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 (ADULTOS) 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 (ADULTOS) 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: 17** 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 del servicio BIBLIOTECA PÚBLICA (ADULTOS)** con un valor de **4,87** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al recinto	12	4,58
Aseos del recinto	9	4,67
La limpieza de las salas	16	4,88
La Biblioteca como lugar de estudio/consultas	14	4,86
Comodidad para el estudio/consultas	12	4,75
Silencio	16	5,00
Climatización	17	4,65
Sala de lectura	16	4,50
Horario de la Biblioteca	16	4,50
Número de puestos de lectura	11	4,64
Señalización de los distintos servicios	16	4,44
Localización de información por mi cuenta	10	4,30
Atención y trato recibidos por el personal de la Biblioteca	15	5,00
Nivel de Calidad General de la Biblioteca Pública	15	**4,87**
Puestos informáticos	3	5,00
Acceso a Internet	4	4,50
Fotocopiadora y otros recursos	4	4,50
Libros	3	4,67
Revistas	3	4,67
Vídeos, DVD, etc…	3	4,33
Bases de datos y otros	2	5,00
Catálogo automatizado OPAC	2	5,00
Préstamo a domicilio	3	4,67
Plazos de préstamo	3	4,33
Obtención de documentos mediante préstamo interbibliotecario	2	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]**
Accesibilidad al recinto	0%	0%	100%	100%
Aseos del recinto	0%	0%	100%	100%
La limpieza de las salas	0%	0%	100%	100%
La Biblioteca como lugar de estudio/consultas	0%	0%	100%	100%
Comodidad para el estudio/consultas	0%	0%	100%	100%
Silencio	0%	0%	100%	100%
Climatización	5,9%	0%	94,1%	94,1%
Sala de lectura	6,3%	0%	93,7%	93,7%
Horario de la Biblioteca	6,3%	0%	93,7%	93,7%
Número de puestos de lectura	0%	0%	100%	100%
Señalización de los distintos servicios	6,3%	6,3%	87,4%	93,7%
Localización de información por mi cuenta	0%	20%	80%	100%
Atención y trato recibidos por el personal de la Biblioteca	0%	0%	100%	100%
Nivel de Calidad General de la Biblioteca Pública	0%	0%	100%	100%
Puestos informáticos	0%	0%	100%	100%
Acceso a Internet	0%	25%	75%	100%
Fotocopiadora y otros recursos	0%	0%	100%	100%
Libros	0%	0%	100%	100%
Revistas	0%	0%	100%	100%
Vídeos, DVD, etc…	0%	0%	100%	100%
Bases de datos y otros	0%	0%	100%	100%
Catálogo automatizado OPAC	0%	0%	100%	100%
Préstamo a domicilio	0%	0%	100%	100%
Plazos de préstamo	0%	33,3%	66,7%	100%
Obtención de documentos mediante préstamo interbibliotecario	0%	0%	100%	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	Centro	4	23,5	30,8	30,8
	Real	1	5,9	7,7	38,5
	Isaac Peral - Tesorillo	2	11,8	15,4	53,8
	Hipódromo - Industrial	1	5,9	7,7	61,5
	Reina Regente	1	5,9	7,7	69,2
	El Príncipe	4	23,5	30,8	100,0
	Total	13	76,5	100,0	
Perdidos	Sistema	4	23,5		
Total		17	100,0		

ELIGE LA OPCIÓN

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NO SOCIO	11	64,7	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	6	35,3		
Total		17	100,0		

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	9	52,9	81,8	81,8
	Masculino	2	11,8	18,2	100,0
	Total	11	64,7	100,0	
Perdidos	Sistema	6	35,3		
Total		17	100,0		

EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	7	41,2	43,8	43,8
	25 a 34 años	4	23,5	25,0	68,8
	35 a 44 años	2	11,8	12,5	81,3
	45 a 54 años	3	17,6	18,8	100,0
	Total	16	94,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	5,9		
Total		17	100,0		

ESTADO CIVIL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	4	23,5	25,0	25,0
	Soltero/a	10	58,8	62,5	87,5
	Separado/a	2	11,8	12,5	100,0
	Total	16	94,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	5,9		
Total		17	100,0		

[Accesibilidad al recinto]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	5	29,4	41,7	41,7
	Muy bien	7	41,2	58,3	100,0
	Total	12	70,6	100,0	
Perdidos	Sistema	5	29,4		
Total		17	100,0		

[Aseos del recinto]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	17,6	33,3	33,3
	Muy bien	6	35,3	66,7	100,0
	Total	9	52,9	100,0	
Perdidos	Sistema	8	47,1		
Total		17	100,0		

