

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

(2017)

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



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 adultos sobre **BIBLIOTECA PÚBLICA (CIUDADANÍA) (2017)** perteneciente a la Consejería de Cultura y Festejos de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Ciudadanía de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2017
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 146 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 la BIBLIOTECA PÚBLICA PARA CIUDADANÍA** con un valor de **4,17** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Valore la accesibilidad al recinto	145	4,10
Valore los aseos del recinto	143	3,86
Valore la limpieza de las salas	145	4,20
Valore la biblioteca como lugar de estudio/consulta	142	4,06
Valore la comodidad para el estudio/consulta	142	4,20
Valore el silencio	144	3,80
Valore la climatización	142	3,91
Valore la sala de lectura	141	3,87
Valore el horario de la Biblioteca	143	3,47
Valore el número de puestos de lectura	139	3,72
Valore la señalización de los distintos servicios	140	3,84
Valore la localización de información por mi cuenta	135	3,79
Valore la atención y trato recibidos del personal de la Biblioteca Pública	141	4,25
Valore el Nivel de Calidad. en general, de la Biblioteca	144	4,17
Valore los puestos informáticos	80	4,13
Valore el acceso a internet	81	3,70
Valore la fotocopiadora y otros recursos de reprografía	54	4,28
Valore los libros	93	4,16
Valore las revistas	83	4,16
Valore los vídeos, DVD y otros materiales audiovisuales	50	4,06
Valore las bases de datos y otros recursos electrónicos	45	4,27
Valore el catálogo automatizado (OPAC)	57	4,32
Valore el préstamo a domicilio	81	4,30
Valore los plazos de préstamo	74	4,16
Valore la obtención de documentos mediante préstamo interbibliotecario	49	4,49
Valore la accesibilidad al recinto	145	4,10

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

VALORACIÓN	2017			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Valore la accesibilidad al recinto	76,5	8,2	15,2	91,7
Valore los aseos del recinto	69,3	15,4	15,4	84,7
Valore la limpieza de las salas	82,8	7,6	9,7	92,5
Valore la biblioteca como lugar de estudio/consulta	76,1	8,4	15,5	91,6
Valore la comodidad para el estudio/consulta	69	10,5	19,7	88,7
Valore el silencio	64,6	11,1	24,3	88,9
Valore la climatización	75,4	13,4	11,3	86,7
Valore la sala de lectura	69,5	15,6	14,9	84,4
Valore el horario de la Biblioteca	56,7	25,9	17,5	74,2
Valore el número de puestos de lectura	65,5	16,5	18	83,5
Valore la señalización de los distintos servicios	69,2	10,7	20	89,2
Valore la localización de información por mi cuenta	65,9	9,6	24,4	90,3
Valore la atención y trato recibidos del personal de la Biblioteca Pública	85,1	9,9	5	90,1
Valore el Nivel de Calidad. en general, de la Biblioteca	78,5	7,7	13,9	92,4
Valore los puestos informáticos	82,5	11,3	6,3	88,8
Valore el acceso a internet	62,9	18,5	18,5	81,4
Valore la fotocopidora y otros recursos de reprografía	75,9	7,5	16,7	92,6
Valore los libros	80,6	8,6	10,8	91,4
Valore las revistas	83,1	9,6	7,2	90,3
Valore los vídeos, DVD y otros materiales audiovisuales	78	16	6	84
Valore las bases de datos y otros recursos electrónicos	84,5	8,8	6,7	91,2
Valore el catálogo automatizado (OPAC)	8,6	10,5	3,5	89,5
Valore el préstamo a domicilio	85,2	7,4	7,4	92,6
Valore los plazos de préstamo	64,4	6,8	18,9	83,3
Valore la obtención de documentos mediante préstamo interbibliotecario	87,7	8,1	4,1	91,8

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 FRECUENCIAS

Socio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	75	51,4	58,1	58,1
	No	54	37,0	41,9	100,0
	Total	129	88,4	100,0	
Perdidos	Sistema	17	11,6		
Total		146	100,0		

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombre	62	42,5	52,1	52,1
	Mujer	57	39,0	47,9	100,0
	Total	119	81,5	100,0	
Perdidos	Sistema	27	18,5		
Total		146	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	76	46,1	46,6	46,6
	25 a 34 años	29	17,6	17,8	64,4
	35 a 44 años	30	18,2	18,4	82,8
	45 a 54 años	17	10,3	10,4	93,3
	55 a 64 años	8	4,8	4,9	98,2
	+ de 65 años	3	1,8	1,8	100,0
	Total	163	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,2		
Total		165	100,0		



Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	54	37,0	38,6	38,6
	Soltero/a	68	46,6	48,6	87,1
	Separado/a	8	5,5	5,7	92,9
	Viudo/a	10	6,8	7,1	100,0
	Total	140	95,9	100,0	
Perdidos	Sistema	6	4,1		
Total		146	100,0		

Valore la accesibilidad al recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	3,4	3,4	3,4
	Mal	7	4,8	4,8	8,3
	Regular	22	15,1	15,2	23,4
	Bien	46	31,5	31,7	55,2
	Muy bien	65	44,5	44,8	100,0
	Total	145	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		146	100,0		

Valore los aseos del recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	9	6,2	6,3	6,3
	Mal	13	8,9	9,1	15,4
	Regular	22	15,1	15,4	30,8
	Bien	44	30,1	30,8	61,5
	Muy bien	55	37,7	38,5	100,0
	Total	143	97,9	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,1		
Total		146	100,0		



		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	2,7	2,8	2,8
	Mal	7	4,8	4,8	7,6
	Regular	14	9,6	9,7	17,2
	Bien	51	34,9	35,2	52,4
	Muy bien	69	47,3	47,6	100,0
	Total	145	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		146	100,0		

Valore la biblioteca como lugar de estudio/ consulta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	4,1	4,2	4,2
	Mal	6	4,1	4,2	8,5
	Regular	22	15,1	15,5	23,9
	Bien	47	32,2	33,1	57,0
	Muy bien	61	41,8	43,0	100,0
	Total	142	97,3	100,0	
Perdidos	Sistema	4	2,7		
Total		146	100,0		

Valore la comodidad para el estudio/ consulta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	3,4	3,5	3,5
	Mal	10	6,8	7,0	10,6
	Regular	28	19,2	19,7	30,3
	Bien	46	31,5	32,4	62,7
	Muy bien	53	36,3	37,3	99,3
	Total	142	97,3	100,0	
Perdidos	Sistema	4	2,7		
Total		146	100,0		



		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	3,4	3,5	3,5
	Mal	11	7,5	7,6	11,1
	Regular	35	24,0	24,3	35,4
	Bien	50	34,2	34,7	70,1
	Muy bien	43	29,5	29,9	100,0
	Total	144	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,4		
Total		146	100,0		

Valore la climatización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	2,7	2,8	2,8
	Mal	15	10,3	10,6	13,4
	Regular	16	11,0	11,3	24,6
	Bien	62	42,5	43,7	68,3
	Muy bien	45	30,8	31,7	100,0
	Total	142	97,3	100,0	
Perdidos	Sistema	4	2,7		
Total		146	100,0		

Valore la sala de lectura

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	10	6,8	7,1	7,1
	Mal	12	8,2	8,5	15,6
	Regular	21	14,4	14,9	30,5
	Bien	42	28,8	29,8	60,3
	Muy bien	56	38,4	39,7	100,0
	Total	141	96,6	100,0	
Perdidos	Sistema	5	3,4		
Total		146	100,0		



Valore el horario de la Biblioteca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	19	13,0	13,3	13,3
	Mal	18	12,3	12,6	25,9
	Regular	25	17,1	17,5	43,4
	Bien	39	26,7	27,3	70,6
	Muy bien	42	28,8	29,4	100,0
	Total		143	97,9	100,0
Perdidos	Sistema	3	2,1		
Total		146	100,0		

Valore el número de puestos de lectura

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	7	4,8	5,0	5,0
	Mal	16	11,0	11,5	16,5
	Regular	25	17,1	18,0	34,5
	Bien	52	35,6	37,4	71,9
	Muy bien	39	26,7	28,1	100,0
	Total		139	95,2	100,0
Perdidos	Sistema	7	4,8		
Total		146	100,0		

Valore la señalización de los distintos servicios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	2,1	2,1	2,1
	Mal	12	8,2	8,6	10,7
	Regular	28	19,2	20,0	30,7
	Bien	59	40,4	42,1	72,9
	Muy bien	38	26,0	27,1	100,0
	Total		140	95,9	100,0
Perdidos	Sistema	6	4,1		
Total		146	100,0		



		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	3,4	3,7	3,7
	Mal	8	5,5	5,9	9,6
	Regular	33	22,6	24,4	34,1
	Bien	54	37,0	40,0	74,1
	Muy bien	35	24,0	25,9	100,0
	Total	135	92,5	100,0	
Perdidos	Sistema	11	7,5		
Total		146	100,0		

Valore la atención y trato recibidos del personal de la Biblioteca Pública

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	9	6,2	6,4	6,4
	Mal	5	3,4	3,5	9,9
	Regular	7	4,8	5,0	14,9
	Bien	41	28,1	29,1	44,0
	Muy bien	79	54,1	56,0	100,0
	Total	141	96,6	100,0	
Perdidos	Sistema	5	3,4		
Total		146	100,0		

Valore el Nivel de Calidad. en general, de la Biblioteca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,4	1,4	1,4
	Mal	9	6,2	6,3	7,6
	Regular	20	13,7	13,9	21,5
	Bien	44	30,1	30,6	52,1
	Muy bien	69	47,3	47,9	100,0
	Total	144	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,4		
Total		146	100,0		



		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	2,1	3,8	3,8
	Mal	6	4,1	7,5	11,3
	Regular	5	3,4	6,3	17,5
	Bien	30	20,5	37,5	55,0
	Muy bien	36	24,7	45,0	100,0
	Total	80	54,8	100,0	
Perdidos	Sistema	66	45,2		
Total		146	100,0		

Valore el acceso a internet

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	9	6,2	11,1	11,1
	Mal	6	4,1	7,4	18,5
	Regular	15	10,3	18,5	37,0
	Bien	21	14,4	25,9	63,0
	Muy bien	30	20,5	37,0	100,0
	Total	81	55,5	100,0	
Perdidos	Sistema	65	44,5		
Total		146	100,0		

Valore la fotocopiadora y otros recursos de reprografía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,7	1,9	1,9
	Mal	3	2,1	5,6	7,4
	Regular	9	6,2	16,7	24,1
	Bien	8	5,5	14,8	38,9
	Muy bien	33	22,6	61,1	100,0
	Total	54	37,0	100,0	
Perdidos	Sistema	92	63,0		
Total		146	100,0		



		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	2,1	3,2	3,2
	Mal	5	3,4	5,4	8,6
	Regular	10	6,8	10,8	19,4
	Bien	31	21,2	33,3	52,7
	Muy bien	44	30,1	47,3	100,0
	Total	93	63,7	100,0	
Perdidos	Sistema	53	36,3		
Total		146	100,0		

Valore las revistas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	3,4	6,0	6,0
	Mal	3	2,1	3,6	9,6
	Regular	6	4,1	7,2	16,9
	Bien	29	19,9	34,9	51,8
	Muy bien	40	27,4	48,2	100,0
	Total	83	56,8	100,0	
Perdidos	Sistema	63	43,2		
Total		146	100,0		

Valore los vídeos, DVD y otros materiales audiovisuales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	2,7	8,0	8,0
	Mal	4	2,7	8,0	16,0
	Regular	3	2,1	6,0	22,0
	Bien	13	8,9	26,0	48,0
	Muy bien	26	17,8	52,0	100,0
	Total	50	34,2	100,0	
Perdidos	Sistema	96	65,8		
Total		146	100,0		



		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,4	4,4	4,4
	Mal	2	1,4	4,4	8,9
	Regular	3	2,1	6,7	15,6
	Bien	13	8,9	28,9	44,4
	Muy bien	25	17,1	55,6	100,0
	Total	45	30,8	100,0	
Perdidos	Sistema	101	69,2		
Total		146	100,0		

Valore el catálogo automatizado (OPAC)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	2,7	7,0	7,0
	Mal	2	1,4	3,5	10,5
	Regular	2	1,4	3,5	14,0
	Bien	13	8,9	22,8	36,8
	Muy bien	36	24,7	63,2	100,0
	Total	57	39,0	100,0	
Perdidos	Sistema	89	61,0		
Total		146	100,0		

Valore el préstamo a domicilio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,4	2,5	2,5
	Mal	4	2,7	4,9	7,4
	Regular	6	4,1	7,4	14,8
	Bien	25	17,1	30,9	45,7
	Muy bien	44	30,1	54,3	100,0
	Total	81	55,5	100,0	
Perdidos	Sistema	65	44,5		
Total		146	100,0		



Valore los plazos de préstamo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	2,7	5,4	5,4
	Mal	1	,7	1,4	6,8
	Regular	14	9,6	18,9	25,7
	Bien	15	10,3	20,3	45,9
	Muy bien	40	27,4	54,1	100,0
Total		74	50,7	100,0	
Perdidos	Sistema	72	49,3		
Total		146	100,0		

Valore la obtención de documentos mediante préstamo interbibliotecario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	2,1	6,1	6,1
	Mal	1	,7	2,0	8,2
	Regular	2	1,4	4,1	12,2
	Bien	6	4,1	12,2	24,5
	Muy bien	37	25,3	75,5	100,0
Total		49	33,6	100,0	
Perdidos	Sistema	97	66,4		
Total		146	100,0		