

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) 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 (ADULTOS) 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:** 90 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** con un valor de **4,47** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al recinto	89	4,64
Aseos del recinto	88	3,95
La limpieza de las salas	87	4,54
Biblioteca como lugar de estudio/consultas	86	4,55
Comodidad para el estudio/consultas	85	4,52
Silencio	89	4,42
Climatización	86	4,16
Sala de lectura	86	4,50
Horario de la Biblioteca	84	4,76
Número de puestos de lectura	85	4,45
Señalización de los distintos servicios	79	4,54
Localización de información por mi cuenta	83	4,30
Atención y trato recibidos del personal de la Biblioteca Pública	89	4,67
Nivel de Calidad General de la Biblioteca	85	4,47
Puestos informáticos	38	4,24
Acceso a internet	33	4,18
Fotocopiadora y otros recursos	22	4,50
Libros	57	4,75
Revistas	37	4,57
Vídeos, DVD, etc.	18	4,28
Bases de datos y otros	16	4,31
Catálogo automatizado (OPAC)	30	4,73
Préstamo a domicilio	46	4,80

Plazos de préstamo	48	4,73
Obtención de documentos mediante préstamo interbibliotecario	16	4,69

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
Accesibilidad al recinto	2,2%	2,2%	95,6%	97,8%
Aseos del recinto	11,4%	20,5%	68,1%	88,6%
La limpieza de las salas	1,1%	5,7%	93,2%	98,9%
Biblioteca como lugar de estudio/consultas	4,7%	5,8%	89,5%	95,3%
Comodidad para el estudio/consultas	4,7%	7,1%	89,2%	96,3%
Silencio	3,4%	9%	87,6%	96,6%
Climatización	7%	15,1%	77,9%	93%
Sala de lectura	4,7%	5,8%	89,5%	95,3%
Horario de la Biblioteca	1,2%	3,6%	95,2%	98,8%
Número de puestos de lectura	4,7%	5,9%	89,4%	95,3%
Señalización de los distintos servicios	2,5%	3,8%	93,7%	97,5%
Localización de información por mi cuenta	7,2%	10,9%	82,9%	93,8%
Atención y trato recibidos del personal de la Biblioteca Pública	3,4%	3,4%	93,2%	96,6%
Nivel de Calidad General de la Biblioteca	2,4%	5,8%	91,8%	97,6%
Puestos informáticos	2,6%	15,8%	81,6%	97,4%
Acceso a internet	6%	9,1%	84,9%	94%
Fotocopiadora y otros recursos	0%	18,2%	81,8%	100%
Libros	3,5%	1,8%	94,7%	96,5%
Revistas	5,4%	8,1%	86,5%	94,6%
Vídeos, DVD, etc.	11,1%	5,6%	83,3%	88,9%
Bases de datos y otros	18,8%	0%	81,2%	81,2%
Catálogo automatizado (OPAC)	3,3%	6,7%	90%	96,7%
Préstamo a domicilio	4,3%	0%	95,7%	95,7%
Plazos de préstamo	2,1%	6,2%	91,7%	97,9%
Obtención de documentos mediante préstamo interbibliotecario	0%	6,3%	93,7%	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	El Carmen - Monte M. ^a Cristina	2	2,2	2,3	2,3
	Carretera Hidum	6	6,7	7,0	9,3
	Centro	4	4,4	4,7	14,0
	Las Palmeras - Hernán Cortés	3	3,3	3,5	17,4
	Carretera Farhana - Constitución	1	1,1	1,2	18,6
	La Libertad	5	5,6	5,8	24,4
	Victoria	6	6,7	7,0	31,4
	Real	16	17,8	18,6	50,0
	Batería Jota	2	2,2	2,3	52,3
	Cabrerizas	9	10,0	10,5	62,8
	Isaac Peral - Tesorillo	5	5,6	5,8	68,6
	Tiro Nacional - Polígono Residencial La Paz	5	5,6	5,8	74,4
	Hipódromo - Industrial	9	10,0	10,5	84,9
	Alfonso XIII	1	1,1	1,2	86,0
	El Príncipe	1	1,1	1,2	87,2
	General Gómez Jordana	1	1,1	1,2	88,4
	Ataque Seco	5	5,6	5,8	94,2
	General Larrea	1	1,1	1,2	95,3
	Polígono- El Rastro - La Paz	1	1,1	1,2	96,5
	Concepción Arenal	2	2,2	2,3	98,8
	Héroes de España	1	1,1	1,2	100,0
	Total	86	95,6	100,0	
Perdidos	Sistema	4	4,4		
Total		90	100,0		

