

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS: MUSEOS 2012
CONSEJERÍA DE CULTURA Y FESTEJOS
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



Conforme al 3º Eje: “**Transparencia y participación ciudadana**” del III Plan de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla (2012-2015), desde la Dirección General de Administraciones Públicas 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 usuarios/ ciudadanos de los MUSEOS DE MELILLA 2012 pertenecientes a la Consejería de Cultura y Festejos de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- **ÁMBITO:** Local.

- **UNIVERSO:** Usuarios de los Museos de Melilla.

- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio del 2012

- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 392 encuestas

- **AFIJACIÓN:** Proporcional.

- **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.

- **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

2. VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

Lugar de procedencia

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO
Válidos	9	2,3	2,3
A Coruña	1	,3	,3
Alemania	1	,3	,3
Alicante	2	,5	,5
Almería	21	5,4	5,4
Argentina	3	,8	,8
Asturias	2	,5	,5
Badajoz	3	,8	,8
Barcelona	12	3,1	3,1
Bucarest	1	,3	,3
Cáceres	1	,3	,3
Cádiz	4	1,0	1,0
Canadá	1	,3	,3
Cantabria	1	,3	,3
Cartagena	3	,8	,8
Castellón	1	,3	,3
Ceuta	1	,3	,3
Córdoba	3	,8	,8
EEUU	2	,5	,5
Francia	3	,8	,8
Fuengirola	3	,8	,8
Galicia	3	,8	,8
Granada	37	9,4	9,4
Guadalajara	1	,3	,3
Holanda	2	,5	,5
Huesca	3	,8	,8
Inglaterra	3	,8	,8
Italia	5	1,3	1,3
Jaén	6	1,5	1,5
La Rioja	1	,3	,3
Las Palmas de Gran Canaria	2	,5	,5
León	1	,3	,3
Linares	1	,3	,3
Logroño	1	,3	,3
Londres	2	,5	,5
Madrid	35	8,9	8,9
Málaga	26	6,6	6,6
Marruecos	3	,8	,8
Melilla	115	29,3	29,3
México	1	,3	,3
Motril	15	3,8	3,8
Murcia	5	1,3	1,3
Navarra	1	,3	,3
Pamplona	1	,3	,3
París	2	,5	,5



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

	Salamanca	2	,5	,5
	Santander	2	,5	,5
	Segovia	1	,3	,3
	Sevilla	10	2,6	2,6
	Suecia	3	,8	,8
	Torremolinos	6	1,5	1,5
	Torreveja	1	,3	,3
	Uruguay	1	,3	,3
	Valencia	5	1,3	1,3
	Valladolid	2	,5	,5
	Venezuela	2	,5	,5
	Zamora	4	1,0	1,0
	Zaragoza	3	,8	,8
	Total	392	100,0	100,0

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Mujer	178	45,4	50,7
	Hombre	173	44,1	49,3
	Total	351	89,5	100,0
Perdidos	Sistema	41	10,5	
Total		392	100,0	

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	10 a 15 años	7	1,8	1,8
	16 a 24 años	29	7,4	7,4
	25 a 34 años	72	18,4	18,4
	35 a 44 años	82	20,9	21,0
	45 a 54 años	98	25,0	25,1
	55 a 64 años	65	16,6	16,6
	65 a 74 años	30	7,7	7,7
	Más de 75 años	8	2,0	2,0
Total		391	99,7	100,0
Perdidos	Sistema	1	,3	
Total		392	100,0	

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.



3. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LOS 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 DE LOS MUSEOS de la Ciudad Autónoma de Melilla** con un valor de 9,52 sobre 10.

Estadísticos descriptivos de los Museos 2012

	N	MEDIA (*)
Accesibilidad a las instalaciones	392	9,19
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	388	8,97
Adecuación de las instalaciones	391	9,44
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	391	9,79
Nivel de calidad, en general de los Museos	390	9,52

(*) La media se mide en una escala del 1 al 10. Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

- Cuadro-Resumen de la **PERCEPCIÓN**, en porcentajes, de los usuarios / ciudadanos de dicho servicio:

	AÑO 2012			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las instalaciones	92,1	3,1	4,8	96,9
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	88,4	2,6	9	97,4
Adecuación de las instalaciones	94,9	1,5	3,6	98,5
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	98,5	0,5	1	99,5
Nivel de calidad, en general de los Museos	96,9	0,5	2,6	99,5

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

¹ Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

² Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

³ Conforme: Es el valor regular

⁴ Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.