,4	12	22,7	88
Localización de información por mi cuenta	63,9	9,7	26,4	90,3
Atención y trato recibidos del personal de la Biblioteca Pública	80,8	11	8,2	89
Nivel de Calidad General de la Biblioteca	73,3	9,3	17,3	90,7
Puestos informáticos	77,7	18,5	3,7	81,5
Acceso a internet	56,6	30	13,3	70
Fotocopiadora y otros recursos	58,3	8,3	33,3	91,7
Libros	74,4	14	11,6	86
Revistas	73,4	16,7	10	83,3
Vídeos, DVD,etc..	85,7	14,3	0	85,7

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.



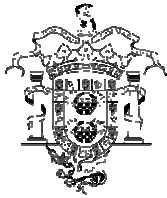
Bases de datos y otros	100	0	0	100
Catálogo automatizado (OPAC)	81,8	18,2	0	81,8
Préstamo a domicilio	79,3	13,8	6,9	86,2
Plazos de préstamo]	59,2	3,7	37	96,3
Obtención de documentos mediante préstamo interbibliotecario]	100	0	0	100

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

3. TABLAS DE FRECUENCIAS

BARRIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Barrio Del Carmen	7	9,2	9,7	9,7
	Barrio del General Gómez Jordana	9	11,8	12,5	22,2
	Barrio Hernán Cortés	1	1,3	1,4	23,6
	Barrio Constitución	1	1,3	1,4	25,0
	Barrio Virgen de la Victoria	7	9,2	9,7	34,7
	Barrio del Real	11	14,5	15,3	50,0
	Barrio de Batería Jota	3	3,9	4,2	54,2
	Barrio Colón	8	10,5	11,1	65,3
	Barrio Isaac Peral	4	5,3	5,6	70,8
	Barrio Hebreo-Tiro Nacional	3	3,9	4,2	75,0
	Barrio Hipódromo	8	10,5	11,1	86,1
	Barrio de Reina Regente	3	3,9	4,2	90,3
	Barrio Industrial	3	3,9	4,2	94,4
	Barrio Concepción Arenal	2	2,6	2,8	97,2
	Barrio Cabrerizas	1	1,3	1,4	98,6
	Barrio de Medina Sidonia	1	1,3	1,4	100,0
	Total	72	94,7	100,0	
Perdidos	Sistema	4	5,3		
Total		76	100,0		



ELIGE LA OPCIÓN

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SOCIO	30	39,5	50,0	50,0
	NO SOCIO	30	39,5	50,0	100,0
	Total	60	78,9	100,0	
Perdidos	Sistema	16	21,1		
Total		76	100,0		

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	32	42,1	53,3	53,3
	Masculino	28	36,8	46,7	100,0
	Total	60	78,9	100,0	
Perdidos	Sistema	16	21,1		
Total		76	100,0		

EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	35	46,1	48,6	48,6
	25 a 34 años	11	14,5	15,3	63,9
	35 a 44 años	7	9,2	9,7	73,6
	45 a 54 años	9	11,8	12,5	86,1
	55 a 64 años	8	10,5	11,1	97,2
	Más de 65 años	2	2,6	2,8	100,0
	Total		72	94,7	100,0
Perdidos	Sistema	4	5,3		
Total		76	100,0		



ESTADO CIVIL

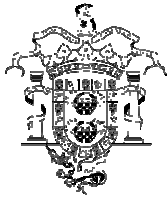
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	22	28,9	30,6	30,6
	Soltero/a	41	53,9	56,9	87,5
	Separado/a	6	7,9	8,3	95,8
	Viudo/a	3	3,9	4,2	100,0
	Total	72	94,7	100,0	
Perdidos	Sistema	4	5,3		
Total		76	100,0		

[Accesibilidad al recinto]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	3,9	3,9	3,9
	Mal	2	2,6	2,6	6,6
	Regular	10	13,2	13,2	19,7
	Bien	34	44,7	44,7	64,5
	Muy bien	27	35,5	35,5	100,0
	Total	76	100,0	100,0	

[Aseos del recinto]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	3,9	3,9	3,9
	Mal	7	9,2	9,2	13,2
	Regular	14	18,4	18,4	31,6
	Bien	27	35,5	35,5	67,1
	Muy bien	25	32,9	32,9	100,0
	Total	76	100,0	100,0	



