CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO:

BIBLIOTECA PÚBLICA (INFANTIL) 2021

CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA, FESTEJOS E IGUALDAD

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla**,** desde la Dirección General de Atención, Participación Ciudadana y Juventud, 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: **BIBLIOTECA PÚBLICA (INFANTIL) 2021** perteneciente a la Consejería de Educación, Cultura, Festejos e Igualdad 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 2021
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA: 21** 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 GENERAL (*Me gusta esta biblioteca*) del servicio BIBLIOTECA PÚBLICA (INFANTIL)** con un valor de **5** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
La sala es bonita	21	5,00
Las mesas y sillas son cómodas	21	4,81
Tiene muchos libros	21	5,00
Los libros son bonitos	21	5,00
El personal me trata bien	21	5,00
Me ayudan con los trabajos del colegio	20	5,00
Me gusta esta biblioteca	20	5,00

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

AÑO 2021				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS[1]	CONFORMES[2]	SATISFECHOS[3]	CONFORMIDAD TOTAL[4]
La sala es bonita	0%	0%	100%	100%
Las mesas y sillas son cómodas	4,8%	0	95,2%	95,2%
Tiene muchos libros	0%	0%	100%	100%
Los libros son bonitos	0%	0%	100%	100%
El personal me trata bien	0%	0%	100%	100%
Me ayudan con los trabajos del colegio	0%	4,8%	95,2%	100%
Me gusta esta biblioteca	0%	4,8%	95,2%	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

[LA SALA ES BONITA]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	21	100,0	100,0	100,0

[LAS MESAS Y SILLAS SON CÓMODAS]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	4,8	4,8	4,8
	Muy bien	20	95,2	95,2	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

[TIENE MUCHOS LIBROS]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	21	100,0	100,0	100,0

[LOS LIBROS SON BONITOS]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	21	100,0	100,0	100,0

[EL PERSONAL ME TRATA BIEN]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	21	100,0	100,0	100,0

[ME AYUDAN CON LOS TRABAJOS DEL COLEGIO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	20	95,2	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	1	4,8		
Total		21	100,0		

[ME GUSTA ESTA BIBLIOTECA]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	20	95,2	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	1	4,8		
Total		21	100,0		