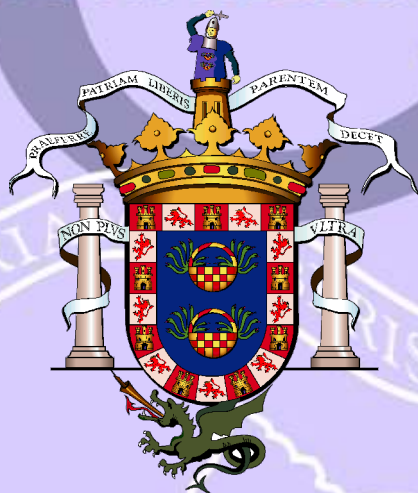


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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 IBÁÑEZ 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 “IBAÑEZ” 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:** 286 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 “IBAÑEZ” DE MELILLA** con un valor de **4,91** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	284	4,92
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	279	4,86
Adecuación de las instalaciones	281	4,90
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	281	4,99
Nivel de Calidad general del Museo	281	4,91

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

VALORACIÓN	2019			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las instalaciones	99,6	0	0,4	100
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	99,2	0,4	0,4	99,6
Adecuación de las instalaciones	99,6	0	0,4	100
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	100	0	0	100
Nivel de Calidad general del Museo	99,3	0	0,7	100

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 FRECUENCIA

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	144	50,3	56,5	56,5
	Masculino	111	38,8	43,5	100,0
	Total	255	89,2	100,0	
Perdidos	Sistema	31	10,8		
Total		286	100,0		

EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	36	12,6	12,7	12,7
	25 a 34 años	61	21,3	21,6	34,3
	35 a 44 años	60	21,0	21,2	55,5
	45 a 54 años	77	26,9	27,2	82,7
	55 a 64 años	37	12,9	13,1	95,8
	65 a 74 años	12	4,2	4,2	100,0
Total		283	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,0		
Total		286	100,0		

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,3	,4	,4
	Bien	20	7,0	7,0	7,4
	Muy bien	263	92,0	92,6	100,0
	Total	284	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,7		
Total		286	100,0		



Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,3	,4	,4
	Regular	1	,3	,4	,7
	Bien	33	11,5	11,8	12,5
	Muy bien	244	85,3	87,5	100,0
	Total	279	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	7	2,4		
Total		286	100,0		

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,3	,4	,4
	Bien	26	9,1	9,3	9,6
	Muy bien	254	88,8	90,4	100,0
	Total	281	98,3	100,0	
Perdidos	Sistema	5	1,7		
Total		286	100,0		

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	1,0	1,1	1,1
	Muy bien	278	97,2	98,9	100,0
	Total	281	98,3	100,0	
Perdidos	Sistema	5	1,7		
Total		286	100,0		

Nivel de Calidad general del Museo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	,7	,7	,7
	Bien	21	7,3	7,5	8,2
	Muy bien	258	90,2	91,8	100,0
	Total	281	98,3	100,0	
Perdidos	Sistema	5	1,7		
Total		286	100,0		



¿Has recibido una visita guiada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	47	16,4	17,4	17,4
	No	223	78,0	82,6	100,0
	Total	270	94,4	100,0	
Perdidos	Sistema	16	5,6		
Total		286	100,0		

En caso afirmativo, Valore la satisfacción de dicha visita

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	6	2,1	5,9	5,9
	Muy bien	96	33,6	94,1	100,0
	Total	102	35,7	100,0	
Perdidos	Sistema	184	64,3		
Total		286	100,0		

¿Volverás a visitar este museo y repetir la experiencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	278	97,2	98,9	98,9
	No	3	1,0	1,1	100,0
	Total	281	98,3	100,0	
Perdidos	Sistema	5	1,7		
Total		286	100,0		