

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:
BIBLIOTECA PÚBLICA
(1º SEMESTRE 2016)
CONSEJERÍA DE CULTURA Y FESTEJOS
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 usuarios/ ciudadanos de la **BIBLIOTECA PÚBLICA (ADULTOS E INFANTIL) 1º SEMESTRE 2016** perteneciente a la Consejería de Cultura y Festejos de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población adulta e infantil de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el 1º semestre 2016
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** **109** encuestas de usuarios adultos y **108** encuestas de usuarios infantiles.
- **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.

▪ PERCEPCIÓN DE USUARIOS DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA (ADULTOS)

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 (ADULTOS)** con un valor de **4,33** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Valore la accesibilidad al recinto	109	4,49
Valore los aseos del recinto	107	4,30
Valore la limpieza de las salas	101	4,56
Valore la biblioteca como lugar de estudio/consulta	97	4,24
Valore la comodidad para el estudio/consulta	99	4,03
Valore el silencio	106	4,06
Valore la climatización	100	4,08
Valore la sala de lectura	105	4,28
Valore el horario de la Biblioteca	103	3,78
Valore el número de puestos de lectura	97	3,83
Valore la señalización de los distintos servicios	98	3,97
Valore la localización de información por mi cuenta	101	4,05
Valore la atención y trato recibidos del personal de la Biblioteca Pública	106	4,49
Valore el Nivel de Calidad. en general, de la Biblioteca	106	4,33
Valore los puestos informáticos	28	4,39
Valore el acceso a internet	33	3,84
Valore la fotocopidora y otros recursos de reprografía	35	4,51
Valore los libros	59	4,33
Valore las revistas	37	4,40
Valore los vídeos, DVD y otros materiales audiovisuales	19	4,10
Valore las bases de datos y otros recursos electrónicos	22	4,27
Valore el catálogo automatizado (OPAC)	20	4,35
Valore el préstamo a domicilio	41	4,36
Valore los plazos de préstamo	42	4,26
Valore la obtención de documentos mediante préstamo interbibliotecario	22	4,40

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

	1º SEMESTRE 2016			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Valore la accesibilidad al recinto	89,8	1,82	8,2	98
Valore los aseos del recinto	82,1	4,6	13	95
Valore la limpieza de las salas	92	1,8	5,9	98
Valore la biblioteca como lugar de estudio/consulta	80,3	4	15,4	96
Valore la comodidad para el estudio/consulta	77,4	7	15,1	93
Valore el silencio	77,2	8,4	14,1	91
Valore la climatización	73	7	20	93
Valore la sala de lectura	83,7	2,8	13,3	97
Valore el horario de la Biblioteca	65,9	16,4	17,4	83
Valore el número de puestos de lectura	70	11,2	18,5	89
Valore la señalización de los distintos servicios	76,4	7	16,3	93
Valore la localización de información por mi cuenta	76,1	8,8	14,8	91
Valore la atención y trato recibidos del personal de la Biblioteca Pública	90,5	4,6	4,7	95
Valore el Nivel de Calidad. en general, de la Biblioteca	85,7	2,7	11,3	97
Valore los puestos informáticos	89,2	7,1	3,5	93
Valore el acceso a internet	60,5	15,1	24,2	85
Valore la fotocopiadora y otros recursos de reprografía	91,4	2,8	5,7	97

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.



Valore los libros	88	4,9	6,7	95
Valore las revistas	89,1	5,4	5,4	95
Valore los vídeos, DVD y otros materiales audiovisuales	78,8	10,4	10,5	89
Valore las bases de datos y otros recursos electrónicos	81,7	9	9	91
Valore el catálogo automatizado (OPAC)	90	5	5	95
Valore el préstamo a domicilio	92,6	4,8	2,4	95
Valore los plazos de préstamo	80,8	7	11,9	93
Valore la obtención de documentos mediante préstamo interbibliotecario	90,8	9	0	91

Fuente: Dirección General de Administraciones Pública

▪ **PERCEPCIÓN DE USUARIOS DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA (INFANTIL)**

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 **2,89** sobre 3.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
La sala es bonita	106	2,91
Las mesas y sillas son cómodas	106	2,62
Tiene muchos libros	103	2,95
Los libros son bonitos	102	2,85
El personal te trata bien	97	2,95
Te ayudan con los trabajos del Colegio	96	2,67
Te gusta esta biblioteca	89	2,89

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

	1º semestre 2016			
	SATISFECHOS ⁵	INSATISFECHOS ⁶	CONFORME ⁷	CONFORMIDAD TOTAL ⁸
La sala es bonita	94,3	2,8	2,8	97
Las mesas y sillas son cómodas	67,9	5,6	26,4	94
Tiene muchos libros	96,1	0,9	2,9	99
Los libros son bonitos	85,2	0	14,7	100
El personal te trata bien	95,8	0	4,1	100
Te ayudan con los trabajos del Colegio	76,0	8,3	15,6	92
Te gusta esta biblioteca	91	1,1	7,8	99

Fuente: Dirección General de Administraciones Pública

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

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

⁷ Conforme: Es el valor regular

⁸ Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.