

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:**

**TALLERES INFANTILES DE SEMANA SANTA
EN LA BIBLIOTECA PÚBLICA 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 público: **TALLERES INFANTILES DE SEMANA SANTA EN LA BIBLIOTECA PÚBLICA 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 18 al 27 de marzo 2024
- **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 **4,84** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Lugar donde se celebra el taller	50	4,36
Organización del taller infantil	47	4,66
Información recibida del taller	50	3,92
Horario de los talleres	50	4,70
Trato de los monitores	50	5,00
Actividades realizadas en el taller	47	4,94
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DE LOS TALLERES	50	4,84

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	4%	16%	80%	96%
Organización del taller infantil	0%	10,6%	89,4%	100%
Información recibida del taller	14%	22%	64%	86%
Horario de los talleres	0%	8%	92%	100%
Trato de los monitores	0%	0%	100%	100%
Actividades realizadas en el taller	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

Señale el taller

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	TALLERES DE MANUALIDADES Y RECICLAJE	17	34,0	34,0	34,0
	TALLER ESCRIBE TU CUENTO CON CHISPAS Y DINOSAURIO	16	32,0	32,0	66,0
	TALLERES CREATIVOS Y ANIMACIÓN A LA LECTURA	17	34,0	34,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Lugar donde se celebra el taller

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	4,0	4,0	4,0
	Regular	8	16,0	16,0	20,0
	Bien	10	20,0	20,0	40,0
	Muy bien	30	60,0	60,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Organización del taller infantil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	10,0	10,6	10,6
	Bien	6	12,0	12,8	23,4
	Muy bien	36	72,0	76,6	100,0
	Total	47	94,0	100,0	
Perdidos	Sistema	3	6,0		
Total		50	100,0		

Información recibida del taller

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	4,0	4,0	4,0
	Mal	5	10,0	10,0	14,0
	Regular	11	22,0	22,0	36,0
	Bien	9	18,0	18,0	54,0
	Muy bien	23	46,0	46,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Horario de los talleres

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	8,0	8,0	8,0
	Bien	7	14,0	14,0	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	Muy bien	50	100,0	100,0	100,0

Actividades realizadas en el taller

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	6,0	6,4	6,4
	Muy bien	44	88,0	93,6	100,0
	Total	47	94,0	100,0	
Perdidos	Sistema	3	6,0		
Total		50	100,0		

NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DE LOS TALLERES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	8	16,0	16,0	16,0
	Muy bien	42	84,0	84,0	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	6	12,0	12,0	12,0
	Prensa	3	6,0	6,0	18,0
	Web	3	6,0	6,0	24,0
	Redes Sociales	14	28,0	28,0	52,0
	Amigo/a	24	48,0	48,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	