

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:
TALLERES DE VERANO EN LA BIBLIOTECA PÚBLICA 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: **TALLERES DE VERANO BIBLIOTECA PÚBLICA 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:** Del 3 de julio al 11 de agosto de 2023
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 70 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 **4,07** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Lugar donde se celebra el taller	70	4,71
Organización del taller infantil	70	4,79
Información recibida del taller	70	4,63
Horario de los talleres	70	4,21
Trato de los monitores	70	4,13
Actividades de creatividad e imaginación	70	4,13
Actividades de entretenimiento y diversión	70	4,19
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DE LOS TALLERES	70	4,07

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
Lugar donde se celebra el taller	0%	1,4%	98,6%	100%
Organización del taller infantil	0%	4,3%	95,7%	100%
Información recibida del taller	0%	10%	90%	100%
Horario de los talleres	0%	20%	80%	100%
Trato de los monitores	0%	28,6%	71,4%	100%
Actividades de creatividad e imaginación	0%	20%	80%	100%
Actividades de entretenimiento y diversión	0%	17,1%	82,9%	100%
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DE LOS TALLERES	0%	8,6%	91,4%	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

Lugar donde se celebra el taller

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,4	1,4	1,4
	Bien	18	25,7	25,7	27,1
	Muy bien	51	72,9	72,9	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Organización del taller infantil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	4,3	4,3	4,3
	Bien	9	12,8	12,8	17,1
	Muy bien	58	82,9	82,9	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Información recibida del taller

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	7	10,0	10,0	10,0
	Bien	12	17,1	17,1	27,1
	Muy bien	51	72,9	72,9	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Horario de los talleres

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	14	20,0	20,0	20,0
	Bien	27	38,6	38,6	58,6
	Muy bien	29	41,4	41,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Trato de los monitores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	20	28,6	28,6	28,6
	Bien	21	30,0	30,0	58,6

Muy bien	29	41,4	41,4	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Actividades de creatividad e imaginación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	14	20,0	20,0	20,0
	Bien	33	47,1	47,1	67,1
	Muy bien	23	32,9	32,9	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Actividades de entretenimiento y diversión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	12	17,1	17,1	17,1
	Bien	33	47,2	47,2	64,3
	Muy bien	25	35,7	35,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DE LOS TALLERES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	8,6	8,6	8,6
	Bien	53	75,7	75,7	84,3
	Muy bien	11	15,7	15,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

¿A través de qué medio informativo te has enterado de los talleres?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Biblioteca Pública	34	48,6	48,6	48,6
	Web	1	1,4	1,4	50,0
	Redes Sociales	18	25,7	25,7	75,7
	Amigo/a	17	24,3	24,3	100,0
	Total	70	100,0	100,0	