

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 (ADULTOS) (1º SEMESTRE 2025)

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 (ADULTOS)** 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 primer semestre del año 2025
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 46 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)** con un valor de **4,17** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al recinto	46	4,11
Aseos del recinto	44	3,98
La limpieza de las salas	46	4,59
Biblioteca como lugar de estudio/consultas	46	4,39
Comodidad para el estudio/consultas	45	3,98
Silencio	46	3,98
Climatización	45	4,16
Sala de lectura	35	4,40
Horario de la Biblioteca	46	3,61
Número de puestos de lectura	35	3,69
Señalización de los distintos servicios	46	4,39
Localización de información por mi cuenta	45	4,31
Atención y trato recibidos del personal de la Biblioteca Pública	46	4,11
Nivel de Calidad General de la Biblioteca	46	4,17
Puestos informáticos	5	4,20
Acceso a internet	5	4,20
Fotocopiadora y otros recursos	3	4,67
Libros	6	4,83
Revistas	3	4,67
Videos, DVD, etc..	2	4,00
Bases de datos y otros	2	4,00
Catálogo automatizado (OPAC)	4	4,75
Préstamo a domicilio	3	4,67
Plazos de préstamo	2	4,50
Obtención de documentos mediante préstamo interbibliotecario	2	4,50

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

PRIMER SEMESTRE 2025				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS¹	CONFORMES²	SATISFECHOS³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
Accesibilidad al recinto	6,5%	19,6%	73,9%	93,5%
Aseos del recinto	4,6%	25%	70,4%	95,4%
La limpieza de las salas	0%	8,7%	91,3%	100%
Biblioteca como lugar de estudio/consultas	0%	15,2%	84,8%	100%
Comodidad para el estudio/consultas	11,1%	20%	68,9%	88,9%
Silencio	10,9%	15,2%	73,9%	89,1%
Climatización	6,7%	8,9%	84,4%	93,3%
Sala de lectura	0%	20%	80%	100%
Horario de la Biblioteca	26,1%	15,2%	58,7%	73,9%
Número de puestos de lectura	31,4%	0%	68,6%	68,6%
Señalización de los distintos servicios	2,2%	10,9%	86,9%	97,8%
Localización de información por mi cuenta	2,2%	20%	77,8%	97,8%
Atención y trato recibidos del personal de la Biblioteca Pública	13%	8,7%	78,3%	87%
Nivel de Calidad General de la Biblioteca	0%	26,1%	73,9%	100%
Puestos informáticos	0%	20%	80%	100%
Acceso a internet	0%	20%	80%	100%
Fotocopiadora y otros recursos	0%	0%	100%	100%
Libros	0%	0%	100%	100%
Revistas	0%	0%	100%	100%
Videos, DVD, etc..	0%	0%	100%	100%
Bases de datos y otros	0%	0%	100%	100%
Catálogo automatizado (OPAC)	0%	0%	100%	100%
Préstamo a domicilio	0%	0%	100%	100%
Plazos de préstamo	0%	0%	100%	100%
Obtención de documentos mediante préstamo interbibliotecario	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

BARRIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Carretera Hidum	3	6,5	6,5	6,5
	Centro	6	13,0	13,0	19,6
	Las Palmeras - Hernán Cortés	1	2,2	2,2	21,7
	Carretera Farhana - Constitución	2	4,3	4,3	26,1
	Victoria	3	6,5	6,5	32,6
	Real	8	17,4	17,4	50,0
	Cabrerizas	3	6,5	6,5	56,5
	Isaac Peral - Tesorillo	4	8,7	8,7	65,2
	Tiro Nacional - Polígono Residencial La Paz	2	4,3	4,3	69,6
	Hipódromo - Industrial	3	6,5	6,5	76,1
	Alfonso XIII	1	2,2	2,2	78,3
	Reina Regente	1	2,2	2,2	80,4
	El Príncipe	4	8,7	8,7	89,1
	Ataque Seco	2	4,3	4,3	93,5
	Hebreo	1	2,2	2,2	95,7
	Polígono- El Rastro - La Paz	1	2,2	2,2	97,8
	Héroes de España	1	2,2	2,2	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

ELIGE LA OPCIÓN

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SOCIO	6	13,0	13,0	13,0
	NO SOCIO	40	87,0	87,0	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	32	69,6	74,4	74,4
	Masculino	11	23,9	25,6	100,0
	Total	43	93,5	100,0	
Perdidos	Sistema	3	6,5		
Total		46	100,0		

EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	30	65,2	65,2	65,2
	25 a 34 años	10	21,7	21,7	87,0
	35 a 44 años	2	4,3	4,3	91,3
	45 a 54 años	3	6,5	6,5	97,8
	Más de 65 años	1	2,2	2,2	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

ESTADO CIVIL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	2	4,3	4,4	4,4
	Soltero/a	42	91,3	93,3	97,8
	Separado/a	1	2,2	2,2	100,0
	Total	45	97,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,2		
Total		46	100,0		

Accesibilidad al recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	6,5	6,5	6,5
	Regular	9	19,6	19,6	26,1
	Bien	14	30,4	30,4	56,5
	Muy bien	20	43,5	43,5	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Aseos del recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,2	2,3	2,3
	Mal	1	2,2	2,3	4,6
	Regular	11	23,9	25,0	29,6
	Bien	16	34,8	36,3	65,9
	Muy bien	15	32,6	34,1	100,0
	Total	44	95,7	100,0	
Perdidos	Sistema	2	4,3		
Total		46	100,0		

