

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**

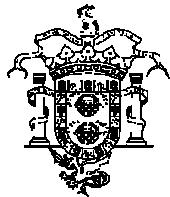
**(1º SEMESTRE 2018)**

**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 (1º SEMESTRE)** 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 el 1º semestre del ejercicio 2018
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 98 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 **2,97** sobre 3.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
La sala es bonita	98	2,97
Las mesas y sillas son cómodas	98	2,71
Tiene muchos libros	98	2,94
Los libros son bonitos	97	2,91
El personal te trata bien	97	2,96
Te ayudan con los trabajos del Colegio	97	2,74
Te gusta esta biblioteca	97	2,97

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 2018			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
La sala es bonita	98	1	1	99
Las mesas y sillas son cómodas	75,5	4,1	20,4	95,9
Tiene muchos libros	95,9	2	2	97,9
Los libros son bonitos	91,8	1	7,2	99
El personal te trata bien	96,9	1	2,1	99
Te ayudan con los trabajos del Colegio	83,5	9,3	7,2	90,7
Te gusta esta biblioteca	97,9	1	1	98,9

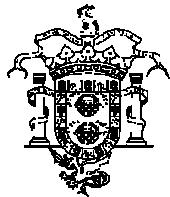
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

<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.



## Tabla de frecuencia

### La sala es bonita

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,0	1,0	1,0
	Regular	1	1,0	1,0	2,0
	Bien	96	98,0	98,0	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

### Las mesas y sillas son cómodas

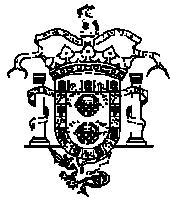
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	4	4,1	4,1	4,1
	Regular	20	20,4	20,4	24,5
	Bien	74	75,5	75,5	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

### Tiene muchos libros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	2,0	2,0	2,0
	Regular	2	2,0	2,0	4,1
	Bien	94	95,9	95,9	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

### Los libros son bonitos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,0	1,0	1,0
	Regular	7	7,1	7,2	8,2
	Bien	89	90,8	91,8	100,0
	Total	97	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
	Total	98	100,0		



**El personal te trata bien**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,0	1,0	1,0
	Regular	2	2,0	2,1	3,1
	Bien	94	95,9	96,9	100,0
	Total	97	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
	Total	98	100,0		

**Te ayudan con los trabajos del Colegio**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	9	9,2	9,3	9,3
	Regular	7	7,1	7,2	16,5
	Bien	81	82,7	83,5	100,0
	Total	97	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
	Total	98	100,0		

**Te gusta esta biblioteca**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,0	1,0	1,0
	Regular	1	1,0	1,0	2,1
	Bien	95	96,9	97,9	100,0
	Total	97	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
	Total	98	100,0		