

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-INFANTIL

(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 infantiles sobre el **SERVICIO DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA-(USUARIO-INFANTIL) (1º SEMESTRE 2019)** perteneciente a la Consejería de Cultura y Festejos de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población infantil de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el 1º semestre del ejercicio 2019
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 115 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 BIBLIOTECA PÚBLICA-INFANTIL** con un valor de **2,95** sobre 3.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
La sala es bonita	112	2,91
Las mesas y sillas son cómodas	115	2,71
Tiene muchos libros	115	2,95
Los libros son bonitos	115	2,85
El personal te trata bien	114	2,92
Te ayudan con los trabajos del Colegio	114	2,66
Te gusta esta biblioteca	112	2,95

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 ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
La sala es bonita	92.9	1.8	5.4	98.3
Las mesas y sillas son cómodas	74.8	3.5	21.7	96.5
Tiene muchos libros	94.8	2.6	1.7	96.5
Los libros son bonitos	89.6	4.3	6.1	95.7
El personal te trata bien	95.6	3.5	0.9	96.5
Te ayudan con los trabajos del Colegio	77.2	11.4	11.4	88.6
Te gusta esta biblioteca	95.5	0.9	3.6	99.1

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

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

³ Conforme: Es el valor regular

⁴ Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.



3. TABLA DE FRECUENCIA

La sala es bonita

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	1,7	1,8	1,8
	Regular	6	5,2	5,4	7,1
	Bien	104	90,4	92,9	100,0
	Total	112	97,4	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,6		
Total		115	100,0		

Las mesas y sillas son cómodas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	4	3,5	3,5	3,5
	Regular	25	21,7	21,7	25,2
	Bien	86	74,8	74,8	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

Tiene muchos libros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	2,6	2,6	2,6
	Regular	2	1,7	1,7	4,3
	Bien	109	94,8	94,8	99,1
	5	1	,9	,9	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

Los libros son bonitos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	5	4,3	4,3	4,3
	Regular	7	6,1	6,1	10,4
	Bien	103	89,6	89,6	100,0
	Total	115	100,0	100,0	



El personal te trata bien

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	4	3,5	3,5	3,5
	Regular	1	,9	,9	4,4
	Bien	109	94,8	95,6	100,0
	Total	114	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,9		
Total		115	100,0		

Te ayudan con los trabajos del Colegio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	13	11,3	11,4	11,4
	Regular	13	11,3	11,4	22,8
	Bien	88	76,5	77,2	100,0
	Total	114	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,9		
Total		115	100,0		

Te gusta esta biblioteca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,9	,9	,9
	Regular	4	3,5	3,6	4,5
	Bien	107	93,0	95,5	100,0
	Total	112	97,4	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,6		
Total		115	100,0		