

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

**Consejería de Administraciones Públicas**  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS  
SERVICIOS PÚBLICOS: BIBLIOTECA PÚBLICA 2014  
CONSEJERÍA DE CULTURA Y FESTEJOS  
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



Conforme al 3º Eje: “**Transparencia y participación ciudadana**” del III Plan de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla (2012-2015), 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 de **BIBLIOTECA PÚBLICA 2014(ADULTO Y ALUMNOS)** perteneciente a la Consejería de Fomento, Juventud y Deportes de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población infantil y adulta de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2014.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** **185** encuestas de población infantil y **194** encuestas de adultos.
- **AFIJACIÓN:** Proporcional.
- **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.
- **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.



## **2. VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS:**

### **2.1 Usuarios adultos de la Biblioteca.**

#### **Barrio**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Barrio Del Carmen	8	4,1	4,6	4,6
	Barrio de los Pinares	2	1,0	1,1	5,7
	Barrio Hernán Cortés	6	3,1	3,4	9,1
	Barrio Constitución	8	4,1	4,6	13,7
	Barrio de La Libertad	4	2,1	2,3	16,0
	Barrio Virgen de la Victoria	13	6,7	7,4	23,4
	Barrio del Real	38	19,6	21,7	45,1
	Barrio de Batería Jota	3	1,5	1,7	46,9
	Barrio Isaac Peral	5	2,6	2,9	49,7
	Barrio Hebreo-Tiro Nacional	17	8,8	9,7	59,4
	Barrio Hipódromo	10	5,2	5,7	65,1
	Barrio de Alfonso XIII	2	1,0	1,1	66,3
	Barrio Industrial	11	5,7	6,3	72,6
	Barrio del Polígono R. de La Paz	2	1,0	1,1	73,7
	Barrio de Ataque Seco	4	2,1	2,3	76,0
	Cabrerizas	15	7,7	8,6	84,6
	Barrio Héroes de España	20	10,3	11,4	96,0
	Barrio Cañada de Hidúm	4	2,1	2,3	98,3
	Pricipe	3	1,5	1,7	100,0
	Total	175	90,2	100,0	
Perdidos	Sistema	19	9,8		
Total		194	100,0		

#### **Sexo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombre	76	39,2	45,8	45,8
	Mujer	90	46,4	54,2	100,0
	Total	166	85,6	100,0	
Perdidos	Sistema	28	14,4		
Total		194	100,0		



**Edad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	59	30,4	31,9	31,9
	25 a 34 años	47	24,2	25,4	57,3
	35 a 44 años	28	14,4	15,1	72,4
	45 a 54 años	26	13,4	14,1	86,5
	55 a 64 años	18	9,3	9,7	96,2
	+ de 65 años	7	3,6	3,8	100,0
	Total	185	95,4	100,0	
Perdidos	Sistema	9	4,6		
Total		194	100,0		

**3. 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 INFANTIL 2014** con un valor de **9,15** sobre 10 Y **USUARIOS ADULTO DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA** con un valor de **8,15** sobre 10.

**Estadísticos descriptivos de BIBLIOTECA PÚBLICA INFANTIL**

	<i>N</i>	<i>Media</i> <i>(Del 1 al 10)</i>
<b>La sala es bonita</b>	<b>185</b>	<b>9,30</b>
<b>Las mesas y sillas son cómodas</b>	<b>185</b>	<b>8,09</b>
<b>Tiene muchos libros</b>	<b>185</b>	<b>9,14</b>
<b>Los libros son bonitos</b>	<b>184</b>	<b>8,93</b>
<b>El personal te trata bien</b>	<b>183</b>	<b>9,05</b>
<b>Te ayudan con los trabajos del Colegio</b>	<b>185</b>	<b>8,77</b>
<b>Te gusta esta biblioteca</b>	<b>184</b>	<b>9,15</b>

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

	AÑO 2014			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
La sala es bonita	83,2	4,3	12,4	95,6
Las mesas y sillas son cómodas	57,3	14,6	28,1	85,4
Tiene muchos libros	77,8	3,8	18,4	
Los libros son bonitos	72,8	4,9	22,3	95,1
El personal te trata bien	78,1	6,6	15,3	93,4
Te ayudan con los trabajos del Colegio	70,8	7,6	21,6	92,4
Te gusta esta biblioteca	77,7	3,3	19,0	96,7

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

#### Estadísticos descriptivos de *BIBLIOTECA PÚBLICA ADULTOS*

	<i>N</i>	<i>Media</i> (Del 1 al 10)
Valore la accesibilidad al recinto	192	7,66
Valore los aseos del recinto	191	7,66
Valore la limpieza de las salas	193	8,20
Valore la biblioteca como lugar de estudio/consulta	190	7,90
Valore la comodidad para el estudio/consulta	189	7,71
Valore el silencio	192	7,73
Valore la climatización	189	7,97
Valore la sala de lectura	184	7,84
Valore el horario de la Biblioteca	192	6,89
Valore el número de puestos de lectura	187	7,82
Valore la señalización de los distintos servicios	188	7,69
Valore la localización de información por mi cuenta	183	7,75
Valore la atención y trato recibidos del personal de la Biblioteca Pública	188	8,50
Valore el Nivel de Calidad. en general, de la Biblioteca	181	8,15

<sup>1</sup> Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

<sup>2</sup> Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

<sup>3</sup> Conforme: Es el valor regular

<sup>4</sup> Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.



