

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO: BIBLIOTECA PÚBLICA (INFANTIL) 2024

CONSEJERÍA DE CULTURA, PATRIMONIO CULTURAL Y DEL
MAYOR
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Administración Pública, 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) 2024** perteneciente a la Consejería de Cultura, Patrimonio Cultural y del Mayor de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios/as-ciudadanos/as de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el año 2024
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 122 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 (*Me gusta esta Biblioteca*)** con un valor de **2,94** sobre 3.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
LA SALA ES BONITA	120	2,93
LAS MESAS Y SILLAS SON CÓMODAS	121	2,57
TIENE MUCHOS LIBROS	120	2,90
LOS LIBROS SON BONITOS	119	2,92
EL PERSONAL ME TRATA BIEN	119	2,92
ME AYUDAN CON LOS TRABAJOS DEL COLEGIO	117	2,53
ME GUSTA ESTA BIBLIOTECA	118	2,94

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

AÑO 2024				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS ¹	CONFORMES ²	SATISFECHOS ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
LA SALA ES BONITA	0%	6,7%	93,3%	100%
LAS MESAS Y SILLAS SON CÓMODAS	0,8%	41,3%	57,9%	99,2%
TIENE MUCHOS LIBROS	0,8%	8,4%	90,8%	99,2%
LOS LIBROS SON BONITOS	0%	8,4%	91,6%	100%
EL PERSONAL ME TRATA BIEN	1,7%	4,2%	94,1%	98,3%
ME AYUDAN CON LOS TRABAJOS DEL COLEGIO	14,5%	17,9%	67,6%	85,5%
ME GUSTA ESTA BIBLIOTECA	0%	5,9%	94,1%	100%

¹ Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Valor *mal*.

² Conformes: Es el valor *regular*

³ Satisfechos (Grado de Satisfacción): Valor *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	Regular	8	6,6	6,7	6,7
	Bien	112	91,8	93,3	100,0
	Total	120	98,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,6		
Total		122	100,0		

LAS MESAS Y SILLAS SON CÓMODAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,8	,8	,8
	Regular	50	41,0	41,3	42,1
	Bien	70	57,4	57,9	100,0
	Total	121	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,8		
Total		122	100,0		

TIENE MUCHOS LIBROS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,8	,8	,8
	Regular	10	8,2	8,4	9,2
	Bien	109	89,3	90,8	100,0
	Total	120	98,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,6		
Total		122	100,0		

LOS LIBROS SON BONITOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	10	8,2	8,4	8,4
	Bien	109	89,3	91,6	100,0
	Total	119	97,5	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,5		
Total		122	100,0		

EL PERSONAL ME TRATA BIEN

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	1,6	1,7	1,7
	Regular	5	4,1	4,2	5,9
	Bien	112	91,8	94,1	100,0
	Total	119	97,5	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,5		
Total		122	100,0		

ME AYUDAN CON LOS TRABAJOS DEL COLEGIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	17	13,9	14,5	14,5
	Regular	21	17,2	17,9	32,4
	Bien	79	64,8	67,6	100,0
	Total	117	95,9	100,0	
Perdidos	Sistema	5	4,1		
Total		122	100,0		

ME GUSTA ESTA BIBLIOTECA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	7	5,7	5,9	5,9
	Bien	111	91,0	94,1	100,0
	Total	118	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	4	3,3		
Total		122	100,0		