

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL  
SERVICIO PÚBLICO:  
BIBLIOTECA PÚBLICA (ADULTOS)  
(1º SEMESTRE 2022)  
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA, FESTEJOS E  
IGUALDAD  
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Atención, Participación Ciudadana y Juventud, 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 el servicio público: **BIBLIOTECA PÚBLICA (ADULTOS) (1º SEMESTRE 2022)** perteneciente a la Consejería de Educación, Cultura, Festejos e Igualdad de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios/as-ciudadanos/as de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el primer semestre del año 2022
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 13 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 el ítem que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL del servicio BIBLIOTECA PÚBLICA (ADULTOS) (1º SEMESTRE 2022)** con un valor de **4,58** sobre 5.

<b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>	<b>N</b>	<b>MEDIA</b>
Accesibilidad al recinto	12	4,08
Aseos del recinto	12	3,92
La limpieza de las salas	13	4,46
Biblioteca como lugar de estudio/consultas	13	4,46
Comodidad para el estudio/consultas	12	4,42
Silencio	13	4,23
Climatización	11	4,64
Sala de lectura	12	4,33
Horario de la Biblioteca	12	4,25
Número de puestos de lectura	12	4,42
Señalización de los distintos servicios	11	4,45
Localización de información por mi cuenta	12	4,33
Atención y trato recibidos del personal de la Biblioteca Pública	12	4,75
Nivel de Calidad General de la Biblioteca	12	<b>4,58</b>
Puestos informáticos	3	4,33
Acceso a internet	2	3,50
Fotocopiadora y otros recursos	0	-
Libros	1	5,00
Revistas	0	-
Vídeos, DVD, etc..	0	-
Bases de datos y otros	0	-
Catálogo automatizado (OPAC)	0	-
Préstamo a domicilio	2	4,00
Plazos de préstamo	1	4,00
Obtención de documentos mediante préstamo interbibliotecario	0	4,08

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

<b>PRIMER SEMESTRE 2022</b>				
<b>VALORACIÓN</b>	<b>INSATISFECHOS<sup>1</sup></b>	<b>CONFORMES<sup>2</sup></b>	<b>SATISFECHOS<sup>3</sup></b>	<b>CONFORMIDAD TOTAL<sup>4</sup></b>
Accesibilidad al recinto	8,3%	16,7%	75%	91,7%
Aseos del recinto	16,7%	8,3%	75%	83,3%
La limpieza de las salas	0%	7,7%	92,3%	100%
Biblioteca como lugar de estudio/consultas	0%	7,7%	92,3%	100%
Comodidad para el estudio/consultas	0%	16,7%	83,3%	100%
Silencio	0%	15,4%	84,6%	100%
Climatización	0%	9,1%	90,9%	100%
Sala de lectura	0%	25%	75%	100%
Horario de la Biblioteca	8,3%	8,3%	83,4%	91,7%
Número de puestos de lectura	8,3%	0%	91,7%	91,7%
Señalización de los distintos servicios	0%	9,1%	90,9%	100%
Localización de información por mi cuenta	8,3%	0%	91,7%	91,7%
Atención y trato recibidos del personal de la Biblioteca Pública	0%	8,3%	91,7%	100%
Nivel de Calidad General de la Biblioteca	0%	8,3%	91,7%	100%
Puestos informáticos	0%	0%	100%	100%
Acceso a internet	0%	50%	50%	100%
Fotocopiadora y otros recursos	-	-	-	-
Libros	0%	0%	100%	100%
Revistas	-	-	-	-
Vídeos, DVD, etc...	-	-	-	-
Bases de datos y otros	-	-	-	-
Catálogo automatizado (OPAC)	-	-	-	-
Préstamo a domicilio	0%	0%	100%	100%
Plazos de préstamo	0%	0%	100%	100%
Obtención de documentos mediante préstamo interbibliotecario	-	-	-	-

<sup>1</sup> Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores *mal* y *muy mal*.

<sup>2</sup> Conformes: Es el valor *regular*

<sup>3</sup> Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores *bien* y *muy bien*.

<sup>4</sup> Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor *regular*.



### 3. TABLAS DE FRECUENCIA

#### BARRIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Centro	4	30,8	33,3	33,3
	Victoria	2	15,4	16,7	50,0
	Real	1	7,7	8,3	58,3
	Batería Jota	1	7,7	8,3	66,7
	Cabrerizas	1	7,7	8,3	75,0
	Isaac Peral - Tesorillo	1	7,7	8,3	83,3
	Reina Regente	1	7,7	8,3	91,7
	Hebreo	1	7,7	8,3	100,0
	Total	12	92,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	7,7		
Total		13	100,0		

#### ELIGE LA OPCIÓN

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SOCIO	3	23,1	37,5	37,5
	NO SOCIO	5	38,5	62,5	100,0
	Total	8	61,5	100,0	
Perdidos	Sistema	5	38,5		
Total		13	100,0		

#### SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	8	61,5	80,0	80,0
	Masculino	2	15,4	20,0	100,0
	Total	10	76,9	100,0	
Perdidos	Sistema	3	23,1		
Total		13	100,0		

#### EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	25 a 34 años	3	23,1	23,1	23,1
	35 a 44 años	5	38,5	38,5	61,5
	45 a 54 años	3	23,1	23,1	84,6
	55 a 64 años	2	15,4	15,4	100,0





