

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:**

**BIBLIOTECA PÚBLICA USUARIOS-ADULTOS**

**(1º SEMESTRE 2019)**

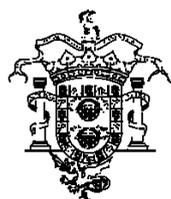
**CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, 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 adultos sobre el **SERVICIO DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA (USUARIOS-ADULTOS) (1º SEMESTRE 2019)** perteneciente a la Consejería de Cultura y Festejos de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población usuarios-adultos de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el 1º semestre del ejercicio 2019
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 94 encuestas.
- **AFIJACIÓN:** Proporcional.
- **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.
- **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.

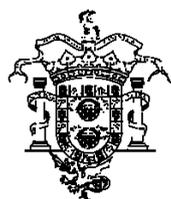


## 2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS OBTENIDOS.

Al analizar los estadísticos descriptivos vemos que sus medias descriptivas están valoradas satisfactoriamente y entre ellas los ítems que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL de la BIBLIOTECA PÚBLICA PARA USUARIOS-ADULTOS** con un valor de **4,16** sobre 5.

<b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>	<b>N</b>	<b>MEDIA</b>
Valore la accesibilidad	94	4,29
Valore los aseos	93	3,56
Valore la limpieza	92	4,42
Valore la biblioteca como lugar de estudio/consulta	92	4,47
Valore la comodidad para el estudio/consulta	88	4,20
Valore el silencio	93	4,05
Valore la climatización	92	3,70
Valore la sala de lectura	91	4,24
Valore el horario de la biblioteca	93	3,77
Valore el número de puestos de lectura	91	3,79
Valore la señalización de los distintos servicios	89	3,82
Valore la localización de información por mi cuenta	90	3,84
Valore la atención y el trato recibidos del personal de la biblioteca pública	94	4,33
<b>Valore el nivel de calidad general de la biblioteca</b>	<b>94</b>	<b>4,16</b>
Valore los puestos informáticos	46	3,80
Valore el acceso a internet	44	3,68
Valore la fotocopiadora y otros recursos de reprografía	41	3,61
Valore los libros	49	4,27
Valore las revistas	35	3,83
Valore los vídeos, DVD y otros materiales audiovisuales	27	3,67
Base de datos y otros recursos electrónicos	31	4,00
Valore el catálogo automatizado (OPAC)	27	4,00
Valore el préstamo a domicilio	33	4,00
Valore los plazos de préstamo	36	4,08
Valore la obtención de documentos mediante préstamo interbibliotecario	27	3,93

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

VALORACIÓN	1º SEMESTRE DE 2019			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
Valore la accesibilidad	79.8	3.2	17	96.8
Valore los aseos	51.6	19.4	29	80.6
Valore la limpieza	81.4	1.1	7.6	89
Valore la biblioteca como lugar de estudio/consulta	85.8	2.2	12	97.8
Valore la comodidad para el estudio/consulta	80.7	6.8	12.5	93.2
Valore el silencio	72	9.7	18.3	90.3
Valore la climatización	55.4	10.9	33.7	89.1
Valore la sala de lectura	80.2	4.4	15.4	95.6
Valore el horario de la Biblioteca	67.7	19.4	12.9	8.6
Valore el número de puestos de lectura	63.7	9.9	26.4	90.1
Valore la señalización de los distintos servicios	63	11.2	25.8	88.8
Valore la localización de información	66.7	12.2	21.1	87.8
Valore la atención y trato recibidos del personal de la Biblioteca Pública	83	10.6	6.4	89.4
Valore el Nivel de Calidad. en general, de la Biblioteca	<b>78.7</b>	<b>3.2</b>	<b>18.1</b>	<b>96.8</b>
Valore los puestos informáticos	69.6	23.9	9.5	76.1
Valore el acceso a internet	63.6	20.5	15.9	79.5
Valore la fotocopiadora y otros recursos de reprografía	58.5	19.5	22	80.5
Valore los libros	77.5	8.2	14.3	91.8
Valore las revistas	65.7	20	14.3	80
Valore los vídeos, DVD y otros materiales audiovisuales	59.3	22.2	18.5	77.8
Valore las bases de datos y otros recursos electrónicos	74.2	12.9	12.9	87.1
Valore el catálogo automatizado (OPAC)	66.7	14.8	18.5	85.2
Valore el préstamo a domicilio	72.7	18.2	9.1	81.8
Valore los plazos de préstamo	77.8	13.9	8.3	86.1
Valore la obtención de documentos mediante préstamo interbibliotecario	66.7	14.8	18.5	85.2