ELIGE LA OPCIÓN

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SOCIO	14	15,6	27,5	27,5
	NO SOCIO	37	41,1	72,5	100,0
	Total	51	56,7	100,0	
Perdidos	Sistema	39	43,3		
Total		90	100,0		

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	44	48,9	93,6	93,6
	Masculino	3	3,3	6,4	100,0
	Total	47	52,2	100,0	
Perdidos	Sistema	43	47,8		
Total		90	100,0		

EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	34	37,8	38,2	38,2
	25 a 34 años	21	23,3	23,6	61,8
	35 a 44 años	14	15,6	15,7	77,5
	45 a 54 años	9	10,0	10,1	87,6
	55 a 64 años	7	7,8	7,9	95,5
	Más de 65 años	4	4,4	4,5	100,0
	Total	89	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,1		
Total		90	100,0		

ESTADO CIVIL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	27	30,0	32,5	32,5
	Soltero/a	44	48,9	53,0	85,5
	Separado/a	7	7,8	8,4	94,0
	Viudo/a	5	5,6	6,0	100,0
	Total	83	92,2	100,0	
Perdidos	Sistema	7	7,8		
Total		90	100,0		

Accesibilidad al recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,1	1,1	1,1
	Mal	1	1,1	1,1	2,2
	Regular	2	2,2	2,2	4,4
	Bien	21	23,3	23,7	28,1
	Muy bien	64	71,1	71,9	100,0
	Total	89	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,1		
Total		90	100,0		

Aseos del recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	3,3	3,4	3,4
	Mal	7	7,8	8,0	11,4
	Regular	18	20,0	20,5	31,8
	Bien	23	25,6	26,1	58,0
	Muy bien	37	41,1	42,0	100,0
	Total	88	97,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,2		
Total		90	100,0		

La limpieza de las salas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,1	1,1	1,1
	Regular	5	5,6	5,7	6,8
	Bien	27	30,0	31,1	37,9
	Muy bien	54	60,0	62,1	100,0
	Total	87	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	3	3,3		
Total		90	100,0		

Biblioteca como lugar de estudio/consultas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	4	4,4	4,7	4,7
	Regular	5	5,6	5,8	10,5
	Bien	17	18,9	19,7	30,2
	Muy bien	60	66,7	69,8	100,0
	Total	86	95,6	100,0	
Perdidos	Sistema	4	4,4		
Total		90	100,0		

Comodidad para el estudio/consultas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,1	1,2	1,2
	Mal	3	3,3	3,5	4,7
	Regular	6	6,7	7,1	11,8
	Bien	16	17,8	18,8	30,6

	Muy bien	59	65,6	69,4	100,0
	Total	85	94,4	100,0	
Perdidos	Sistema	5	5,6		
Total		90	100,0		

Silencio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	3,3	3,4	3,4
	Regular	8	8,9	9,0	12,4
	Bien	27	30,0	30,3	42,7
	Muy bien	51	56,7	57,3	100,0
	Total	89	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,1		
Total		90	100,0		

Climatización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	6	6,7	7,0	7,0
	Regular	13	14,4	15,1	22,1
	Bien	28	31,1	32,6	54,7
	Muy bien	39	43,3	45,3	100,0
	Total	86	95,6	100,0	
Perdidos	Sistema	4	4,4		
Total		90	100,0		

Sala de lectura

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,1	1,2	1,2
	Mal	3	3,3	3,5	4,7
	Regular	5	5,6	5,8	10,5
	Bien	20	22,2	23,2	33,7
	Muy bien	57	63,3	66,3	100,0
	Total	86	95,6	100,0	
Perdidos	Sistema	4	4,4		
Total		90	100,0		

Horario de la Biblioteca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,1	1,2	1,2
	Regular	3	3,3	3,6	4,8
	Bien	11	12,2	13,1	17,9
	Muy bien	69	76,7	82,1	100,0
	Total	84	93,3	100,0	
Perdidos	Sistema	6	6,7		
Total		90	100,0		

Número de puestos de lectura

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,1	1,2	1,2
	Mal	3	3,3	3,5	4,7
	Regular	5	5,6	5,9	10,6
	Bien	24	26,7	28,2	38,8
	Muy bien	52	57,8	61,2	100,0
	Total	85	94,4	100,0	
Perdidos	Sistema	5	5,6		
Total		90	100,0		

Señalización de los distintos servicios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	2,2	2,5	2,5
	Regular	3	3,3	3,8	6,3
	Bien	24	26,7	30,4	36,7
	Muy bien	50	55,6	63,3	100,0
	Total	79	87,8	100,0	
Perdidos	Sistema	11	12,2		
Total		90	100,0		

