

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  
(1º SEMESTRE 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 sobre **BIBLIOTECA PÚBLICA–USUARIOS/AS INFANTILES (1º SEMESTRE DE 2017)** perteneciente a la Consejería de Cultura y Festejos de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población infantil de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el 1º semestre del ejercicio 2017
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 78 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-USUARIOS/AS INFANTILES (1º SEMESTRE DE 2017)** con un valor de **4,92** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
La sala es bonita	76	4,82
Las mesas y sillas son cómodas	78	4,28
Tiene muchos libros	76	4,97
Los libros son bonitos	78	4,64
El personal me trata bien	78	4,90
Me ayudan con los trabajos del colegio	76	4,58
Me gusta esta biblioteca	75	4,92

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

VALORACIÓN	1º SEMESTRE DE 2017			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
La sala es bonita	92,1	1,3	6,6	98,7
Las mesas y sillas son cómodas	66,7	2,6	30,8	97,4
Tiene muchos libros	98,7	0	1,3	100
Los libros son bonitos	85,9	3,8	10,3	96,2
El personal me trata bien	96,2	1,3	2,6	98,7
Me ayudan con los trabajos del colegio	84,2	10,5	5,3	94,7
Me gusta esta biblioteca	97,3	1,3	1,3	98,7

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

<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.



### 3. TABLAS DE FRECUENCIAS

**[LA SALA ES BONITA]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,3	1,3	1,3
	Regular	5	6,4	6,6	7,9
	Bien	70	89,7	92,1	100,0
	Total	76	97,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,6		
Total		78	100,0		

**[LAS MESAS Y SILLAS SON CÓMODAS]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	2,6	2,6	2,6
	Regular	24	30,8	30,8	33,3
	Bien	52	66,7	66,7	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

**[TIENE MUCHOS LIBROS]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,3	1,3	1,3
	Bien	75	96,2	98,7	100,0
	Total	76	97,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,6		
Total		78	100,0		

**[LOS LIBROS SON BONITOS]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	3,8	3,8	3,8
	Regular	8	10,3	10,3	14,1
	Bien	67	85,9	85,9	100,0
	Total	78	100,0	100,0	



**[EL PERSONAL ME TRATA BIEN]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,3	1,3	1,3
	Regular	2	2,6	2,6	3,8
	Bien	75	96,2	96,2	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

**[ME AYUDAN CON LOS TRABAJOS DEL COLEGIO]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	4	5,1	5,3	5,3
	Regular	8	10,3	10,5	15,8
	Bien	64	82,1	84,2	100,0
	Total	76	97,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,6		
Total		78	100,0		

**[ME GUSTA ESTA BIBLIOTECA]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,3	1,3	1,3
	Regular	1	1,3	1,3	2,7
	Bien	73	93,6	97,3	100,0
	Total	75	96,2	100,0	
Perdidos	Sistema	3	3,8		
Total		78	100,0		