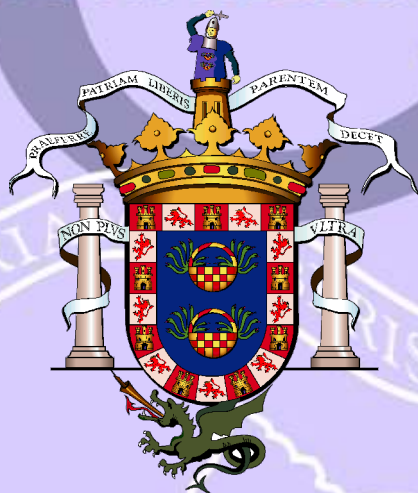


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distrito, Juventud, Participación Ciudadana,
Menor y Familia

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO:
BIBLIOTECA PÚBLICA (OPINIONES ADULTOS) 2019**

**CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, JUVENTUD, FESTEJOS E IGUALDAD
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



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 adultos sobre **BIBLIOTECA PÚBLICA (USUARIOS-ADULTOS) 2019** perteneciente a la Consejería de Educación, Cultura, Festejos e Igualdad de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- **ÁMBITO:** Local.

- **UNIVERSO:** Ciudadanía de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2019

- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 218 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 la BIBLIOTECA PÚBLICA PARA USUARIOS-ADULTOS** con un valor de **4,27** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Valore la accesibilidad	206	4,37
Valore los aseos	198	3,66
Valore la limpieza	211	4,48
Valore la biblioteca como lugar de estudio/consulta	205	4,56
Valore la comodidad para el estudio/consulta	203	4,26
Valore el silencio	212	4,29
Valore la climatización	211	4,00
Valore la sala de lectura	206	4,31
Valore el horario de la biblioteca	208	4,18
Valore el número de puestos de lectura	204	4,01
Valore la señalización de los distintos servicios	199	4,03
Valore la localización de información por mi cuenta	202	4,08
Valore la atención y el trato recibidos del personal de la biblioteca pública	203	4,57
Valore el nivel de calidad general de la biblioteca	215	4,27
Valore los puestos informáticos	74	3,91
Valore el acceso a internet	65	3,62
Valore la fotocopidora y otros recursos de reprografía	62	3,58
Valore los libros	85	4,35
Valore las revistas	58	3,97
Valore los vídeos, DVD y otros materiales audiovisuales	42	3,93
Base de datos y otros recursos electrónicos	41	3,90
Valore el catálogo automatizado (OPAC)	38	4,16
Valore el préstamo a domicilio	58	4,14
Valore los plazos de préstamo	58	4,07
Valore la obtención de documentos mediante préstamo interbibliotecario	43	4,00



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

VALORACIÓN	2019			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Valore la accesibilidad	84.50	5.30	10.20	94.70
Valore los aseos	61.10	18.70	20.20	81.30
Valore la limpieza	90.50	3.80	5.70	96.20
Valore la biblioteca como lugar de estudio/consulta	88.30	2.90	8.80	97.10
Valore la comodidad para el estudio/consulta	81.30	7.90	10.80	92.10
Valore el silencio	81.60	7.10	11.30	92.90
Valore la climatización	69.60	10.00	20.40	90.00
Valore la sala de lectura	82.10	5.80	12.10	94.20
Valore el horario de la biblioteca	78.40	12.00	9.60	88.00
Valore el número de puestos de lectura	73.50	10.30	16.20	89.70
Valore la señalización de los distintos servicios	70.80	10.10	19.10	89.90
Valore la localización de información por mi cuenta	73.30	8.90	17.80	91.10
Valore la atención y el trato recibidos del personal de la biblioteca pública	89.70	5.40	4.90	94.60
Valore el nivel de calidad general de la biblioteca	77.70	4.20	18.10	95.80
Valore los puestos informáticos	71.60	20.30	8.10	79.70
Valore el acceso a internet	61.50	23.10	15.40	76.90
Valore la fotocopiadora y otros recursos de reprografía	59.70	24.20	16.10	75.80
Valore los libros	81.10	7.10	11.80	92.90
Valore las revistas	70.70	19.00	10.30	81.00
Valore los vídeos, DVD y otros materiales audiovisuales	69.00	16.70	14.30	83.30
Base de datos y otros recursos electrónicos	70.70	17.10	12.20	82.90
Valore el catálogo automatizado (OPAC)	73.60	13.20	13.20	86.80
Valore el préstamo a domicilio	75.90	13.80	10.30	86.20
Valore los plazos de préstamo	77.60	13.80	8.60	86.20
Valore la obtención de documentos mediante préstamo interbibliotecario	69.70	16.30	14.00	83.70

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.



