CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad

DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO:

BIBLIOTECA PÚBLICA (ADULTOS) 2023

CONSEJERÍA DE CULTURA, PATRIMONIO CULTURAL Y DEL MAYOR

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla**,** desde la Dirección General de Administración Pública, 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 público: **BIBLIOTECA PÚBLICA (ADULTOS) 2023** perteneciente a la Consejería de Cultura, Patrimonio Cultural y del Mayor 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 2023
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA: 34** 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 TOTAL del servicio** con un valor de **4,59** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al recinto	34	4,44
Aseos del recinto	32	4,28
La limpieza de las salas	34	4,59
Biblioteca como lugar de estudio/consultas	33	4,48
Comodidad para el estudio/consultas	33	4,45
Silencio	34	4,24
Climatización	33	4,18
Sala de lectura	31	4,55
Horario de la Biblioteca	33	4,67
Número de puestos de lectura	33	4,06
Señalización de los distintos servicios	34	4,26
Localización de información por mi cuenta	32	4,22
Atención y trato recibidos del personal de la Biblioteca Pública	33	4,82
Nivel de Calidad General de la Biblioteca	34	**4,59**
Puestos informáticos	4	3,25
Acceso a internet	4	3,25
Fotocopiadora y otros recursos	2	3,00
Libros	20	4,85
Revistas	3	4,67
Vídeos, DVD, etc..	2	4,50
Bases de datos y otros	2	4,50
Catálogo automatizado (OPAC)	3	4,33
Préstamo a domicilio	7	4,43
Plazos de préstamo	5	4,80
Obtención de documentos mediante préstamo interbibliotecario	3	5,00

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

AÑO 2023				
VALORACIÓN	**INSATISFECHOS[1]**	**CONFORMES[2]**	**SATISFECHOS[3]**	**CONFORMIDAD TOTAL[4]**
Accesibilidad al recinto	2,9%	5,9%	91,2%	97,1%
Aseos del recinto	6,3%	3,1%	90,6%	93,7%
La limpieza de las salas	0%	2,9%	97,1%	100%
Biblioteca como lugar de estudio/consultas	0%	9,1%	90,9%	100%
Comodidad para el estudio/consultas	0%	6,1%	93,9%	100%
Silencio	2,9%	11,8%	85,3%	97,1%
Climatización	3%	15,2%	81,8%	97%
Sala de lectura	0%	6,5%	93,5%	100%
Horario de la Biblioteca	0%	6,1%	93,9%	100%
Número de puestos de lectura	9,1%	18,2%	72,7%	90,9%
Señalización de los distintos servicios	0%	14,7%	85,3%	100%
Localización de información por mi cuenta	3,1%	12,5%	84,4%	96,9%
Atención y trato recibidos del personal de la Biblioteca Pública	0%	3%	97%	100%
Nivel de Calidad General de la Biblioteca	0%	5,9%	94,1%	100%
Puestos informáticos	0%	75%	25%	100%
Acceso a internet	25%	25%	50%	75%
Fotocopiadora y otros recursos	50%	0%	50%	50%
Libros	0%	5%	95%	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%	33,3%	66,7%	100%
Préstamo a domicilio	0%	14,3%	85,7%	100%
Plazos de préstamo	0%	0%	100%	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	El Carmen - Monte Mº Cristina	2	5,9	7,7	7,7
	Carretera Hidum	1	2,9	3,8	11,5
	Las Palmeras - Hernán Cortés	1	2,9	3,8	15,4
	La Libertad	1	2,9	3,8	19,2
	Victoria	1	2,9	3,8	23,1
	Real	7	20,6	26,9	50,0
	Cabrerizas	3	8,8	11,5	61,5
	Hipódromo - Industrial	4	11,8	15,4	76,9
	Alfonso XIII	3	8,8	11,5	88,5
	El Príncipe	1	2,9	3,8	92,3
	General Gómez Jordana	1	2,9	3,8	96,2
	Hebreo	1	2,9	3,8	100,0
	Total	26	76,5	100,0	
Perdidos	Sistema	8	23,5		
Total		34	100,0		

ELIGE LA OPCIÓN

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SOCIO	6	17,6	20,0	20,0
	NO SOCIO	24	70,6	80,0	100,0
	Total	30	88,2	100,0	
Perdidos	Sistema	4	11,8		
Total		34	100,0		

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	22	64,7	78,6	78,6
	Masculino	6	17,6	21,4	100,0
	Total	28	82,4	100,0	
Perdidos	Sistema	6	17,6		
Total		34	100,0		

EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	19	55,9	57,6	57,6
	25 a 34 años	8	23,5	24,2	81,8
	35 a 44 años	4	11,8	12,1	93,9
	45 a 54 años	1	2,9	3,0	97,0
	55 a 64 años	1	2,9	3,0	100,0
	Total	33	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,9		
Total		34	100,0		

ESTADO CIVIL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	7	20,6	23,3	23,3
	Soltero/a	22	64,7	73,3	96,7
	Separado/a	1	2,9	3,3	100,0
	Total	30	88,2	100,0	
Perdidos	Sistema	4	11,8		
Total		34	100,0		

Accesibilidad al recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,9	2,9	2,9
	Regular	2	5,9	5,9	8,8
	Bien	11	32,4	32,4	41,2
	Muy bien	20	58,8	58,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Aseos del recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	5,9	6,3	6,3
	Regular	1	2,9	3,1	9,4
	Bien	13	38,2	40,6	50,0
	Muy bien	16	47,1	50,0	100,0
	Total	32	94,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	5,9		
Total		34	100,0		