[La limpieza de las salas]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	11,8	12,5	12,5
	Muy bien	14	82,4	87,5	100,0
	Total	16	94,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	5,9		
Total		17	100,0		

[Biblioteca como lugar de estudio/consultas]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	11,8	14,3	14,3
	Muy bien	12	70,6	85,7	100,0

	Total	14	82,4	100,0	
Perdidos	Sistema	3	17,6		
Total		17	100,0		

[Comodidad para el estudio/consultas]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	17,6	25,0	25,0
	Muy bien	9	52,9	75,0	100,0
	Total	12	70,6	100,0	
Perdidos	Sistema	5	29,4		
Total		17	100,0		

[Silencio]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	16	94,1	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	1	5,9		
Total		17	100,0		

[Climatización]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	5,9	5,9	5,9
	Bien	2	11,8	11,8	17,6
	Muy bien	14	82,4	82,4	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

[Sala de lectura]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	5,9	6,3	6,3
	Bien	4	23,5	25,0	31,3
	Muy bien	11	64,7	68,8	100,0
	Total	16	94,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	5,9		
Total		17	100,0		

[Horario de la Biblioteca]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	5,9	6,3	6,3

	Bien	5	29,4	31,3	37,5
	Muy bien	10	58,8	62,5	100,0
	Total	16	94,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	5,9		
Total		17	100,0		

[Número de puestos de lectura]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	4	23,5	36,4	36,4
	Muy bien	7	41,2	63,6	100,0
	Total	11	64,7	100,0	
Perdidos	Sistema	6	35,3		
Total		17	100,0		

[Señalización de los distintos servicios]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	5,9	6,3	6,3
	Regular	1	5,9	6,3	12,5
	Bien	4	23,5	25,0	37,5
	Muy bien	10	58,8	62,5	100,0
	Total	16	94,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	5,9		
Total		17	100,0		

[Localización de información por mi cuenta]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	11,8	20,0	20,0
	Bien	3	17,6	30,0	50,0
	Muy bien	5	29,4	50,0	100,0
	Total	10	58,8	100,0	
Perdidos	Sistema	7	41,2		
Total		17	100,0		

[Atención y trato recibidos del personal de la Biblioteca Pública]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	15	88,2	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	2	11,8		
Total		17	100,0		

[Nivel de Calidad General de la Biblioteca]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	11,8	13,3	13,3
	Muy bien	13	76,5	86,7	100,0
	Total	15	88,2	100,0	
Perdidos	Sistema	2	11,8		
Total		17	100,0		

[Puestos informáticos]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	3	17,6	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	14	82,4		
Total		17	100,0		

[Acceso a internet]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	5,9	25,0	25,0
	Muy bien	3	17,6	75,0	100,0
	Total	4	23,5	100,0	
Perdidos	Sistema	13	76,5		
Total		17	100,0		

[Fotocopiadora y otros recursos]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	11,8	50,0	50,0
	Muy bien	2	11,8	50,0	100,0
	Total	4	23,5	100,0	
Perdidos	Sistema	13	76,5		
Total		17	100,0		

[Libros]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	5,9	33,3	33,3
	Muy bien	2	11,8	66,7	100,0
	Total	3	17,6	100,0	
Perdidos	Sistema	14	82,4		
Total		17	100,0		

[Revistas]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	5,9	33,3	33,3
	Muy bien	2	11,8	66,7	100,0
	Total	3	17,6	100,0	
Perdidos	Sistema	14	82,4		
Total		17	100,0		

[Vídeos, DVD, etc...]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	11,8	66,7	66,7
	Muy bien	1	5,9	33,3	100,0
	Total	3	17,6	100,0	
Perdidos	Sistema	14	82,4		
Total		17	100,0		

[Bases de datos y otros]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	2	11,8	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	15	88,2		
Total		17	100,0		

[Catálogo automatizado (OPAC)]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	2	11,8	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	15	88,2		
Total		17	100,0		

[Préstamo a domicilio]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	5,9	33,3	33,3
	Muy bien	2	11,8	66,7	100,0
	Total	3	17,6	100,0	
Perdidos	Sistema	14	82,4		
Total		17	100,0		

[Plazos de préstamo]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	5,9	33,3	33,3
	Muy bien	2	11,8	66,7	100,0
	Total	3	17,6	100,0	
Perdidos	Sistema	14	82,4		
Total		17	100,0		

[Obtención de documentos mediante préstamo interbibliotecario]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	2	11,8	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	15	88,2		
Total		17	100,0		