3. TABLA DE FRECUENCIAS

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Real	32	14,7	20,0	20,0
	Príncipe	2	,9	1,3	21,3
	Virgen de la Victoria	7	3,2	4,4	25,6
	Hipodromo / Minas del Rif	5	2,3	3,1	28,8
	Cabrerizas	10	4,6	6,3	35,0
	Centro	16	7,3	10,0	45,0
	Ataque Seco	2	,9	1,3	46,3
	Tesorillo	3	1,4	1,9	48,1
	Calvo Sotelo	7	3,2	4,4	52,5
	General Larrea	4	1,8	2,5	55,0
	Industrial	12	5,5	7,5	62,5
	Hernán Cortés	7	3,2	4,4	66,9
	Los Pinares	3	1,4	1,9	68,8
	Virgen del Carmen	4	1,8	2,5	71,3
	Concepción Arenal	3	1,4	1,9	73,1
	Cañada	5	2,3	3,1	76,3
	Monte M ^o Cristina / Carmen	7	3,2	4,4	80,6
	Barrio Hebreo/Tiro Nacional	9	4,1	5,6	86,3
	Alfonso XIII	4	1,8	2,5	88,8
	Constitución	5	2,3	3,1	91,9
	Las Palmeras	1	,5	,6	92,5
	Polígono de la paz	8	3,7	5,0	97,5
	Reina Regente	3	1,4	1,9	99,4
	La Libertad	1	,5	,6	100,0
	Total	160	73,4	100,0	
Perdidos	Sistema	58	26,6		
Total		218	100,0		

¿Es usted socio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	30	13,8	19,5	19,5
	No	124	56,9	80,5	100,0
	Total	154	70,6	100,0	
Perdidos	Sistema	64	29,4		
Total		218	100,0		



Seleccione el género

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombre	81	37,2	43,8	43,8
	Mujer	104	47,7	56,2	100,0
	Total	185	84,9	100,0	
Perdidos	Sistema	33	15,1		
Total		218	100,0		

Señale su edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	91	41,7	44,4	44,4
	25 a 34 años	46	21,1	22,4	66,8
	35 a 44 años	43	19,7	21,0	87,8
	45 a 54 años	19	8,7	9,3	97,1
	55 a 64 años	4	1,8	2,0	99,0
	+ de 65 años	2	,9	1,0	100,0
	Total	205	94,0	100,0	
Perdidos	Sistema	13	6,0		
Total		218	100,0		

Seleccione estado civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	67	30,7	34,4	34,4
	Soltero/a	112	51,4	57,4	91,8
	Separado/a	9	4,1	4,6	96,4
	Viudo/a	7	3,2	3,6	100,0
	Total	195	89,4	100,0	
Perdidos	Sistema	23	10,6		
Total		218	100,0		



Valore la accesibilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	1,4	1,5	1,5
	Mal	8	3,7	3,9	5,3
	Regular	21	9,6	10,2	15,5
	Bien	51	23,4	24,8	40,3
	Muy bien	123	56,4	59,7	100,0
	Total	206	94,5	100,0	
Perdidos	Sistema	12	5,5		
Total		218	100,0		

Valore los aseos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	21	9,6	10,6	10,6
	Mal	16	7,3	8,1	18,7
	Regular	40	18,3	20,2	38,9
	Bien	54	24,8	27,3	66,2
	Muy bien	67	30,7	33,8	100,0
	Total	198	90,8	100,0	
Perdidos	Sistema	20	9,2		
Total		218	100,0		

Valore la limpieza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	1,4	1,4	1,4
	Mal	5	2,3	2,4	3,8
	Regular	12	5,5	5,7	9,5
	Bien	59	27,1	28,0	37,4
	Muy bien	132	60,6	62,6	100,0
	Total	211	96,8	100,0	
Perdidos	Sistema	7	3,2		
Total		218	100,0		