[La limpieza de las salas]

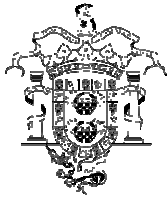
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	2,6	2,7	2,7
	Mal	2	2,6	2,7	5,3
	Regular	7	9,2	9,3	14,7
	Bien	35	46,1	46,7	61,3
	Muy bien	29	38,2	38,7	100,0
	Total	75	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,3		
Total		76	100,0		

[Biblioteca como lugar de estudio/consultas]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	3,9	4,1	4,1
	Mal	2	2,6	2,7	6,8
	Regular	10	13,2	13,7	20,5
	Bien	36	47,4	49,3	69,9
	Muy bien	22	28,9	30,1	100,0
	Total	73	96,1	100,0	
Perdidos	Sistema	3	3,9		
Total		76	100,0		

[Comodidad para el estudio/consultas]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	2,6	2,7	2,7
	Mal	5	6,6	6,8	9,6
	Regular	11	14,5	15,1	24,7
	Bien	34	44,7	46,6	71,2
	Muy bien	21	27,6	28,8	100,0
	Total	73	96,1	100,0	
Perdidos	Sistema	3	3,9		
Total		76	100,0		



[Silencio]

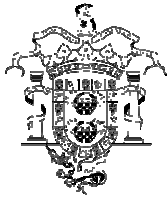
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	3,9	4,0	4,0
	Mal	7	9,2	9,3	13,3
	Regular	17	22,4	22,7	36,0
	Bien	31	40,8	41,3	77,3
	Muy bien	17	22,4	22,7	100,0
	Total		75	98,7	100,0
Perdidos	Sistema	1	1,3		
Total		76	100,0		

[Climatización]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	2,6	2,7	2,7
	Mal	11	14,5	14,9	17,6
	Regular	8	10,5	10,8	28,4
	Bien	36	47,4	48,6	77,0
	Muy bien	17	22,4	23,0	100,0
	Total		74	97,4	100,0
Perdidos	Sistema	2	2,6		
Total		76	100,0		

[Sala de lectura]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	7,9	8,1	8,1
	Mal	8	10,5	10,8	18,9
	Regular	9	11,8	12,2	31,1
	Bien	26	34,2	35,1	66,2
	Muy bien	25	32,9	33,8	100,0
	Total		74	97,4	100,0
Perdidos	Sistema	2	2,6		
Total		76	100,0		



[Horario de la Biblioteca]

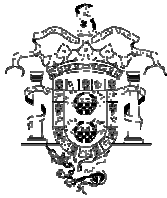
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	3,9	4,0	4,0
	Mal	13	17,1	17,3	21,3
	Regular	12	15,8	16,0	37,3
	Bien	19	25,0	25,3	62,7
	Muy bien	28	36,8	37,3	100,0
	Total	75	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,3		
Total		76	100,0		

[Número de puestos de lectura]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	2,6	2,7	2,7
	Mal	11	14,5	15,1	17,8
	Regular	15	19,7	20,5	38,4
	Bien	32	42,1	43,8	82,2
	Muy bien	13	17,1	17,8	100,0
	Total	73	96,1	100,0	
Perdidos	Sistema	3	3,9		
Total		76	100,0		

[Señalización de los distintos servicios]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,3	1,3	1,3
	Mal	8	10,5	10,7	12,0
	Regular	17	22,4	22,7	34,7
	Bien	35	46,1	46,7	81,3
	Muy bien	14	18,4	18,7	100,0
	Total	75	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,3		
Total		76	100,0		



[Localización de información por mi cuenta]

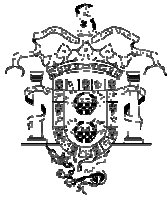
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	2,6	2,8	2,8
	Mal	5	6,6	6,9	9,7
	Regular	19	25,0	26,4	36,1
	Bien	34	44,7	47,2	83,3
	Muy bien	12	15,8	16,7	100,0
	Total	72	94,7	100,0	
Perdidos	Sistema	4	5,3		
Total		76	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	7,9	8,2	8,2
	Mal	2	2,6	2,7	11,0
	Regular	6	7,9	8,2	19,2
	Bien	30	39,5	41,1	60,3
	Muy bien	29	38,2	39,7	100,0
	Total	73	96,1	100,0	
Perdidos	Sistema	3	3,9		
Total		76	100,0		

