

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-INFANTIL

(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 infantiles sobre **BIBLIOTECA PÚBLICA-INFANTIL (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 ejercicio 2017
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 207 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-INFANTIL** con un valor de **3** sobre 3.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
La sala es bonita	207	2,83
Las mesas y sillas son cómodas	206	2,61
Tiene muchos libros	207	2,92
Los libros son bonitos	205	2,83
El personal te trata bien	206	2,93
Te ayudan con los trabajos del Colegio	203	2,72
Te gusta esta biblioteca	203	3

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
La sala es bonita	88,4	5,8	5,8	94,2
Las mesas y sillas son cómodas	67	5,8	27,2	94,2
Tiene muchos libros	95,7	3,4	1	96,7
Los libros son bonitos	87,3	4,4	8,3	95,6
El personal te trata bien	95,1	2,4	2,4	97,5
Te ayudan con los trabajos del Colegio	80,3	8,4	11,3	91,6
Te gusta esta biblioteca	95,1	3	2	97,1

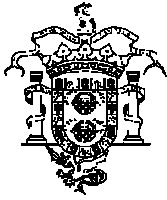
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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 FRECUENCIA

La sala es bonita

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	12	5,8	5,8	5,8
	Regular	12	5,8	5,8	11,6
	Bien	183	88,4	88,4	100,0
	Total	207	100,0	100,0	

Las mesas y sillas son cómodas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	12	5,8	5,8	5,8
	Regular	56	27,1	27,2	33,0
	Bien	138	66,7	67,0	100,0
	Total	206	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		207	100,0		

Tiene muchos libros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	7	3,4	3,4	3,4
	Regular	2	1,0	1,0	4,3
	Bien	198	95,7	95,7	100,0
	Total	207	100,0	100,0	

Los libros son bonitos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	9	4,3	4,4	4,4
	Regular	17	8,2	8,3	12,7
	Bien	179	86,5	87,3	100,0
	Total	205	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,0		
Total		207	100,0		



El personal te trata bien

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	5	2,4	2,4	2,4
	Regular	5	2,4	2,4	4,9
	Bien	196	94,7	95,1	100,0
	Total	206	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		207	100,0		

Te ayudan con los trabajos del Colegio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	17	8,2	8,4	8,4
	Regular	23	11,1	11,3	19,7
	Bien	163	78,7	80,3	100,0
	Total	203	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	4	1,9		
Total		207	100,0		

Te gusta esta biblioteca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	6	2,9	3,0	3,0
	Regular	4	1,9	2,0	4,9
	Bien	193	93,2	95,1	100,0
	Total	203	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	4	1,9		
Total		207	100,0		