Valore la biblioteca como lugar de estudio/consulta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,9	1,0	1,0
	Mal	4	1,8	2,0	2,9
	Regular	18	8,3	8,8	11,7
	Bien	34	15,6	16,6	28,3
	Muy bien	147	67,4	71,7	100,0
	Total	205	94,0	100,0	
Perdidos	Sistema	13	6,0		
Total		218	100,0		

Valore la comodidad para el estudio/consulta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	2,8	3,0	3,0
	Mal	10	4,6	4,9	7,9
	Regular	22	10,1	10,8	18,7
	Bien	52	23,9	25,6	44,3
	Muy bien	113	51,8	55,7	100,0
	Total	203	93,1	100,0	
Perdidos	Sistema	15	6,9		
Total		218	100,0		

Valore el silencio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	1,8	1,9	1,9
	Mal	11	5,0	5,2	7,1
	Regular	24	11,0	11,3	18,4
	Bien	53	24,3	25,0	43,4
	Muy bien	120	55,0	56,6	100,0
	Total	212	97,2	100,0	
Perdidos	Sistema	6	2,8		
Total		218	100,0		



Valore la climatización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	9	4,1	4,3	4,3
	Mal	12	5,5	5,7	10,0
	Regular	43	19,7	20,4	30,3
	Bien	53	24,3	25,1	55,5
	Muy bien	94	43,1	44,5	100,0
Total		211	96,8	100,0	
Perdidos	Sistema	7	3,2		
Total		218	100,0		

Valore la sala de lectura

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	2,8	2,9	2,9
	Mal	6	2,8	2,9	5,8
	Regular	25	11,5	12,1	18,0
	Bien	50	22,9	24,3	42,2
	Muy bien	119	54,6	57,8	100,0
Total		206	94,5	100,0	
Perdidos	Sistema	12	5,5		
Total		218	100,0		

Valore el horario de la biblioteca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	9	4,1	4,3	4,3
	Mal	16	7,3	7,7	12,0
	Regular	20	9,2	9,6	21,6
	Bien	47	21,6	22,6	44,2
	Muy bien	116	53,2	55,8	100,0
Total		208	95,4	100,0	
Perdidos	Sistema	10	4,6		
Total		218	100,0		



Valore el número de puestos de lectura

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	10	4,6	4,9	4,9
	Mal	11	5,0	5,4	10,3
	Regular	33	15,1	16,2	26,5
	Bien	62	28,4	30,4	56,9
	Muy bien	88	40,4	43,1	100,0
	Total	204	93,6	100,0	
Perdidos	Sistema	14	6,4		
Total		218	100,0		

Valore la señalización de los distintos servicios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	9	4,1	4,5	4,5
	Mal	11	5,0	5,5	10,1
	Regular	38	17,4	19,1	29,1
	Bien	48	22,0	24,1	53,3
	Muy bien	93	42,7	46,7	100,0
	Total	199	91,3	100,0	
Perdidos	Sistema	19	8,7		
Total		218	100,0		

Valore la localización de información por mi cuenta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	7	3,2	3,5	3,5
	Mal	11	5,0	5,4	8,9
	Regular	36	16,5	17,8	26,7
	Bien	52	23,9	25,7	52,5
	Muy bien	96	44,0	47,5	100,0
	Total	202	92,7	100,0	
Perdidos	Sistema	16	7,3		
Total		218	100,0		



Valore la atención y el trato recibidos del personal de la biblioteca pública

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,9	1,0	1,0
	Mal	9	4,1	4,4	5,4
	Regular	10	4,6	4,9	10,3
	Bien	33	15,1	16,3	26,6
	Muy bien	149	68,3	73,4	100,0
	Total	203	93,1	100,0	
Perdidos	Sistema	15	6,9		
Total		218	100,0		

Valore el nivel de calidad general de la biblioteca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,9	,9	,9
	Mal	7	3,2	3,3	4,2
	Regular	39	17,9	18,1	22,3
	Bien	51	23,4	23,7	46,0
	Muy bien	116	53,2	54,0	100,0
	Total	215	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,4		
Total		218	100,0		