[Puestos informáticos]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,3	3,7	3,7
	Mal	4	5,3	14,8	18,5
	Regular	1	1,3	3,7	22,2
	Bien	11	14,5	40,7	63,0
	Muy bien	10	13,2	37,0	100,0
	Total	27	35,5	100,0	
Perdidos	Sistema	49	64,5		
Total		76	100,0		



[Acceso a internet]

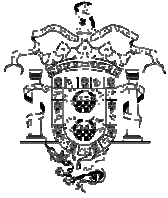
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	7,9	20,0	20,0
	Mal	3	3,9	10,0	30,0
	Regular	4	5,3	13,3	43,3
	Bien	10	13,2	33,3	76,7
	Muy bien	7	9,2	23,3	100,0
	Total		30	39,5	100,0
Perdidos	Sistema	46	60,5		
Total		76	100,0		

[Fotocopiadora y otros recursos]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,3	8,3	8,3
	Regular	4	5,3	33,3	41,7
	Muy bien	7	9,2	58,3	100,0
	Total	12	15,8	100,0	
Perdidos	Sistema	64	84,2		
Total		76	100,0		

[Libros]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	2,6	4,7	4,7
	Mal	4	5,3	9,3	14,0
	Regular	5	6,6	11,6	25,6
	Bien	19	25,0	44,2	69,8
	Muy bien	13	17,1	30,2	100,0
	Total		43	56,6	100,0
Perdidos	Sistema	33	43,4		
Total		76	100,0		



[Revistas]

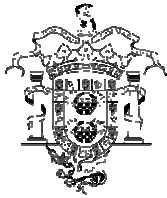
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	5,3	13,3	13,3
	Mal	1	1,3	3,3	16,7
	Regular	3	3,9	10,0	26,7
	Bien	11	14,5	36,7	63,3
	Muy bien	11	14,5	36,7	100,0
	Total	30	39,5	100,0	
Perdidos	Sistema	46	60,5		
Total		76	100,0		

[Videos, DVD,etc..]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,3	14,3	14,3
	Bien	1	1,3	14,3	28,6
	Muy bien	5	6,6	71,4	100,0
	Total	7	9,2	100,0	
Perdidos	Sistema	69	90,8		
Total		76	100,0		

[Bases de datos y otros]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	3,9	50,0	50,0
	Muy bien	3	3,9	50,0	100,0
	Total	6	7,9	100,0	
Perdidos	Sistema	70	92,1		
Total		76	100,0		



[Catálogo automatizado (OPAC)]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	2,6	18,2	18,2
	Bien	2	2,6	18,2	36,4
	Muy bien	7	9,2	63,6	100,0
	Total	11	14,5	100,0	
Perdidos	Sistema	65	85,5		
Total		76	100,0		

[Préstamo a domicilio]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,3	3,4	3,4
	Mal	3	3,9	10,3	13,8
	Regular	2	2,6	6,9	20,7
	Bien	13	17,1	44,8	65,5
	Muy bien	10	13,2	34,5	100,0
	Total	29	38,2	100,0	
Perdidos	Sistema	47	61,8		
Total		76	100,0		

[Plazos de préstamo]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,3	3,7	3,7
	Regular	10	13,2	37,0	40,7
	Bien	7	9,2	25,9	66,7
	Muy bien	9	11,8	33,3	100,0
	Total	27	35,5	100,0	
Perdidos	Sistema	49	64,5		
Total		76	100,0		



[Obtención de documentos mediante préstamo interbibliotecario]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	6	7,9	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	70	92,1		
Total		76	100,0		

[Nivel de Calidad General de la Biblioteca]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,3	1,3	1,3
	Mal	6	7,9	8,0	9,3
	Regular	13	17,1	17,3	26,7
	Bien	31	40,8	41,3	68,0
	Muy bien	24	31,6	32,0	100,0
Total		75	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,3		
Total		76	100,0		