

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 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)** 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 2024
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** **84** 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 (INFANTIL)** con un valor de **2,98** sobre 3.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
LA SALA ES BONITA	82	2,96
LAS MESAS Y SILLAS SON CÓMODAS	83	2,54
TIENE MUCHOS LIBROS	83	2,99
LOS LIBROS SON BONITOS	83	2,94
EL PERSONAL ME TRATA BIEN	82	2,95
ME AYUDAN CON LOS TRABAJOS DEL COLEGIO	79	2,62
ME GUSTA ESTA BIBLIOTECA	81	2,98

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

PRIMER SEMESTRE 2024				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS ¹	CONFORMES ²	SATISFECHOS ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
LA SALA ES BONITA	0%	3,7%	96,3%	100%
LAS MESAS Y SILLAS SON CÓMODAS	1,2%	43,4%	55,4%	98,8%
TIENE MUCHOS LIBROS	0%	1,2%	98,8%	100%
LOS LIBROS SON BONITOS	0%	6%	94%	100%
EL PERSONAL ME TRATA BIEN	1,2%	2,5%	96,3%	98,8%
ME AYUDAN CON LOS TRABAJOS DEL COLEGIO	11,4%	15,2%	73,4%	88,6%

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	Regular	3	3,6	3,7	3,7
	Bien	79	94,0	96,3	100,0
	Total	82	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,4		
Total		84	100,0		

[LAS MESAS Y SILLAS SON CÓMODAS]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,2	1,2	1,2
	Regular	36	42,9	43,4	44,6
	Bien	46	54,8	55,4	100,0
	Total	83	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,2		
Total		84	100,0		

[TIENE MUCHOS LIBROS]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,2	1,2	1,2
	Bien	82	97,6	98,8	100,0
	Total	83	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,2		
Total		84	100,0		

[LOS LIBROS SON BONITOS]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	6,0	6,0	6,0
	Bien	78	92,9	94,0	100,0
	Total	83	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,2		
Total		84	100,0		

[EL PERSONAL ME TRATA BIEN]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,2	1,2	1,2
	Regular	2	2,5	2,5	3,7
	Bien	79	94,0	96,3	100,0
	Total	82	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,4		
Total		84	100,0		

[ME AYUDAN CON LOS TRABAJOS DEL COLEGIO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	9	10,7	11,4	11,4
	Regular	12	14,3	15,2	26,6
	Bien	58	69,0	73,4	100,0
	Total	79	94,0	100,0	
Perdidos	Sistema	5	6,0		
Total		84	100,0		

[ME GUSTA ESTA BIBLIOTECA]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	2,4	2,5	2,5
	Bien	79	94,0	97,5	100,0
	Total	81	96,4	100,0	
Perdidos	Sistema	3	3,6		
Total		84	100,0		