

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) (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 (INFANTIL)** 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:** 39 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 y entre ellas el ítem que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL** del servicio **BIBLIOTECA PÚBLICA (INFANTIL) (Me gusta esta biblioteca)** con un valor de **2,62** sobre 3.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
LA SALA ES BONITA	39	2,41
LAS MESAS Y SILLAS SON CÓMODAS	39	2,00
TIENE MUCHOS LIBROS	39	2,62
LOS LIBROS SON BONITOS	39	2,72
EL PERSONAL ME TRATA BIEN	38	2,79
ME AYUDAN CON LOS TRABAJOS DEL COLEGIO	39	1,97
ME GUSTA ESTA BIBLIOTECA	39	2,62

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

PRIMER SEMESTRE 2025				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS ¹	CONFORMES ²	SATISFECHOS ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
LA SALA ES BONITA	10,3%	38,4%	51,3%	89,7%
LAS MESAS Y SILLAS SON CÓMODAS	28,2%	43,6%	28,2%	71,8%
TIENE MUCHOS LIBROS	12,8%	12,8%	74,4%	87,2%
LOS LIBROS SON BONITOS	7,7%	12,8%	79,5%	92,3%
EL PERSONAL ME TRATA BIEN	5,3%	10,5%	84,2%	94,7%
ME AYUDAN CON LOS TRABAJOS DEL COLEGIO	30,8%	41%	28,2%	69,2%

¹ Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el valor *mal*

² Conformes: Es el valor *regular*

³ Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el 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	Mal	4	10,0	10,3	10,3
	Regular	15	37,4	38,4	48,7
	Bien	20	50,0	51,3	100,0
	Total	39	97,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,5		
Total		40	100,0		

LAS MESAS Y SILLAS SON CÓMODAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	11	27,5	28,2	28,2
	Regular	17	42,5	43,6	71,8
	Bien	11	27,5	28,2	100,0
	Total	39	97,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,5		
Total		40	100,0		

TIENE MUCHOS LIBROS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	5	12,5	12,8	12,8
	Regular	5	12,5	12,8	25,6
	Bien	29	72,5	74,4	100,0
	Total	39	97,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,5		
Total		40	100,0		

LOS LIBROS SON BONITOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	7,5	7,7	7,7
	Regular	5	12,5	12,8	20,5
	Bien	31	77,5	79,5	100,0
	Total	39	97,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,5		
Total		40	100,0		

EL PERSONAL ME TRATA BIEN

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	5,0	5,3	5,3
	Regular	4	10,0	10,5	15,8
	Bien	32	80,0	84,2	100,0
	Total	38	95,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	5,0		
Total		40	100,0		

ME AYUDAN CON LOS TRABAJOS DEL COLEGIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	12	30,0	30,8	30,8
	Regular	16	40,0	41,0	71,8
	Bien	11	27,5	28,2	100,0
	Total	39	97,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,5		
Total		40	100,0		

ME GUSTA ESTA BIBLIOTECA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	5,0	5,1	5,1
	Regular	11	27,5	28,2	33,3
	Bien	26	65,0	66,7	100,0
	Total	39	97,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,5		
Total		40	100,0		