Valore los puestos informáticos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	7	3,2	9,5	9,5
	Mal	8	3,7	10,8	20,3
	Regular	6	2,8	8,1	28,4
	Bien	17	7,8	23,0	51,4
	Muy bien	36	16,5	48,6	100,0
	Total	74	33,9	100,0	
Perdidos	Sistema	144	66,1		
Total		218	100,0		



Valore el acceso a internet

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	7	3,2	10,8	10,8
	Mal	8	3,7	12,3	23,1
	Regular	10	4,6	15,4	38,5
	Bien	18	8,3	27,7	66,2
	Muy bien	22	10,1	33,8	100,0
	Total	65	29,8	100,0	
Perdidos	Sistema	153	70,2		
Total		218	100,0		

Valore la fotocopidora y otros recursos de reprografía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	10	4,6	16,1	16,1
	Mal	5	2,3	8,1	24,2
	Regular	10	4,6	16,1	40,3
	Bien	13	6,0	21,0	61,3
	Muy bien	24	11,0	38,7	100,0
	Total	62	28,4	100,0	
Perdidos	Sistema	156	71,6		
Total		218	100,0		

Valore los libros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	1,4	3,5	3,5
	Mal	3	1,4	3,5	7,1
	Regular	10	4,6	11,8	18,8
	Bien	14	6,4	16,5	35,3
	Muy bien	55	25,2	64,7	100,0
	Total	85	39,0	100,0	
Perdidos	Sistema	133	61,0		
Total		218	100,0		



Valore las revistas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	2,8	10,3	10,3
	Mal	5	2,3	8,6	19,0
	Regular	6	2,8	10,3	29,3
	Bien	9	4,1	15,5	44,8
	Muy bien	32	14,7	55,2	100,0
	Total	58	26,6	100,0	
Perdidos	Sistema	160	73,4		
Total		218	100,0		

Valore los vídeos, DVD y otros materiales audiovisuales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	1,8	9,5	9,5
	Mal	3	1,4	7,1	16,7
	Regular	6	2,8	14,3	31,0
	Bien	8	3,7	19,0	50,0
	Muy bien	21	9,6	50,0	100,0
	Total	42	19,3	100,0	
Perdidos	Sistema	176	80,7		
Total		218	100,0		

Base de datos y otros recursos electrónicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,9	4,9	4,9
	Mal	5	2,3	12,2	17,1
	Regular	5	2,3	12,2	29,3
	Bien	12	5,5	29,3	58,5
	Muy bien	17	7,8	41,5	100,0
	Total	41	18,8	100,0	
Perdidos	Sistema	177	81,2		
Total		218	100,0		



Valore el catálogo automatizado (OPAC)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,5	2,6	2,6
	Mal	4	1,8	10,5	13,2
	Regular	5	2,3	13,2	26,3
	Bien	6	2,8	15,8	42,1
	Muy bien	22	10,1	57,9	100,0
	Total	38	17,4	100,0	
Perdidos	Sistema	180	82,6		
Total		218	100,0		

Valore el préstamo a domicilio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	1,4	5,2	5,2
	Mal	5	2,3	8,6	13,8
	Regular	6	2,8	10,3	24,1
	Bien	11	5,0	19,0	43,1
	Muy bien	33	15,1	56,9	100,0
	Total	58	26,6	100,0	
Perdidos	Sistema	160	73,4		
Total		218	100,0		

Valore los plazos de préstamo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	1,4	5,2	5,2
	Mal	5	2,3	8,6	13,8
	Regular	5	2,3	8,6	22,4
	Bien	17	7,8	29,3	51,7
	Muy bien	28	12,8	48,3	100,0
	Total	58	26,6	100,0	
Perdidos	Sistema	160	73,4		
Total		218	100,0		



Valore la obtención de documentos mediante préstamo interbibliotecario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,9	4,7	4,7
	Mal	5	2,3	11,6	16,3
	Regular	6	2,8	14,0	30,2
	Bien	8	3,7	18,6	48,8
	Muy bien	22	10,1	51,2	100,0
	Total	43	19,7	100,0	
Perdidos	Sistema	175	80,3		
Total		218	100,0		