

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

**Consejería de Administraciones Públicas**  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:  
BIBLIOTECA PÚBLICA 2013**

**CONSEJERÍA DE CULTURA Y FESTEJOS  
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



Conforme al 3º Eje: “**Transparencia y participación ciudadana**” del III Plan de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla (2012-2015), desde la Dirección General de Administraciones Públicas 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 de **BIBLIOTECA PÚBLICA 2013** perteneciente a la Consejería de Cultura y Festejos. Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio **2013**.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 465 encuestas desagregadas en 205 encuestas de adultos y 260 encuestas de población infantil.
- **AFIJACIÓN:** Proporcional.
- **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.
- **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.



## 2. VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS:

### Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Barrio Del Carmen	3	1,5	1,7	1,7
	Barrio de los Pinares	1	,5	,6	2,2
	Barrio Hernán Cortés	3	1,5	1,7	3,9
	Barrio Constitución	8	3,9	4,4	8,3
	Barrio de La Libertad	14	6,8	7,8	16,1
	Barrio Virgen de la Victoria	9	4,4	5,0	21,1
	Barrio del Real	32	15,6	17,8	38,9
	Barrio de Batería Jota	3	1,5	1,7	40,6
	Barrio Isaac Peral	11	5,4	6,1	46,7
	Barrio Hebreo-Tiro Nacional	10	4,9	5,6	52,2
	Barrio Hipódromo	7	3,4	3,9	56,1
	Barrio de Alfonso XIII	4	2,0	2,2	58,3
	Barrio de Reina Regente	2	1,0	1,1	59,4
	Barrio Industrial	13	6,3	7,2	66,7
	Barrio Políg. R. La Paz	9	4,4	5,0	71,7
	Barrio de Ataque Seco	5	2,4	2,8	74,4
	Barrio Concepción Arenal	2	1,0	1,1	75,6
	Cabrerizas	21	10,2	11,7	87,2
	Barrio del General Larrea	1	,5	,6	87,8
	Barrio de Medina Sidonia	1	,5	,6	88,3
Barrio Héroes de España	13	6,3	7,2	95,6	
Barrio Cañada de Hidum	8	3,9	4,4	100,0	
	Total	180	87,8	100,0	
Perdidos	Sistema	25	12,2		
Total		205	100,0		

### Socio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	68	33,2	41,5	41,5
	No	96	46,8	58,5	100,0
	Total	164	80,0	100,0	
Perdidos	Sistema	41	20,0		
Total		205	100,0		

### Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombre	71	34,6	40,3	40,3
	Mujer	105	51,2	59,7	100,0
	Total	176	85,9	100,0	
Perdidos	Sistema	29	14,1		
Total		205	100,0		



### Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	121	59,0	61,1	61,1
	25 a 34 años	29	14,1	14,6	75,8
	35 a 44 años	18	8,8	9,1	84,8
	45 a 54 años	14	6,8	7,1	91,9
	55 a 64 años	10	4,9	5,1	97,0
	+ de 65 años	6	2,9	3,0	100,0
	Total	198	96,6	100,0	
Perdidos	Sistema	7	3,4		
Total		205	100,0		

### Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	41	20,0	23,2	23,2
	Soltero/a	118	57,6	66,7	89,8
	Separado/a	9	4,4	5,1	94,9
	Viudo/a	9	4,4	5,1	100,0
	Total	177	86,3	100,0	
Perdidos	Sistema	28	13,7		
Total		205	100,0		

### 3. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LOS DATOS OBTENIDOS

- Al analizar los estadísticos descriptivos vemos que sus medias descriptivas están valoradas satisfactoriamente y entre ellas los ítems que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL DE BIBLIOTECA PÚBLICA (PERCEPCIÓN ADULTA) 2013** con un valor de **8,46** sobre 10.

#### Estadísticos descriptivos de BIBLIOTECA PÚBLICA 2013

	<i>N</i>	<i>Media</i> <i>(Del 1 al 10)</i>
<b>La accesibilidad del recinto</b>	<b>203</b>	<b>8,26</b>
<b>Los aseos del recinto</b>	<b>202</b>	<b>8,34</b>
<b>La limpieza de las salas</b>	<b>194</b>	<b>8,73</b>
<b>La biblioteca como lugar de estudio/consulta</b>	<b>200</b>	<b>8,11</b>
<b>Comodidad para el estudio /consulta</b>	<b>198</b>	<b>8,04</b>