<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.



### 3. TABLA DE FRECUENCIA

Indica el barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Real	17	18,1	22,4	22,4
	Príncipe	1	1,1	1,3	23,7
	Virgen de la Victoria	4	4,3	5,3	28,9
	Hipodromo	4	4,3	5,3	34,2
	Cabrerizas	6	6,4	7,9	42,1
	Centro	7	7,4	9,2	51,3
	Calvo Sotelo	5	5,3	6,6	57,9
	Geral Larrea	2	2,1	2,6	60,5
	Industrial	5	5,3	6,6	67,1
	Hernán Cortés	1	1,1	1,3	68,4
	Los Pinares	3	3,2	3,9	72,4
	Cañada	2	2,1	2,6	75,0
	Monte M <sup>o</sup> Cristina	4	4,3	5,3	80,3
	Barrio Hebreo/Tiro Nacional	5	5,3	6,6	86,8
	Alfonso XIII	3	3,2	3,9	90,8
	Constitución	3	3,2	3,9	94,7
	Las Palmeras	1	1,1	1,3	96,1
	Polígono de la paz	2	2,1	2,6	98,7
	Reina Regente	1	1,1	1,3	100,0
	Total		76	80,9	100,0
Perdidos	Sistema	18	19,1		
Total		94	100,0		

¿Es usted socio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	23	24,5	30,3	30,3
	No	53	56,4	69,7	100,0
	Total	76	80,9	100,0	
Perdidos	Sistema	18	19,1		
Total		94	100,0		



**Seleccione el género**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombre	43	45,7	48,9	48,9
	Mujer	45	47,9	51,1	100,0
	Total	88	93,6	100,0	
Perdidos	Sistema	6	6,4		
Total		94	100,0		

**Señale su edad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	68	72,3	76,4	76,4
	25 a 34 años	9	9,6	10,1	86,5
	35 a 44 años	6	6,4	6,7	93,3
	45 a 54 años	4	4,3	4,5	97,8
	+ de 65 años	2	2,1	2,2	100,0
Total		89	94,7	100,0	
Perdidos	Sistema	5	5,3		
Total		94	100,0		

**Seleccione estado civil**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	11	11,7	13,3	13,3
	Soltero/a	66	70,2	79,5	92,8
	Separado/a	1	1,1	1,2	94,0
	Viudo/a	5	5,3	6,0	100,0
Total		83	88,3	100,0	
Perdidos	Sistema	11	11,7		
Total		94	100,0		

**Valore la accesibilidad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,1	1,1	1,1
	Mal	2	2,1	2,1	3,2
	Regular	16	17,0	17,0	20,2
	Bien	25	26,6	26,6	46,8
	Muy bien	50	53,2	53,2	100,0
	Total	94	100,0	100,0	



**Valore los aseos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	4,3	4,3	4,3
	Mal	14	14,9	15,1	19,4
	Regular	27	28,7	29,0	48,4
	Bien	22	23,4	23,7	72,0
	Muy bien	26	27,7	28,0	100,0
	Total	93	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,1		
Total		94	100,0		

**Valore la limpieza**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,1	1,1	1,1
	Regular	7	7,4	7,6	8,7
	Bien	36	38,3	39,1	47,8
	Muy bien	48	51,1	52,2	100,0
	Total	92	97,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,1		
Total		94	100,0		