La limpieza de las salas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,9	2,9	2,9
	Bien	12	35,3	35,3	38,2
	Muy bien	21	61,8	61,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Biblioteca como lugar de estudio/consultas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	8,8	9,1	9,1
	Bien	11	32,4	33,3	42,4
	Muy bien	19	55,9	57,6	100,0
	Total	33	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,9		
Total		34	100,0		

Comodidad para el estudio/consultas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	5,9	6,1	6,1
	Bien	14	41,2	42,4	48,5
	Muy bien	17	50,0	51,5	100,0
	Total	33	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,9		
Total		34	100,0		

Silencio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,9	2,9	2,9
	Regular	4	11,8	11,8	14,7
	Bien	14	41,2	41,2	55,9
	Muy bien	15	44,1	44,1	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Climatización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	2,9	3,0	3,0
	Regular	5	14,7	15,2	18,2
	Bien	14	41,2	42,4	60,6
	Muy bien	13	38,2	39,4	100,0
	Total	33	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,9		
Total		34	100,0		

Sala de lectura

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	5,9	6,5	6,5
	Bien	10	29,4	32,3	38,7
	Muy bien	19	55,9	61,3	100,0
	Total	31	91,2	100,0	
Perdidos	Sistema	3	8,8		
Total		34	100,0		

Horario de la Biblioteca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	5,9	6,1	6,1
	Bien	7	20,6	21,2	27,3
	Muy bien	24	70,6	72,7	100,0
	Total	33	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,9		
Total		34	100,0		

Número de puestos de lectura

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,9	3,0	3,0
	Mal	2	5,9	6,1	9,1
	Regular	6	17,6	18,2	27,3
	Bien	9	26,5	27,3	54,5
	Muy bien	15	44,1	45,5	100,0
	Total	33	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,9		
Total		34	100,0		

Señalización de los distintos servicios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	14,7	14,7	14,7
	Bien	15	44,1	44,1	58,8
	Muy bien	14	41,2	41,2	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Localización de información por mi cuenta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	2,9	3,1	3,1
	Regular	4	11,8	12,5	15,6
	Bien	14	41,2	43,8	59,4
	Muy bien	13	38,2	40,6	100,0
	Total	32	94,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	5,9		
Total		34	100,0		

Atención y trato recibidos del personal de la Biblioteca Pública

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,9	3,0	3,0
	Bien	4	11,8	12,1	15,2
	Muy bien	28	82,4	84,8	100,0
	Total	33	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,9		
Total		34	100,0		

Nivel de Calidad General de la Biblioteca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	5,9	5,9	5,9
	Bien	10	29,4	29,4	35,3
	Muy bien	22	64,7	64,7	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Puestos informáticos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	8,8	75,0	75,0
	Bien	1	2,9	25,0	100,0
	Total	4	11,8	100,0	
Perdidos	Sistema	30	88,2		
Total		34	100,0		

Acceso a internet

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,9	25,0	25,0
	Regular	1	2,9	25,0	50,0
	Bien	1	2,9	25,0	75,0
	Muy bien	1	2,9	25,0	100,0
	Total	4	11,8	100,0	
Perdidos	Sistema	30	88,2		
Total		34	100,0		

Fotocopiadora y otros recursos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,9	50,0	50,0
	Muy bien	1	2,9	50,0	100,0
	Total	2	5,9	100,0	
Perdidos	Sistema	32	94,1		
Total		34	100,0		

Libros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,9	5,0	5,0
	Bien	1	2,9	5,0	10,0
	Muy bien	18	52,9	90,0	100,0
	Total	20	58,8	100,0	
Perdidos	Sistema	14	41,2		
Total		34	100,0		

Revistas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	2,9	33,3	33,3
	Muy bien	2	5,9	66,7	100,0
	Total	3	8,8	100,0	
Perdidos	Sistema	31	91,2		
Total		34	100,0		

Vídeos, DVD, etc...

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	2,9	50,0	50,0
	Muy bien	1	2,9	50,0	100,0
	Total	2	5,9	100,0	
Perdidos	Sistema	32	94,1		
Total		34	100,0		

Bases de datos y otros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	2,9	50,0	50,0
	Muy bien	1	2,9	50,0	100,0
	Total	2	5,9	100,0	
Perdidos	Sistema	32	94,1		
Total		34	100,0		

Catálogo automatizado (OPAC)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,9	33,3	33,3
	Muy bien	2	5,9	66,7	100,0
	Total	3	8,8	100,0	
Perdidos	Sistema	31	91,2		
Total		34	100,0		

Préstamo a domicilio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,9	14,3	14,3

	Bien	2	5,9	28,6	42,9
	Muy bien	4	11,8	57,1	100,0
	Total	7	20,6	100,0	
Perdidos	Sistema	27	79,4		
Total		34	100,0		

Plazos de préstamo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	2,9	20,0	20,0
	Muy bien	4	11,8	80,0	100,0
	Total	5	14,7	100,0	
Perdidos	Sistema	29	85,3		
Total		34	100,0		

Obtención de documentos mediante préstamo interbibliotecario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	3	8,8	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	31	91,2		
Total		34	100,0		