

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  
1º SEMESTRE 2015  
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 (1ºSEMESTRE 2015)** perteneciente a la Consejería Cultura y Festejos de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2014.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** **69** encuestas de adultos y **87** encuestas de infantil.
- **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:**

#### **Barrio**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Barrio Del Carmen	1	1,4	1,5	1,5
	Barrio Hernán Cortés	10	14,5	14,9	16,4
	Barrio de La Libertad	1	1,4	1,5	17,9
	Barrio del Real	5	7,2	7,5	25,4
	Barrio de Batería Jota	1	1,4	1,5	26,9
	Barrio Colón	6	8,7	9,0	35,8
	Barrio Isaac Peral	11	15,9	16,4	52,2
	Barrio Hebreo-Tiro Nacional	5	7,2	7,5	59,7
	Barrio Hipódromo	2	2,9	3,0	62,7
	Barrio de Alfonso XIII	1	1,4	1,5	64,2
	Barrio de Reina Regente	1	1,4	1,5	65,7
	Barrio Industrial	4	5,8	6,0	71,6
	Barrio de Ataque Seco	3	4,3	4,5	76,1
	Barrio Concepción Arenal	1	1,4	1,5	77,6
	Cabrerizas	3	4,3	4,5	82,1
	Barrio Héroes de España	6	8,7	9,0	91,0
	Príncipe	6	8,7	9,0	100,0
Total		67	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,9		
Total		69	100,0		

#### **Sexo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombre	25	36,2	37,3	37,3
	Mujer	42	60,9	62,7	100,0
	Total	67	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,9		
Total		69	100,0		

#### **Edad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	33	47,8	47,8	47,8
	25 a 34 años	12	17,4	17,4	65,2
	35 a 44 años	9	13,0	13,0	78,3
	45 a 54 años	5	7,2	7,2	85,5
	55 a 64 años	8	11,6	11,6	97,1
	+ de 65 años	2	2,9	2,9	100,0
	Total	69	100,0	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 BIBLIOTECA PÚBLICA de USUARIOS ADULTOS (1º SEMESTRE 2015)** con un valor de **8,56** sobre 10 y **NIVEL DE CALIDAD TOTAL DE BIBLIOTECA PÚBLICA de USUARIOS INFANTIL** con un valor de **9,32** sobre 10

#### Estadísticos descriptivos de Biblioteca Pública Adultos

	<i>N</i>	<i>Media</i> (Del 1 al 10)
Valore la accesibilidad al recinto	68	8,05
Valore los aseos del recinto	68	7,97
Valore la limpieza de las salas	68	8,29
Valore la biblioteca como lugar de estudio/consulta	66	8,33
Valore la comodidad para el estudio/consulta	65	8,30
Valore el silencio	67	8,26
Valore la climatización	66	8,66
Valore la sala de lectura	68	8,41
Valore el horario de la Biblioteca	67	8,00
Valore el número de puestos de lectura	67	8,17
Valore la señalización de los distintos servicios	68	8,52
Valore la localización de información por mi cuenta	66	8,69
Valore la atención y trato recibidos del personal de la Biblioteca Pública	67	8,74
Valore el Nivel de Calidad. en general, de la Biblioteca	67	8,56
Valore los puestos informáticos	15	6,80
Valore el acceso a internet	13	6,00
Valore la fotocopidora y otros recursos de reprografía	9	5,77
Valore los libros	55	8,21
Valore las revistas	51	8,23
Valore los vídeos, DVD y otros materiales audiovisuales	4	6,50
Valore las bases de datos y otros recursos electrónicos	5	8,00
Valore el catálogo automatizado (OPAC)	8	8,00
Valore el préstamo a domicilio	20	7,70
Valore los plazos de préstamo	16	6,87
Valore la obtención de documentos mediante préstamo interbibliotecario	8	6,50

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



### Estadísticos descriptivos de Biblioteca Pública Infantil

	<i>N</i>	<i>Media</i> (Del 1 al 10)
La sala es bonita	81	9,09
Las mesas y sillas son cómodas	86	8,88
Tiene muchos libros	86	9,26
Los libros son bonitos	87	9,31
El personal te trata bien	84	9,64
Te ayudan con los trabajos del Colegio	80	9,46
Te gusta esta biblioteca	79	9,32

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

	1º SEMESTRE 2015			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
La sala es bonita	80,2	7,4	12,3	92,5
Las mesas y sillas son cómodas	76,7	10,5	12,8	89,5
Tiene muchos libros	84,9	7	8,1	93,0
Los libros son bonitos	86,2	6,9	6,9	93,1
El personal te trata bien	91,7	2,4	6	97,7
Te ayudan con los trabajos del Colegio	90	6,3	3,8	93,8
Te gusta esta biblioteca	83,5	3,8	12,7	96,2

<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.



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

	1º SEMESTRE 2015			
	SATISFECHOS <sup>5</sup>	INSATISFECHOS <sup>6</sup>	CONFORME <sup>7</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>8</sup>
Accesibilidad al recinto	77,9	7,4	14,7	92,6
Aseos del recinto	75,0	8,8	16,2	91,2
Limpieza de las salas	79,4	20,6	38,2	117,6
Valore la biblioteca como lugar de estudio/consulta	84,8	3,0	12,1	96,9
Comodidad para el estudio	76,9	1,5	21,5	98,4
Valore el silencio	73,1	3	23,9	97,0
Valore la climatización	84,8	0	15,2	100,0
Sala de lectura	80,9	0	19,1	100,0
Valore el horario de la Biblioteca	71,6	7,5	20,9	92,5
Valore el número de puestos de lectura	74,6	4,5	20,9	95,5
Valore la señalización de servicios	88,2	1,5	10,3	98,5
Localización de información por mi cuenta	90,9	1,5	7,6	98,5
Atención y trato recibidos del personal de la Biblioteca Pública	91,0	3	6	97,0
Valore el Nivel de Calidad, en general, de la Biblioteca	89,6	4,5	6	95,6
Valore los puestos informáticos	40,0	26,7	33,3	73,3
Valore el acceso a internet	38,5	46,2	15,4	53,9
Valore la fotocopiadora y otros recursos	44,4	22,2	33,3	77,7
Valore los libros	78,2	7,3	14,5	92,7
Valore las revistas	78,4	7,9	13,7	92,1
Valore los vídeos, DVD y otros materiales	50,0	25	25	75,0
Valore las bases de datos y otros recursos electrónicos	60,0	0	40	100,0
Valore el catálogo automatizado (OPAC)	75,0	0	25	100,0
Valore el préstamo a domicilio	65,0	10	25	90,0
Valore los plazos de préstamo	43,8	25	31,3	75,1
Valore la obtención de documentos mediante préstamo interbibliotecario	37,5	37,5	25	62,5

<sup>5</sup> Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

<sup>6</sup> Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

<sup>7</sup> Conforme: Es el valor regular

<sup>8</sup> Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.