<b>Valore los puestos informáticos</b>	<b>103</b>	<b>7,57</b>
<b>Valore el acceso a internet</b>	<b>98</b>	<b>7,20</b>
<b>Valore la fotocopiadora y otros recursos de reprografía</b>	<b>73</b>	<b>7,47</b>
<b>Valore los libros</b>	<b>105</b>	<b>8,11</b>
<b>Valore las revistas</b>	<b>99</b>	<b>8,12</b>
<b>Valore los vídeos, DVD y otros materiales audiovisuales</b>	<b>54</b>	<b>7,40</b>
<b>Valore las bases de datos y otros recursos electrónicos</b>	<b>49</b>	<b>7,55</b>
<b>Valore el catálogo automatizado (OPAC)</b>	<b>61</b>	<b>7,83</b>
<b>Valore el préstamo a domicilio</b>	<b>100</b>	<b>7,84</b>
<b>Valore los plazos de préstamo</b>	<b>87</b>	<b>7,65</b>
<b>Valore la obtención de documentos mediante préstamo interbibliotecario</b>	<b>33</b>	<b>8,42</b>

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

	AÑO 2014			
	SATISFECHOS <sup>5</sup>	INSATISFECHOS <sup>6</sup>	CONFORME <sup>7</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>8</sup>
<b>Valore la accesibilidad al recinto</b>	<b>68,2</b>	<b>10,4</b>	<b>21,4</b>	<b>89,6</b>
<b>Valore los aseos del recinto</b>	<b>68,1</b>	<b>6,8</b>	<b>25,1</b>	<b>93,2</b>
<b>Valore la limpieza de las salas</b>	<b>79,8</b>	<b>1,6</b>	<b>18,7</b>	<b>98,5</b>
<b>Valore la biblioteca como lugar de estudio/consulta</b>	<b>73,7</b>	<b>3,7</b>	<b>22,6</b>	<b>96,3</b>
<b>Valore la comodidad para el estudio/consulta</b>	<b>67,7</b>	<b>5,3</b>	<b>27</b>	<b>94,7</b>
<b>Valore el silencio</b>	<b>69,3</b>	<b>5,7</b>	<b>25</b>	<b>94,3</b>
<b>Valore la climatización</b>	<b>74,1</b>	<b>7,4</b>	<b>18,5</b>	<b>92,6</b>
<b>Valore la sala de lectura</b>	<b>71,7</b>	<b>6,5</b>	<b>21,7</b>	<b>93,4</b>
<b>Valore el horario de la Biblioteca</b>	<b>56,8</b>	<b>24,0</b>	<b>19,3</b>	<b>76,1</b>
<b>Valore el número de puestos de lectura</b>	<b>61,8</b>	<b>9,7</b>	<b>28,5</b>	<b>90,3</b>
<b>Valore la señalización de los distintos servicios</b>	<b>69,7</b>	<b>7,4</b>	<b>22,9</b>	<b>92,6</b>
<b>Valore la localización de información por mi cuenta</b>	<b>68,3</b>	<b>6,0</b>	<b>25,7</b>	<b>94,0</b>
<b>Valore la atención y trato recibidos del personal de la</b>	<b>86,7</b>	<b>3,2</b>	<b>10,1</b>	<b>96,8</b>

<sup>1</sup> Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

<sup>2</sup> Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

<sup>3</sup> Conforme: Es el valor regular

<sup>4</sup> Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.



<b>Biblioteca Pública</b>				
<b>Valore el Nivel de Calidad. en general, de la Biblioteca</b>	<b>78,5</b>	<b>4,4</b>	<b>17,1</b>	<b>95,6</b>
<b>Valore los puestos informáticos</b>	<b>68,0</b>	<b>10,7</b>	<b>21,4</b>	<b>89,4</b>
<b>Valore el acceso a internet</b>	<b>59,2</b>	<b>15,3</b>	<b>25,5</b>	<b>84,7</b>
<b>Valore la fotocopiadora y otros recursos de reprografía</b>	<b>64,4</b>	<b>9,6</b>	<b>26</b>	<b>90,4</b>
<b>Valore los libros</b>	<b>78,1</b>	<b>1,9</b>	<b>20</b>	<b>98,1</b>
<b>Valore las revistas</b>	<b>75,8</b>	<b>6</b>	<b>18,2</b>	<b>94,0</b>
<b>Valore los vídeos, DVD y otros materiales audiovisuales</b>	<b>63,0</b>	<b>11,2</b>	<b>25,9</b>	<b>88,9</b>
<b>Valore las bases de datos y otros recursos electrónicos</b>	<b>59,2</b>	<b>6,1</b>	<b>34,7</b>	<b>93,9</b>
<b>Valore el catálogo automatizado (OPAC)</b>	<b>72,1</b>	<b>4,9</b>	<b>23</b>	<b>95,1</b>
<b>Valore el préstamo a domicilio</b>	<b>68,0</b>	<b>5</b>	<b>27</b>	<b>95,0</b>
<b>Valore los plazos de préstamo</b>	<b>64,4</b>	<b>9,2</b>	<b>26,4</b>	<b>90,8</b>
<b>Valore la obtención de documentos mediante préstamo interbibliotecario</b>	<b>78,8</b>	<b>3</b>	<b>18,2</b>	<b>97,0</b>

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas