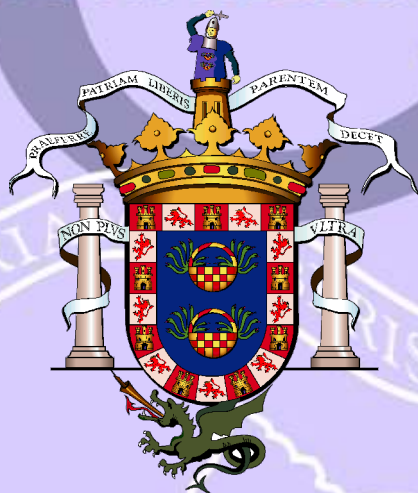


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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:
MUSEOS DE MELILLA (DATOS GLOBALES) 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 los **MUSEOS 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:** 1060 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 DE LOS MUSEOS (DATOS GLOBALES)** con un valor de **4,82** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	1054	4,81
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	1038	4,75
Adecuación de las instalaciones	1041	4,79
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	1049	4,94
Nivel de Calidad general del Museo	1045	4,82

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	97,2	0,9	1,9	99,1
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	96,6	1	2,4	99
Adecuación de las instalaciones	97	0,4	2,6	99,6
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	99,4	0,1	0,5	99,9
Nivel de Calidad general del Museo	98,1	0,3	1,6	99,7

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	489	46,1	50,9	50,9
	Masculino	472	44,5	49,1	100,0
	Total	961	90,7	100,0	
Perdidos	Sistema	99	9,3		
Total		1060	100,0		

EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	10 a 15 años	8	,8	,8	,8
	16 a 24 años	111	10,5	10,7	11,4
	25 a 34 años	221	20,8	21,3	32,7
	35 a 44 años	219	20,7	21,1	53,8
	45 a 54 años	247	23,3	23,8	77,5
	55 a 64 años	158	14,9	15,2	92,7
	65 a 74 años	62	5,8	6,0	98,7
	Más de 75 años	14	1,3	1,3	100,0
Total		1040	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	20	1,9		
Total		1060	100,0		

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	3	,3	,3	,3
	Mal	3	,3	,3	,6
	Regular	20	1,9	1,9	2,5
	Bien	144	13,6	13,7	16,1
	Muy bien	884	83,4	83,9	100,0
	Total	1054	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	6	,6		
Total		1060	100,0		



Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	1	,1	,1	,1
	Mal	9	,8	,9	1,0
	Regular	25	2,4	2,4	3,4
	Bien	178	16,8	17,1	20,5
	Muy bien	825	77,8	79,5	100,0
	Total	1038	97,9	100,0	
Perdidos	Sistema	22	2,1		
Total		1060	100,0		

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	1	,1	,1	,1
	Mal	3	,3	,3	,4
	Regular	27	2,5	2,6	3,0
	Bien	153	14,4	14,7	17,7
	Muy bien	857	80,8	82,3	100,0
	Total	1041	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	19	1,8		
Total		1060	100,0		

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,1	,1	,1
	Regular	5	,5	,5	,6
	Bien	45	4,2	4,3	4,9
	Muy bien	998	94,2	95,1	100,0
	Total	1049	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	11	1,0		
Total		1060	100,0		



Nivel de Calidad general del Museo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	1	,1	,1	,1
	Mal	2	,2	,2	,3
	Regular	17	1,6	1,6	1,9
	Bien	141	13,3	13,5	15,4
	Muy bien	884	83,4	84,6	100,0
	Total	1045	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	15	1,4		
Total		1060	100,0		

¿Has recibido una visita guiada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	144	13,6	14,3	14,3
	No	866	81,7	85,7	100,0
	Total	1010	95,3	100,0	
Perdidos	Sistema	50	4,7		
Total		1060	100,0		

En caso afirmativo, Valore la satisfacción de dicha visita

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	1	,1	,2	,2
	Mal	1	,1	,2	,4
	Regular	5	,5	1,0	1,4
	Bien	91	8,6	18,0	19,4
	Muy bien	407	38,4	80,6	100,0
	Total	505	47,6	100,0	
Perdidos	Sistema	555	52,4		
Total		1060	100,0		



¿Volverás a visitar este museo y repetir la experiencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	979	92,4	95,7	95,7
	No	44	4,2	4,3	100,0
	Total	1023	96,5	100,0	
Perdidos	Sistema	37	3,5		
Total		1060	100,0		