<b>El silencio</b>	<b>200</b>	<b>8,05</b>
<b>La climatización</b>	<b>198</b>	<b>8,33</b>
<b>La sala de lectura</b>	<b>197</b>	<b>8,29</b>
<b>El horario de la biblioteca</b>	<b>201</b>	<b>6,57</b>
<b>El número de puestos de lectura</b>	<b>199</b>	<b>7,64</b>
<b>Señalización de los distintos servicios</b>	<b>195</b>	<b>8,28</b>
<b>Localización de información por mi cuenta</b>	<b>198</b>	<b>8,14</b>
<b>Atención y trato recibido del personal de la biblioteca pública</b>	<b>201</b>	<b>8,60</b>
<b>Nivel de calidad en general de la biblioteca</b>	<b>201</b>	<b>8,46</b>
<b>Los puestos informáticos</b>	<b>82</b>	<b>7,61</b>
<b>Acceso a internet</b>	<b>70</b>	<b>7,74</b>
<b>La fotocopidora y otros recursos de reprografía</b>	<b>57</b>	<b>7,86</b>
<b>Los libros</b>	<b>76</b>	<b>8,68</b>
<b>Las revistas</b>	<b>41</b>	<b>8,00</b>
<b>Los videos, DVD y otros materiales audiovisuales</b>	<b>21</b>	<b>7,33</b>
<b>Bases de datos y otros recursos electrónicos</b>	<b>17</b>	<b>8,24</b>
<b>Catálogo automatizado (OPAC)</b>	<b>28</b>	<b>8,71</b>
<b>Préstamo a domicilio</b>	<b>53</b>	<b>8,19</b>
<b>Plazos de préstamos</b>	<b>42</b>	<b>8,05</b>
<b>Obtención de documentos mediante préstamos interbibliotecarios</b>	<b>13</b>	<b>7,54</b>

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

	AÑO 2013			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
<b>La accesibilidad del recinto</b>	<b>77,9</b>	<b>4,5</b>	<b>17,7</b>	<b>95,6</b>
<b>Los aseos del recinto</b>	<b>76,7</b>	<b>4</b>	<b>19,3</b>	<b>96</b>
<b>La limpieza de las salas</b>	<b>85</b>	<b>1,5</b>	<b>13,4</b>	<b>98,4</b>
<b>La biblioteca como lugar de estudio/consulta</b>	<b>77,5</b>	<b>5</b>	<b>17,5</b>	<b>95</b>
<b>Comodidad para el estudio/consulta</b>	<b>72,3</b>	<b>4</b>	<b>23,7</b>	<b>96</b>
<b>El silencio</b>	<b>72,5</b>	<b>6</b>	<b>21,5</b>	<b>94</b>

<sup>1</sup> Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

<sup>2</sup> Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

<sup>3</sup> Conforme: Es el valor regular

<sup>4</sup> Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.



La climatización	80,8	3	16,2	97
La sala de lectura	76,7	5,5	17,3	94
El horario de la biblioteca	46,8	29,3	23,9	70,7
El número de puestos de lectura	63,9	11	25,1	89
Señalización de los distintos servicios	79,5	5,1	15,4	94,9
Localización de información por mi cuenta	73,7	5	21,2	94,9
Atención y trato recibido del personal de la biblioteca pública	82,1	4	13,9	96
Nivel de calidad en general de la biblioteca	81,1	3	15,9	97
Los puestos informáticos	61	14,7	24,4	85,4
Acceso a internet	64,3	14,3	21,4	85,7
La fotocopiadora y otros recursos de reprografía	68,4	12,3	19,3	87,7
Los libros	82,9	1,3	15,8	98,7
Las revistas	73,2	12,2	14,6	87,8
Los videos, DVD y otros materiales audiovisuales	61,9	19,1	19	80,9
Bases de datos y otros recursos electrónicos	76,5	5,9	17,6	94,1
Catálogo automatizado (OPAC)	85,7	3,6	10,7	96,4
Préstamo a domicilio	77,4	7,6	15,1	92,5
Plazos de prestamos	69	9,6	21,4	90,4
Obtención de documentos mediante préstamos interbibliotecarios	69,3	23,1	7,7	77

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

- Al analizar los estadísticos descriptivos vemos que sus medias descriptivas están valoradas satisfactoriamente y entre ellas los ítems que lo resume todo, el ***NIVEL DE CALIDAD TOTAL DE BIBLIOTECA PÚBLICA \_SALA INFANTIL (PERCEPCIÓN INFANTIL) 2013*** con un valor de **8,18** sobre 10.



### Estadísticos descriptivos de BIBLIOTECA PÚBLICA\_SALA INFANTIL 2013

	<i>N</i>	<i>Media</i> (Del 1 al 10)
La sala es bonita	260	8,34
Las mesas y sillas son cómodas	260	7,59
Tiene muchos libros	259	8,25
Los libros son bonitos	260	8,01
El personal me trata bien	257	8,17
Me ayudan con los trabajos del Colegio	259	7,77
Me gusta esta Biblioteca	260	8,18

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

	AÑO 2013			
	SATISFECHOS <sup>5</sup>	INSATISFECHOS <sup>6</sup>	CONFORME <sup>7</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>8</sup>
La sala es bonita	82,7	4,6	12,7	95,4
Las mesas y sillas son cómodas	58,8	5,8	35,4	94,2
Tienen muchos libros	78	3,1	18,9	96,9
Los libros son bonitos	69,6	2,7	27,7	97,3
El personal me trata bien	75,1	2,7	22,2	97,3
Me ayudan con los trabajos del colegio	64,5	5,4	30,1	94,6
Me gusta esta biblioteca	75,7	3,1	21,2	96,9

<sup>5</sup> Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

<sup>6</sup> Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

<sup>7</sup> Conforme: Es el valor regular

<sup>8</sup> Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.