La limpieza de las salas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	8,7	8,7	8,7
	Bien	11	23,9	23,9	32,6
	Muy bien	31	67,4	67,4	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Biblioteca como lugar de estudio/consultas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	7	15,2	15,2	15,2
	Bien	14	30,5	30,5	45,7
	Muy bien	25	54,3	54,3	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Comodidad para el estudio/consultas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	5	10,9	11,1	11,1
	Regular	9	19,6	20,0	31,1
	Bien	13	28,3	28,9	60,0
	Muy bien	18	39,1	40,0	100,0
	Total	45	97,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,2		
Total		46	100,0		

Silencio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	5	10,9	10,9	10,9
	Regular	7	15,2	15,2	26,1
	Bien	18	39,1	39,1	65,2
	Muy bien	16	34,8	34,8	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Climatización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	6,5	6,7	6,7
	Regular	4	8,7	8,9	15,6
	Bien	21	45,6	46,6	62,2
	Muy bien	17	37,0	37,8	100,0
	Total	45	97,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,2		
Total		46	100,0		

Sala de lectura

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	7	15,2	20,0	20,0
	Bien	7	15,2	20,0	40,0
	Muy bien	21	45,7	60,0	100,0
	Total	35	76,1	100,0	
Perdidos	Sistema	11	23,9		
Total		46	100,0		

Horario de la Biblioteca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	10,9	10,9	10,9
	Mal	7	15,2	15,2	26,1
	Regular	7	15,2	15,2	41,3
	Bien	9	19,6	19,6	60,9
	Muy bien	18	39,1	39,1	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Número de puestos de lectura

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	6,5	8,6	8,6
	Mal	8	17,4	22,8	31,4
	Bien	10	21,7	28,6	60,0
	Muy bien	14	30,4	40,0	100,0
	Total	35	76,1	100,0	
Perdidos	Sistema	11	23,9		
Total		46	100,0		

Señalización de los distintos servicios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	2,2	2,2	2,2
	Regular	5	10,9	10,9	13,0
	Bien	15	32,6	32,6	45,7
	Muy bien	25	54,3	54,3	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Localización de información por mi cuenta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	2,2	2,2	2,2
	Regular	9	19,6	20,0	22,2
	Bien	10	21,7	22,2	44,4
	Muy bien	25	54,3	55,6	100,0
	Total	45	97,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,2		
Total		46	100,0		

Atención y trato recibidos del personal de la Biblioteca Pública]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	6	13,0	13,0	13,0
	Regular	4	8,7	8,7	21,7
	Bien	15	32,6	32,6	54,3
	Muy bien	21	45,7	45,7	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Nivel de Calidad General de la Biblioteca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	12	26,1	26,1	26,1
	Bien	14	30,4	30,4	56,5
	Muy bien	20	43,5	43,5	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Puestos informáticos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,2	20,0	20,0
	Bien	2	4,3	40,0	60,0
	Muy bien	2	4,3	40,0	100,0
	Total	5	10,9	100,0	
Perdidos	Sistema	41	89,1		
Total		46	100,0		

Acceso a internet

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,2	20,0	20,0
	Bien	2	4,3	40,0	60,0
	Muy bien	2	4,3	40,0	100,0
	Total	5	10,9	100,0	
Perdidos	Sistema	41	89,1		
Total		46	100,0		

Fotocopiadora y otros recursos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	2,2	33,3	33,3
	Muy bien	2	4,3	66,7	100,0
	Total	3	6,5	100,0	
Perdidos	Sistema	43	93,5		
Total		46	100,0		

Libros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	2,2	16,7	16,7
	Muy bien	5	10,9	83,3	100,0
	Total	6	13,0	100,0	
Perdidos	Sistema	40	87,0		
Total		46	100,0		

Revistas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	2,2	33,3	33,3
	Muy bien	2	4,3	66,7	100,0
	Total	3	6,5	100,0	
Perdidos	Sistema	43	93,5		
Total		46	100,0		

Videos, DVD, etc.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	4,3	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	44	95,7		
Total		46	100,0		

Bases de datos y otros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	4,3	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	44	95,7		
Total		46	100,0		

Catálogo automatizado (OPAC)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	2,2	25,0	25,0
	Muy bien	3	6,5	75,0	100,0
	Total	4	8,7	100,0	
Perdidos	Sistema	42	91,3		
Total		46	100,0		

Préstamo a domicilio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	2,2	33,3	33,3
	Muy bien	2	4,3	66,7	100,0
	Total	3	6,5	100,0	
Perdidos	Sistema	43	93,5		
Total		46	100,0		

Plazos de préstamo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	2,2	50,0	50,0
	Muy bien	1	2,2	50,0	100,0
	Total	2	4,3	100,0	
Perdidos	Sistema	44	95,7		
Total		46	100,0		

Obtención de documentos mediante préstamo interbibliotecario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	2,2	50,0	50,0
	Muy bien	1	2,2	50,0	100,0
	Total	2	4,3	100,0	
Perdidos	Sistema	44	95,7		
Total		46	100,0		