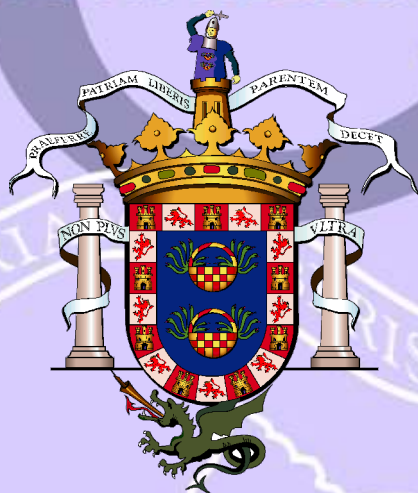


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Distrito, Juventud, Participación Ciudadana,  
Menor y Familia

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

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

**MUSEO ARQUEOLÓGICO E HISTORIA 2019**

**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 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 ARQUEOLÓGICO DE MELILLA 2019** perteneciente a la Consejería de Educación, Cultura, Festejos e Igualdad de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** a la población en general.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2019
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 342 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 ARQUEOLÓGICO DE MELILLA** con un valor de **4,78** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	340	4,75
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	331	4,70
Adecuación de las instalaciones	335	4,73
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	337	4,93
Nivel de Calidad general del Museo	337	4,78

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

VALORACIÓN	2019			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
Accesibilidad a las instalaciones	97	0,6	2,4	99,4
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	95,8	1,5	2,7	98,5
Adecuación de las instalaciones	96,7	1,2	2,1	98,8
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	98,5	0,3	1,2	99,7
Nivel de Calidad general del Museo	97,3	0,6	2,1	99,4

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

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

<sup>3</sup> Conforme: Es el valor regular

<sup>4</sup> Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.



### 3. TABLA DE FRECUENCIA

#### SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	150	43,9	50,2	50,2
	Masculino	149	43,6	49,8	100,0
	Total	299	87,4	100,0	
Perdidos	Sistema	43	12,6		
Total		342	100,0		

#### EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	10 a 15 años	6	1,8	1,8	1,8
	16 a 24 años	32	9,4	9,5	11,3
	25 a 34 años	70	20,5	20,8	32,0
	35 a 44 años	48	14,0	14,2	46,3
	45 a 54 años	75	21,9	22,3	68,5
	55 a 64 años	72	21,1	21,4	89,9
	65 a 74 años	27	7,9	8,0	97,9
	Más de 75 años	7	2,0	2,1	100,0
Total	337	98,5	100,0		
Perdidos	Sistema	5	1,5		
Total		342	100,0		

#### Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	1	,3	,3	,3
	Mal	1	,3	,3	,6
	Regular	8	2,3	2,4	2,9
	Bien	63	18,4	18,5	21,5
	Muy bien	267	78,1	78,5	100,0
	Total	340	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,6		
Total		342	100,0		



### Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	1	,3	,3	,3
	Mal	4	1,2	1,2	1,5
	Regular	9	2,6	2,7	4,2
	Bien	66	19,3	19,9	24,2
	Muy bien	251	73,4	75,8	100,0
	Total	331	96,8	100,0	
Perdidos	Sistema	11	3,2		
Total		342	100,0		

### Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	1	,3	,3	,3
	Mal	3	,9	,9	1,2
	Regular	7	2,0	2,1	3,3
	Bien	62	18,1	18,5	21,8
	Muy bien	262	76,6	78,2	100,0
	Total	335	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	7	2,0		
Total		342	100,0		

### Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,3	,3	,3
	Regular	4	1,2	1,2	1,5
	Bien	12	3,5	3,6	5,0
	Muy bien	320	93,6	95,0	100,0
	Total	337	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	5	1,5		
Total		342	100,0		



### Nivel de Calidad general del Museo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	1	,3	,3	,3
	Mal	1	,3	,3	,6
	Regular	7	2,0	2,1	2,7
	Bien	53	15,5	15,7	18,4
	Muy bien	275	80,4	81,6	100,0
	Total	337	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	5	1,5		
Total		342	100,0		

### ¿Has recibido una visita guiada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	41	12,0	12,6	12,6
	No	284	83,0	87,4	100,0
	Total	325	95,0	100,0	
Perdidos	Sistema	17	5,0		
Total		342	100,0		

### En caso afirmativo, Valore la satisfacción de dicha visita

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	1	,3	,5	,5
	Mal	1	,3	,5	1,0
	Regular	3	,9	1,6	2,6
	Bien	27	7,9	14,0	16,6
	Muy bien	161	47,1	83,4	100,0
	Total	193	56,4	100,0	
Perdidos	Sistema	149	43,6		
Total		342	100,0		

### ¿Volverás a visitar este museo y repetir la experiencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	312	91,2	95,4	95,4
	No	15	4,4	4,6	100,0
	Total	327	95,6	100,0	
Perdidos	Sistema	15	4,4		
Total		342	100,0		