

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 (INFANTIL)
(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 (INFANTIL) (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:** 19 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 (Me gusta esta biblioteca) del servicio BIBLIOTECA PÚBLICA (INFANTIL) (1º SEMESTRE 2022)** con un valor de **3** sobre 3.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
LA SALA ES BONITA	19	3,00
LAS MESAS Y SILLAS SON CÓMODAS	19	2,74
TIENE MUCHOS LIBROS	18	2,94
LOS LIBROS SON BONITOS	19	2,95
EL PERSONAL ME TRATA BIEN	19	3,00
ME AYUDAN CON LOS TRABAJOS DEL COLEGIO	18	2,56
ME GUSTA ESTA BIBLIOTECA	19	3,00

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

PRIMER SEMESTRE 2022				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS ¹	CONFORMES ²	SATISFECHOS ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
LA SALA ES BONITA	0%	0%	100%	100%
LAS MESAS Y SILLAS SON CÓMODAS	0%	26,3%	73,7%	100%
TIENE MUCHOS LIBROS	0%	5,6%	94,4%	100%
LOS LIBROS SON BONITOS	0%	5,3%	94,7%	100%
EL PERSONAL ME TRATA BIEN	0%	0%	100%	100%
ME AYUDAN CON LOS TRABAJOS DEL COLEGIO	5,6%	33,3%	61,1%	94,4%
ME GUSTA ESTA BIBLIOTECA	0%	0%	100%	100%

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

² Conformes: Es el valor *regular*

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

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



3. TABLAS DE FRECUENCIA

[LA SALA ES BONITA]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	19	100,0	100,0	100,0

[LAS MESAS Y SILLAS SON CÓMODAS]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	26,3	26,3	26,3
	Bien	14	73,7	73,7	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

[TIENE MUCHOS LIBROS]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	5,3	5,6	5,6
	Bien	17	89,5	94,4	100,0
	Total	18	94,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	5,3		
Total		19	100,0		

[LOS LIBROS SON BONITOS]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	5,3	5,3	5,3
	Bien	18	94,7	94,7	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

[EL PERSONAL ME TRATA BIEN]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	19	100,0	100,0	100,0

[ME AYUDAN CON LOS TRABAJOS DEL COLEGIO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	5,3	5,6	5,6



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

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



	Regular	6	31,6	33,3	38,9
	Bien	11	57,9	61,1	100,0
	Total	18	94,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	5,3		
Total		19	100,0		

[ME GUSTA ESTA BIBLIOTECA]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	19	100,0	100,0	100,0