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 | |