**Valore la biblioteca como lugar de estudio/consulta**

		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	11	11,7	12,0	14,1
	Bien	20	21,3	21,7	35,9
	Muy bien	59	62,8	64,1	100,0
	Total	92	97,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,1		
Total		94	100,0		

**Valore la comodidad para el estudio/consulta**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	2,1	2,3	2,3
	Mal	4	4,3	4,5	6,8
	Regular	11	11,7	12,5	19,3
	Bien	28	29,8	31,8	51,1
	Muy bien	43	45,7	48,9	100,0
	Total	88	93,6	100,0	
Perdidos	Sistema	6	6,4		
Total		94	100,0		



### Valore el silencio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	4,3	4,3	4,3
	Mal	5	5,3	5,4	9,7
	Regular	17	18,1	18,3	28,0
	Bien	23	24,5	24,7	52,7
	Muy bien	44	46,8	47,3	100,0
	Total		93	98,9	100,0
Perdidos	Sistema	1	1,1		
Total		94	100,0		

### Valore la climatización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	5,3	5,4	5,4
	Mal	5	5,3	5,4	10,9
	Regular	31	33,0	33,7	44,6
	Bien	23	24,5	25,0	69,6
	Muy bien	28	29,8	30,4	100,0
	Total		92	97,9	100,0
Perdidos	Sistema	2	2,1		
Total		94	100,0		

### Valore la sala de lectura

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,1	1,1	1,1
	Mal	3	3,2	3,3	4,4
	Regular	14	14,9	15,4	19,8
	Bien	28	29,8	30,8	50,5
	Muy bien	45	47,9	49,5	100,0
	Total		91	96,8	100,0
Perdidos	Sistema	3	3,2		
Total		94	100,0		



**Valore el horario de la biblioteca**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	6,4	6,5	6,5
	Mal	12	12,8	12,9	19,4
	Regular	12	12,8	12,9	32,3
	Bien	30	31,9	32,3	64,5
	Muy bien	33	35,1	35,5	100,0
	Total	93	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,1		
Total		94	100,0		

**Valore el número de puestos de lectura**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	5,3	5,5	5,5
	Mal	4	4,3	4,4	9,9
	Regular	24	25,5	26,4	36,3
	Bien	30	31,9	33,0	69,2
	Muy bien	28	29,8	30,8	100,0
	Total	91	96,8	100,0	
Perdidos	Sistema	3	3,2		
Total		94	100,0		

**Valore la señalización de los distintos servicios**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	3,2	3,4	3,4
	Mal	7	7,4	7,9	11,2
	Regular	23	24,5	25,8	37,1
	Bien	26	27,7	29,2	66,3
	Muy bien	30	31,9	33,7	100,0
	Total	89	94,7	100,0	
Perdidos	Sistema	5	5,3		
Total		94	100,0		



**Valore la localización de información por mi cuenta**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	5,3	5,6	5,6
	Mal	6	6,4	6,7	12,2
	Regular	19	20,2	21,1	33,3
	Bien	28	29,8	31,1	64,4
	Muy bien	32	34,0	35,6	100,0
	Total	90	95,7	100,0	
Perdidos	Sistema	4	4,3		
Total		94	100,0		

**Valore la atención y el trato recibidos del personal de la biblioteca pública**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	2,1	2,1	2,1
	Mal	8	8,5	8,5	10,6
	Regular	6	6,4	6,4	17,0
	Bien	19	20,2	20,2	37,2
	Muy bien	59	62,8	62,8	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

**Valore el nivel de calidad general de la biblioteca**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	2,1	2,1	2,1
	Mal	1	1,1	1,1	3,2
	Regular	17	18,1	18,1	21,3
	Bien	34	36,2	36,2	57,4
	Muy bien	40	42,6	42,6	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

