

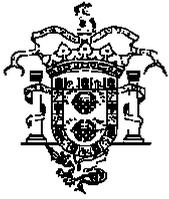
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS
SERVICIOS PÚBLICOS: MUSEO DE FÓSILES 2018
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, 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/as usuarios/as ciudadanos/as sobre **EL MUSEO DE FÓSILES DE LA GRANJA ESCUELA 2018** perteneciente a la Consejería de Bienestar Social de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Visitantes del museo.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2018
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 44 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 los ítems que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL del MUSEO DE FÓSILES DE LA GRANJA ESCUELA** con un valor de **4,48** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	44	4,31
Adecuación de las instalaciones	43	4,44
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	43	4,83
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL DEL MUSEO	41	4,48
En caso afirmativo, valore la satisfacción de dicha visita	29	4,48

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

VALORACIÓN	2018			
	SATISFECHOS¹	INSATISFECHOS²	CONFORME³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
Accesibilidad a las instalaciones	90,9	2,3	6,8	97,7
Adecuación de las instalaciones	93	2,3	4,7	97,7
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	97,6	2,3	0	97,6
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL DEL MUSEO	97,5	2,4	0	97,5
En caso afirmativo, valore la satisfacción de dicha visita	96,6	3,4	0	96,6

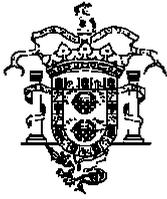
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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.



3. TABLA DE FRECUENCIAS

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	20	45,5	46,5	46,5
	Hombre	23	52,3	53,5	100,0
	Total	43	97,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,3		
Total		44	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	10 a 15 años	8	18,2	18,6	18,6
	16 a 24 años	4	9,1	9,3	27,9
	25 a 34 años	14	31,8	32,6	60,5
	35 a 44 años	11	25,0	25,6	86,0
	45 a 54 años	5	11,4	11,6	97,7
	55 a 64 años	1	2,3	2,3	100,0
	Total	43	97,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,3		
Total		44	100,0		

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	2,3	2,3	2,3
	Regular	3	6,8	6,8	9,1
	Bien	21	47,7	47,7	56,8
	Muy bien	19	43,2	43,2	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	2,3	2,3	2,3
	Regular	2	4,5	4,7	7,0
	Bien	17	38,6	39,5	46,5
	Muy bien	23	52,3	53,5	100,0
	Total	43	97,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,3		
Total		44	100,0		



Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,3	2,3	2,3
	Bien	5	11,4	11,6	14,0
	Muy bien	37	84,1	86,0	100,0
	Total	43	97,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,3		
Total		44	100,0		

NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL DEL MUSEO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,3	2,4	2,4
	Bien	19	43,2	46,3	48,8
	Muy bien	21	47,7	51,2	100,0
	Total	41	93,2	100,0	
Perdidos	Sistema	3	6,8		
Total		44	100,0		

¿Has recibido una visita guiada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	29	65,9	65,9	65,9
	No	15	34,1	34,1	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

En caso afirmativo, valore la satisfacción de dicha visita

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	2,3	3,4	3,4
	Bien	12	27,3	41,4	44,8
	Muy bien	16	36,4	55,2	100,0
	Total	29	65,9	100,0	
Perdidos	Sistema	15	34,1		
Total		44	100,0		



¿Volverías a visitar este museo y repetir la experiencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	43	97,7	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	1	2,3		
Total		44	100,0		

¿Es conveniente la ampliación del museo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	44	100,0	100,0	100,0

¿La visita del museo ha cubierto expectativas que esperaba de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí, ha superado mis expectativas	12	27,3	27,3	27,3
	Ha estado bien	22	50,0	50,0	77,3
	Regular, no ha estado mal	9	20,5	20,5	97,7
	No, pensaba que sería mejor	1	2,3	2,3	100,0
Total		44	100,0	100,0	