

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
EVENTO:**

NAVIDAD EN LA BIBLIOTECA -TALLERES- 2024

**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: **NAVIDAD EN LA BIBLIOTECA -TALLERES- 2024** 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 23 de diciembre de 2024 al 3 de enero de 2025
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 50 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 **4,86** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Lugar donde se celebra el taller	50	4,94
Organización del taller infantil	49	4,80
Información recibida del taller	50	4,12
Horario de los talleres	50	4,64
Trato de los monitores	50	4,98
Actividades de manualidades	48	4,96
Cuentacuentos	37	4,95
Actividades lúdicas	45	4,96
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DE LOS TALLERES	50	4,86

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

AÑO 2024				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS ¹	CONFORMES ²	SATISFECHOS ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Lugar donde se celebra el taller	0%	0%	100%	100%
Organización del taller infantil	0%	4,1%	95,9%	100%
Información recibida del taller	10%	20%	70%	90%
Horario de los talleres	2%	8%	90%	98%
Trato de los monitores	0%	0%	100%	100%
Actividades de manualidades	0%	0%	100%	100%
Cuentacuentos	0%	0%	100%	100%
Actividades lúdicas	0%	0%	100%	100%
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DE LOS TALLERES	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

Lugar donde se celebra el taller

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	6,0	6,0	6,0
	Muy bien	47	94,0	94,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Organización del taller infantil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	4,0	4,1	4,1
	Bien	6	12,0	12,2	16,3
	Muy bien	41	82,0	83,7	100,0
	Total	49	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,0		
Total		50	100,0		

Información recibida del taller

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	6,0	6,0	6,0
	Mal	2	4,0	4,0	10,0
	Regular	10	20,0	20,0	30,0
	Bien	6	12,0	12,0	42,0
	Muy bien	29	58,0	58,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Horario de los talleres

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,0	2,0	2,0
	Regular	4	8,0	8,0	10,0
	Bien	6	12,0	12,0	22,0
	Muy bien	39	78,0	78,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Trato de los monitores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	2,0	2,0	2,0
	Muy bien	49	98,0	98,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Actividades de manualidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	4,0	4,2	4,2
	Muy bien	46	92,0	95,8	100,0
	Total	48	96,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	4,0		
Total		50	100,0		

Cuentacuentos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	4,0	5,4	5,4
	Muy bien	35	70,0	94,6	100,0
	Total	37	74,0	100,0	
Perdidos	Sistema	13	26,0		
Total		50	100,0		

Actividades lúdicas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	4,0	4,4	4,4
	Muy bien	43	86,0	95,6	100,0
	Total	45	90,0	100,0	
Perdidos	Sistema	5	10,0		
Total		50	100,0		

NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DE LOS TALLERES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	7	14,0	14,0	14,0
	Muy bien	43	86,0	86,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

¿Cree que es necesario y satisfactorio para la Ciudad que se realicen estas actividades en las vacaciones escolares?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Sí	50	100,0	100,0	100,0

En su caso particular, ¿le ha servido o le sirve para conciliar su vida laboral y familiar?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Sí	42	84,0	84,0	84,0
No	8	16,0	16,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

¿A través de qué medio informativo se ha enterado de los talleres?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Biblioteca Pública	11	22,0	22,0	22,0
Prensa	1	2,0	2,0	24,0
Redes Sociales	18	36,0	36,0	60,0
Amigo/a	20	40,0	40,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	