Total	13	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

### ESTADO CIVIL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	6	46,2	50,0	50,0
	Soltero/a	4	30,8	33,3	83,3
	Separado/a	2	15,4	16,7	100,0
	Total	12	92,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	7,7		
Total		13	100,0		

### [Accesibilidad al recinto]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	7,7	8,3	8,3
	Regular	2	15,4	16,7	25,0
	Bien	4	30,8	33,3	58,3
	Muy bien	5	38,5	41,7	100,0
	Total	12	92,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	7,7		
Total		13	100,0		

### [Aseos del recinto]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	15,4	16,7	16,7
	Regular	1	7,7	8,3	25,0
	Bien	5	38,5	41,7	66,7
	Muy bien	4	30,8	33,3	100,0
	Total	12	92,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	7,7		
Total		13	100,0		

### [La limpieza de las salas]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	7,7	7,7	7,7
	Bien	5	38,5	38,5	46,2
	Muy bien	7	53,8	53,8	100,0
	Total	13	100,0	100,0	



**[Biblioteca como lugar de estudio/consultas]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	7,7	7,7	7,7
	Bien	5	38,5	38,5	46,2
	Muy bien	7	53,8	53,8	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

**[Comodidad para el estudio/consultas]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	15,4	16,7	16,7
	Bien	3	23,1	25,0	41,7
	Muy bien	7	53,8	58,3	100,0
	Total	12	92,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	7,7		
Total		13	100,0		

**[Silencio]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	15,4	15,4	15,4
	Bien	6	46,2	46,2	61,5
	Muy bien	5	38,5	38,5	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

**[Climatización]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	7,7	9,1	9,1
	Bien	2	15,4	18,2	27,3
	Muy bien	8	61,5	72,7	100,0
	Total	11	84,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	15,4		
Total		13	100,0		

**[Sala de lectura]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	23,1	25,0	25,0
	Bien	2	15,4	16,7	41,7



	Muy bien	7	53,8	58,3	100,0
	Total	12	92,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	7,7		
Total		13	100,0		

**[Horario de la Biblioteca]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	7,7	8,3	8,3
	Regular	1	7,7	8,3	16,7
	Bien	3	23,1	25,0	41,7
	Muy bien	7	53,8	58,3	100,0
	Total	12	92,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	7,7		
Total		13	100,0		

**[Número de puestos de lectura]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	7,7	8,3	8,3
	Bien	4	30,8	33,3	41,7
	Muy bien	7	53,8	58,3	100,0
	Total	12	92,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	7,7		
Total		13	100,0		

**[Señalización de los distintos servicios]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	7,7	9,1	9,1
	Bien	4	30,8	36,4	45,5
	Muy bien	6	46,2	54,5	100,0
	Total	11	84,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	15,4		
Total		13	100,0		

**[Localización de información por mi cuenta]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	7,7	8,3	8,3
	Bien	5	38,5	41,7	50,0
	Muy bien	6	46,2	50,0	100,0





	Total	12	92,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	7,7		
Total		13	100,0		

**[Atención y trato recibidos del personal de la Biblioteca Pública]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	7,7	8,3	8,3
	Bien	1	7,7	8,3	16,7
	Muy bien	10	76,9	83,3	100,0
	Total	12	92,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	7,7		
Total		13	100,0		

**[Nivel de Calidad General de la Biblioteca]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	7,7	8,3	8,3
	Bien	3	23,1	25,0	33,3
	Muy bien	8	61,5	66,7	100,0
	Total	12	92,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	7,7		
Total		13	100,0		

**[Puestos informáticos]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	15,4	66,7	66,7
	Muy bien	1	7,7	33,3	100,0
	Total	3	23,1	100,0	
Perdidos	Sistema	10	76,9		
Total		13	100,0		

**[Acceso a internet]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	7,7	50,0	50,0
	Bien	1	7,7	50,0	100,0
	Total	2	15,4	100,0	
Perdidos	Sistema	11	84,6		
Total		13	100,0		



**[Fotocopiadora y otros recursos]**

	Frecuencia	Porcentaje
Perdidos Sistema	13	100,0

**[Libros]**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy bien	1	7,7	100,0	100,0
Perdidos Sistema	12	92,3		
Total	13	100,0		

**[Revistas]**

	Frecuencia	Porcentaje
Perdidos Sistema	13	100,0

**[Vídeos, DVD, etc...]**

	Frecuencia	Porcentaje
Perdidos Sistema	13	100,0

**[Bases de datos y otros]**

	Frecuencia	Porcentaje
Perdidos Sistema	13	100,0

**[Catálogo automatizado (OPAC)]**

	Frecuencia	Porcentaje
Perdidos Sistema	13	100,0

**[Préstamo a domicilio]**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Bien	2	15,4	100,0	100,0
Perdidos Sistema	11	84,6		
Total	13	100,0		

**[Plazos de préstamo]**



		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	7,7	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	12	92,3		
Total		13	100,0		

**[Obtención de documentos mediante préstamo interbibliotecario]**

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	13	100,0

**Propuestas de Mejoras**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		10	76,9	76,9	76,9
	Horarios todos los días ininterrumpidos, máquina dispensadora de alimentos.	1	7,7	7,7	84,6
	Máquinas expendedoras (café, zumos, comida en general) y más puestos para estudiar (mesas y espacios)	1	7,7	7,7	92,3
	Una máquina expendedora para café y demás.	1	7,7	7,7	100,0
Total		13	100,0	100,0	