Localización de información por mi cuenta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	2,2	2,4	2,4
	Mal	4	4,4	4,8	7,2
	Regular	9	10,0	10,9	18,1
	Bien	20	22,2	24,1	42,2
	Muy bien	48	53,3	57,8	100,0

Total	83	92,2	100,0
Perdidos Sistema	7	7,8	
Total	90	100,0	

Atención y trato recibidos del personal de la Biblioteca Pública

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Mal	3	3,3	3,4	3,4
Regular	3	3,3	3,4	6,7
Bien	14	15,6	15,7	22,5
Muy bien	69	76,7	77,5	100,0
Total	89	98,9	100,0	
Perdidos Sistema	1	1,1		
Total	90	100,0		

Nivel de Calidad General de la Biblioteca

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy mal	2	2,2	2,4	2,4
Regular	5	5,6	5,8	8,2
Bien	27	30,0	31,8	40,0
Muy bien	51	56,7	60,0	100,0
Total	85	94,4	100,0	
Perdidos Sistema	5	5,6		
Total	90	100,0		

Puestos informáticos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy mal	1	1,1	2,6	2,6
Regular	6	6,7	15,8	18,4
Bien	13	14,4	34,2	52,6
Muy bien	18	20,0	47,4	100,0
Total	38	42,2	100,0	
Perdidos Sistema	52	57,8		
Total	90	100,0		

Acceso a internet

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,1	3,0	3,0
	Mal	1	1,1	3,0	6,0
	Regular	3	3,3	9,1	15,1
	Bien	14	15,6	42,5	57,6
	Muy bien	14	15,6	42,4	100,0
	Total	33	36,7	100,0	
Perdidos	Sistema	57	63,3		
Total		90	100,0		

Fotocopiadora y otros recursos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	4,4	18,2	18,2
	Bien	3	3,3	13,6	31,8
	Muy bien	15	16,7	68,2	100,0
	Total	22	24,4	100,0	
Perdidos	Sistema	68	75,6		
Total		90	100,0		

Libros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	2,2	3,5	3,5
	Regular	1	1,1	1,8	5,3
	Bien	6	6,7	10,5	15,8
	Muy bien	48	53,3	84,2	100,0
	Total	57	63,3	100,0	
Perdidos	Sistema	33	36,7		
Total		90	100,0		

Revistas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,1	2,7	2,7
	Mal	1	1,1	2,7	5,4
	Regular	3	3,3	8,1	13,5
	Bien	3	3,3	8,1	21,6
	Muy bien	29	32,2	78,4	100,0

	Total	37	41,1	100,0	
Perdidos	Sistema	53	58,9		
Total		90	100,0		

Vídeos, DVD, etc.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	2,2	11,1	11,1
	Regular	1	1,1	5,6	16,7
	Bien	3	3,3	16,6	33,3
	Muy bien	12	13,3	66,7	100,0
	Total	18	20,0	100,0	
Perdidos	Sistema	72	80,0		
Total		90	100,0		

Bases de datos y otros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,1	6,3	6,3
	Mal	2	2,2	12,5	18,8
	Bien	1	1,1	6,2	25,0
	Muy bien	12	13,3	75,0	100,0
	Total	16	17,8	100,0	
Perdidos	Sistema	74	82,2		
Total		90	100,0		

Catálogo automatizado (OPAC)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,1	3,3	3,3
	Regular	2	2,2	6,7	10,0
	Muy bien	27	30,0	90,0	100,0
	Total	30	33,3	100,0	
Perdidos	Sistema	60	66,7		
Total		90	100,0		

Préstamo a domicilio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	2,2	4,3	4,3
	Bien	3	3,3	6,6	10,9
	Muy bien	41	45,6	89,1	100,0
	Total	46	51,1	100,0	
Perdidos	Sistema	44	48,9		
Total		90	100,0		

Plazos de préstamo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,1	2,1	2,1
	Regular	3	3,3	6,2	8,3
	Bien	3	3,3	6,2	14,5
	Muy bien	41	45,6	85,5	100,0
	Total	48	53,3	100,0	
Perdidos	Sistema	42	46,7		
Total		90	100,0		

Obtención de documentos mediante préstamo interbibliotecario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,1	6,3	6,3
	Bien	3	3,3	18,7	25,0
	Muy bien	12	13,3	75,0	100,0
	Total	16	17,8	100,0	
Perdidos	Sistema	74	82,2		
Total		90	100,0		