

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL
SERVICIO:**

XXXVI FERIA DEL LIBRO 2023

**CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA, FESTEJOS E
IGUALDAD**

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Atención, Participación Ciudadana y Juventud, 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: **XXXVI FERIA DEL LIBRO 2023** perteneciente a la Consejería de Educación, Cultura, Festejos e Igualdad de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios/as-ciudadanos/as de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Del 15 al 18 de junio de 2023
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 130 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 **4,32** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Lugar donde se realizan los eventos	130	4,42
Los horarios de los eventos	130	4,52
Información recibida de los eventos	130	4,67
Inauguración	130	4,59
Actuaciones	130	4,46
Talleres	130	4,47
Presentaciones y firmas de libros	130	4,47
Actividades infantiles	130	4,48
Mesas redondas	130	4,40
Actividades en la Biblioteca Pública	130	4,37
Valore el NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, de la Feria del Libro	130	4,32

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

AÑO 2023				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS¹	CONFORMES²	SATISFECHOS³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
Lugar donde se realizan los eventos	0%	6,9%	93,1%	100%
Los horarios de los eventos	0%	7,7%	92,3%	100%
Información recibida de los eventos	0%	8,5%	91,5%	100%
Inauguración	0%	10,8%	89,2%	100%
Actuaciones	0%	13,8%	86,2%	100%
Talleres	0%	11,5%	88,5%	100%
Presentaciones y firmas de libros	0%	8,5%	91,5%	100%
Actividades infantiles	0%	7,7%	92,3%	100%
Mesas redondas	0%	10,8%	89,2%	100%
Actividades en la Biblioteca Pública	0%	8,5%	91,5%	100%
Valore el NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, de la Feria del Libro	0%	6,2%	93,8%	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

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	75	57,7	58,1	58,1
	Masculino	54	41,5	41,9	100,0
	Total	129	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,8		
Total		130	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menor de 16 años	34	26,2	26,2	26,2
	16 a 24 años	13	10,0	10,0	36,2
	25 a 34 años	32	24,6	24,6	60,8
	35 a 44 años	9	6,9	6,9	67,7
	45 a 54 años	5	3,8	3,8	71,5
	55 a 64 años	28	21,5	21,5	93,1
	65 a 71 años	9	6,9	6,9	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Lugar donde se realizan los eventos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	9	6,9	6,9	6,9
	Bien	58	44,6	44,6	51,5
	Muy bien	63	48,5	48,5	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Los horarios de los eventos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	10	7,7	7,7	7,7
	Bien	43	33,1	33,1	40,8
	Muy bien	77	59,2	59,2	100,0
	Total	130	100,0	100,0	



Información recibida de los eventos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	11	8,5	8,5	8,5
	Bien	21	16,1	16,1	24,6
	Muy bien	98	75,4	75,4	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Inauguración

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	14	10,8	10,8	10,8
	Bien	25	19,2	19,2	30,0
	Muy bien	91	70,0	70,0	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Actuaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	18	13,8	13,8	13,8
	Bien	34	26,2	26,2	40,0
	Muy bien	78	60,0	60,0	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Talleres

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	15	11,5	11,5	11,5
	Bien	39	30,0	30,0	41,5
	Muy bien	76	58,5	58,5	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Presentaciones y firmas de libros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	11	8,5	8,5	8,5
	Bien	47	36,1	36,1	44,6
	Muy bien	72	55,4	55,4	100,0
	Total	130	100,0	100,0	



Actividades infantiles

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	10	7,7	7,7	7,7
	Bien	47	36,2	36,2	43,8
	Muy bien	73	56,2	56,2	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Mesas redondas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	14	10,8	10,8	10,8
	Bien	50	38,5	38,5	49,2
	Muy bien	66	50,8	50,8	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Actividades en la Biblioteca Pública

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	11	8,5	8,5	8,5
	Bien	60	46,2	46,2	54,6
	Muy bien	59	45,4	45,4	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Valore el NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, de la Feria del Libro

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	8	6,2	6,2	6,2
	Bien	73	56,1	56,1	62,3
	Muy bien	49	37,7	37,7	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

¿A través de qué medio informativo se ha enterado de la Feria del Libro?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		1	,8	,8	,8
	Redes Sociales	49	37,7	37,7	38,5
	Amigo/a	80	61,5	61,5	100,0
	Total	130	100,0	100,0	



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud
y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN,
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD



Propuestas de mejora para próximos eventos:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	130	100,0	100,0	100,0