**Valore los puestos informáticos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	4,3	8,7	8,7
	Mal	7	7,4	15,2	23,9
	Regular	3	3,2	6,5	30,4
	Bien	12	12,8	26,1	56,5
	Muy bien	20	21,3	43,5	100,0
	Total	46	48,9	100,0	
Perdidos	Sistema	48	51,1		
Total		94	100,0		



**Valore el acceso a internet**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	3,2	6,8	6,8
	Mal	6	6,4	13,6	20,5
	Regular	7	7,4	15,9	36,4
	Bien	14	14,9	31,8	68,2
	Muy bien	14	14,9	31,8	100,0
	Total	44	46,8	100,0	
Perdidos	Sistema	50	53,2		
Total		94	100,0		

**Valore la fotocopiadora y otros recursos de reprografía**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	5,3	12,2	12,2
	Mal	3	3,2	7,3	19,5
	Regular	9	9,6	22,0	41,5
	Bien	10	10,6	24,4	65,9
	Muy bien	14	14,9	34,1	100,0
	Total	41	43,6	100,0	
Perdidos	Sistema	53	56,4		
Total		94	100,0		

**Valore los libros**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,1	2,0	2,0
	Mal	3	3,2	6,1	8,2
	Regular	7	7,4	14,3	22,4
	Bien	9	9,6	18,4	40,8
	Muy bien	29	30,9	59,2	100,0
	Total	49	52,1	100,0	
Perdidos	Sistema	45	47,9		
Total		94	100,0		

**Valore las revistas**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	4,3	11,4	11,4
	Mal	3	3,2	8,6	20,0
	Regular	5	5,3	14,3	34,3
	Bien	6	6,4	17,1	51,4
	Muy bien	17	18,1	48,6	100,0
	Total	35	37,2	100,0	
Perdidos	Sistema	59	62,8		
Total		94	100,0		



**Valore los vídeos, DVD y otros materiales audiovisuales**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	3,2	11,1	11,1
	Mal	3	3,2	11,1	22,2
	Regular	5	5,3	18,5	40,7
	Bien	5	5,3	18,5	59,3
	Muy bien	11	11,7	40,7	100,0
	Total	27	28,7	100,0	
Perdidos	Sistema	67	71,3		
Total		94	100,0		

**Base de datos y otros recursos electrónicos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,1	3,2	3,2
	Mal	3	3,2	9,7	12,9
	Regular	4	4,3	12,9	25,8
	Bien	10	10,6	32,3	58,1
	Muy bien	13	13,8	41,9	100,0
	Total	31	33,0	100,0	
Perdidos	Sistema	63	67,0		
Total		94	100,0		

**Valore el catálogo automatizado (OPAC)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	4	4,3	14,8	14,8
	Regular	5	5,3	18,5	33,3
	Bien	5	5,3	18,5	51,9
	Muy bien	13	13,8	48,1	100,0
	Total	27	28,7	100,0	
Perdidos	Sistema	67	71,3		
Total		94	100,0		

**Valore el préstamo a domicilio**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,1	3,0	3,0
	Mal	5	5,3	15,2	18,2
	Regular	3	3,2	9,1	27,3
	Bien	8	8,5	24,2	51,5
	Muy bien	16	17,0	48,5	100,0
	Total	33	35,1	100,0	
Perdidos	Sistema	61	64,9		
Total		94	100,0		



**Valore los plazos de préstamo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,1	2,8	2,8
	Mal	4	4,3	11,1	13,9
	Regular	3	3,2	8,3	22,2
	Bien	11	11,7	30,6	52,8
	Muy bien	17	18,1	47,2	100,0
Total		36	38,3	100,0	
Perdidos	Sistema	58	61,7		
Total		94	100,0		

**Valore la obtención de documentos mediante préstamo interbibliotecario**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,1	3,7	3,7
	Mal	3	3,2	11,1	14,8
	Regular	5	5,3	18,5	33,3
	Bien	6	6,4	22,2	55,6
	Muy bien	12	12,8	44,4	100,0
Total		27	28,7	100,0	
Perdidos	Sistema	67	71,3		
Total		94	100,0		