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 (INFANTIL) 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 (INFANTIL) 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: 100** 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 **2,91** sobre 3.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
LA SALA ES BONITA	100	2,91
LAS MESAS Y SILLAS SON CÓMODAS	98	2,68
TIENE MUCHOS LIBROS	100	2,93
LOS LIBROS SON BONITOS	98	2,89
EL PERSONAL ME TRATA BIEN	100	2,93
ME AYUDAN CON LOS TRABAJOS DEL COLEGIO	96	2,77
ME GUSTA ESTA BIBLIOTECA	98	2,91

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]**
LA SALA ES BONITA	0%	9%	91%	100%
LAS MESAS Y SILLAS SON CÓMODAS	7,1%	17,4%	75,5%	92,9%
TIENE MUCHOS LIBROS	0%	7%	93%	100%
LOS LIBROS SON BONITOS	2%	7,2%	90,8%	98%
EL PERSONAL ME TRATA BIEN	1%	5%	94%	99%
ME AYUDAN CON LOS TRABAJOS DEL COLEGIO	4,2%	14,5%	81,3%	95,8%
ME GUSTA ESTA BIBLIOTECA	2%	5,1%	92,9%	98%

[1] Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Valor *mal*.
[2] Conformes: Es el valor *regular*
[3] Satisfechos (Grado de Satisfacción): Valor *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	Regular	9	9,0	9,0	9,0
	Bien	91	91,0	91,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

LAS MESAS Y SILLAS SON CÓMODAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	7	7,0	7,1	7,1
	Regular	17	17,0	17,3	24,5
	Bien	74	74,0	75,5	100,0
	Total	98	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,0		
Total		100	100,0		

TIENE MUCHOS LIBROS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	7	7,0	7,0	7,0
	Bien	93	93,0	93,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

LOS LIBROS SON BONITOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	2,0	2,0	2,0
	Regular	7	7,0	7,1	9,2
	Bien	89	89,0	90,8	100,0
	Total	98	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,0		
Total		100	100,0		

EL PERSONAL ME TRATA BIEN

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,0	1,0	1,0
	Regular	5	5,0	5,0	6,0
	Bien	94	94,0	94,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

ME AYUDAN CON LOS TRABAJOS DEL COLEGIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	4	4,0	4,2	4,2
	Regular	14	14,0	14,6	18,8
	Bien	78	78,0	81,3	100,0
	Total	96	96,0	100,0	
Perdidos	Sistema	4	4,0		
Total		100	100,0		

ME GUSTA ESTA BIBLIOTECA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	2,0	2,0	2,0
	Regular	5	5,0	5,1	7,1
	Bien	91	91,0	92,9	100,0
	Total	98	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,0		
Total		100	100,0		