

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 INFANTILES) 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-INFANTILES) 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:** 228 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-INFANTIL** con un valor de **2,88 sobre 3**.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
La sala es bonita	222	2,89
Las mesas y sillas son cómodas	225	2,58
Tiene muchos libros	227	2,93
Los libros son bonitos	226	2,82
El personal te trata bien	226	2,89
Te ayudan con los trabajos del Colegio	225	2,60
Te gusta esta biblioteca	224	2,88

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
La sala es bonita	91.90	3.20	5.00	96.90
Las mesas y sillas son cómodas	65.30	7.60	27.10	92.40
Tiene muchos libros	94.30	2.20	3.10	97.40
Los libros son bonitos	85.00	3.10	11.90	96.90
El personal te trata bien	92.90	3.50	3.50	96.40
Te ayudan con los trabajos del Colegio	71.80	11.1	17.80	89.60
Te gusta esta biblioteca	90.60	2.20	7.10	97.70

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

La sala es bonita

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	7	3,1	3,2	3,2
	Regular	11	4,8	5,0	8,1
	Bien	204	89,5	91,9	100,0
	Total	222	97,4	100,0	
Perdidos	Sistema	6	2,6		
Total		228	100,0		

Las mesas y sillas son cómodas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	17	7,5	7,6	7,6
	Regular	61	26,8	27,1	34,7
	Bien	147	64,5	65,3	100,0
	Total	225	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,3		
Total		228	100,0		

Tiene muchos libros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	5	2,2	2,2	2,2
	Regular	7	3,1	3,1	5,3
	Bien	214	93,9	94,3	99,6
	Total	227	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,8		
Total		228	100,0		



Los libros son bonitos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	7	3,1	3,1	3,1
	Regular	27	11,8	11,9	15,0
	Bien	192	84,2	85,0	100,0
	Total	226	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,9		
Total		228	100,0		

El personal te trata bien

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	8	3,5	3,5	3,5
	Regular	8	3,5	3,5	7,1
	Bien	210	92,1	92,9	100,0
	Total	226	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,9		
Total		228	100,0		

Te ayudan con los trabajos del Colegio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	25	11,0	11,1	11,1
	Regular	40	17,5	17,8	28,9
	Bien	160	70,2	71,1	100,0
	Total	225	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,3		
Total		228	100,0		

Te gusta esta biblioteca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	5	2,2	2,2	2,2
	Regular	16	7,0	7,1	9,4
	Bien	203	89,0	90,6	100,0
	Total	224	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	4	1,8		
Total		228	100,0		