

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL
SERVICIO PÚBLICO:
MUSEOS (DATOS GLOBALES) 2021
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 Atención, Participación Ciudadana y Juventud, 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 servicio: **MUSEOS (DATOS GLOBALES) 2021** perteneciente a la Consejería de Educación, Cultura, Festejos e Igualdad de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios/as-ciudadanos/as de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el año 2021
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 1037 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 el ítem que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL del servicio MUSEOS (DATOS GLOBALES) 2021** con un valor de **4,67** sobre 5.

| ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS | N | MEDIA |
|--|----------|--------------|
| Accesibilidad a las instalaciones | 1033 | 4,72 |
| Señalización de las indicaciones para la petición del servicio | 1027 | 4,72 |
| Adecuación de las instalaciones | 1027 | 4,70 |
| Valore la cortesía del personal que le ha atendido | 1031 | 4,93 |
| Nivel de Calidad general del Museo | 1024 | 4,67 |
| ¿Ha recibido una visita guiada? En caso afirmativo, Valore la satisfacción de dicha visita | 62 | 4,92 |

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

| AÑO 2021 | | | | |
|--|----------------------------------|------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------|
| VALORACIÓN | INSATISFECHOS¹ | CONFORMES² | SATISFECHOS³ | CONFORMIDAD TOTAL⁴ |
| Accesibilidad a las instalaciones | 1,2% | 4,2% | 94,6% | 98,8% |
| Señalización de las indicaciones para la petición del servicio | 0,9% | 4,5% | 94,6% | 99,1% |
| Adecuación de las instalaciones | 1,7% | 3,7% | 94,6% | 98,3% |
| Valore la cortesía del personal que le ha atendido | 0,2% | 0,8% | 99% | 99,8% |
| Nivel de Calidad general del Museo | 1,2% | 3,7% | 95,1% | 98,8% |
| ¿Ha recibido una visita guiada? En caso afirmativo, Valore la satisfacción de dicha visita | 0% | 0% | 100% | 100% |

¹ Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores *mal* y *muy mal*.

² Conformes: Es el valor *regular*

³ Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores *bien* y *muy bien*.

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



3. TABLAS DE FRECUENCIA

SEÑALE EL MUSEO:

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | 9 | ,9 | ,9 | ,9 |
| MUSEO DE ARQUEOLOGÍA E HISTORIA DE MELILLA | 330 | 31,8 | 31,8 | 32,7 |
| MUSEO ETNOGRÁFICO DE LAS CULTURAS AMAZIGH, GITANA Y SEFARDÍ | 425 | 41,0 | 41,0 | 73,7 |
| MUSEO DE ARTE ESPAÑOL MODERNO Y CONTEMPORÁNEO CASA IBÁÑEZ MELILLA | 273 | 26,3 | 26,3 | 100,0 |
| Total | 1037 | 100,0 | 100,0 | |

LUGAR DE PROCEDENCIA

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | 30 | 2,9 | 2,9 | 2,9 |
| Albacete | 14 | 1,4 | 1,4 | 4,2 |
| Albania | 2 | ,2 | ,2 | 4,4 |
| Alemania | 8 | ,8 | ,8 | 5,2 |
| Algeciras | 4 | ,4 | ,4 | 5,6 |
| Alicante | 24 | 2,3 | 2,3 | 7,9 |
| Almería | 69 | 6,7 | 6,7 | 14,6 |
| Andorra | 1 | ,1 | ,1 | 14,7 |
| Argentina | 2 | ,2 | ,2 | 14,9 |
| Asturias | 9 | ,9 | ,9 | 15,7 |
| Ávila | 1 | ,1 | ,1 | 15,8 |
| Badajoz | 3 | ,3 | ,3 | 16,1 |
| Barcelona | 34 | 3,3 | 3,3 | 19,4 |
| Benidorm Alicante | 2 | ,2 | ,2 | 19,6 |
| Bilbao | 6 | ,6 | ,6 | 20,2 |
| Bollullos par del condado | 1 | ,1 | ,1 | 20,3 |
| Bruselas | 1 | ,1 | ,1 | 20,3 |
| Burgos | 3 | ,3 | ,3 | 20,6 |
| Cáceres | 3 | ,3 | ,3 | 20,9 |
| Cádiz | 17 | 1,6 | 1,6 | 22,6 |



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud
y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN,
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

| | | | | |
|------------------------------|-----|------|------|------|
| California | 1 | ,1 | ,1 | 22,7 |
| Canarias | 3 | ,3 | ,3 | 23,0 |
| Cantabria | 2 | ,2 | ,2 | 23,1 |
| Cartagena | 1 | ,1 | ,1 | 23,2 |
| Castilla la Vieja | 1 | ,1 | ,1 | 23,3 |
| Castilla y León | 1 | ,1 | ,1 | 23,4 |
| Cataluña | 2 | ,2 | ,2 | 23,6 |
| Ceuta | 4 | ,4 | ,4 | 24,0 |
| Chiclana Cádiz | 1 | ,1 | ,1 | 24,1 |
| Ciudad Real | 4 | ,4 | ,4 | 24,5 |
| Córdoba | 28 | 2,7 | 2,7 | 27,2 |
| Cuenca | 2 | ,2 | ,2 | 27,4 |
| Donostia | 2 | ,2 | ,2 | 27,6 |
| El Salvador | 1 | ,1 | ,1 | 27,7 |
| Estados Unidos | 3 | ,3 | ,3 | 28,0 |
| Extremadura | 1 | ,1 | ,1 | 28,1 |
| Francia | 9 | ,9 | ,9 | 28,9 |
| Fuerteventura | 4 | ,4 | ,4 | 29,3 |
| Fuerteventura Islas Canarias | 1 | ,1 | ,1 | 29,4 |
| Galicia | 4 | ,4 | ,4 | 29,8 |
| Gran Canaria | 2 | ,2 | ,2 | 30,0 |
| Granada | 68 | 6,6 | 6,6 | 36,5 |
| Holanda | 4 | ,4 | ,4 | 36,9 |
| Huelva | 8 | ,8 | ,8 | 37,7 |
| Huesca | 1 | ,1 | ,1 | 37,8 |
| Inglaterra | 1 | ,1 | ,1 | 37,9 |
| Irlanda | 1 | ,1 | ,1 | 38,0 |
| Islas Canarias | 1 | ,1 | ,1 | 38,1 |
| Israel | 1 | ,1 | ,1 | 38,2 |
| Jaén | 20 | 1,9 | 1,9 | 40,1 |
| La Rioja | 2 | ,2 | ,2 | 40,3 |
| Lanzarote | 1 | ,1 | ,1 | 40,4 |
| Las Palmas | 3 | ,3 | ,3 | 40,7 |
| León | 4 | ,4 | ,4 | 41,1 |
| Logroño | 1 | ,1 | ,1 | 41,2 |
| Lugo | 3 | ,3 | ,3 | 41,5 |
| Madrid | 129 | 12,4 | 12,4 | 53,9 |
| Málaga | 111 | 10,7 | 10,7 | 64,6 |
| Mallorca | 4 | ,4 | ,4 | 65,0 |
| Marbella | 7 | ,7 | ,7 | 65,7 |
| Melilla | 194 | 18,7 | 18,7 | 84,4 |
| Mérida | 2 | ,2 | ,2 | 84,6 |
| Murcia | 22 | 2,1 | 2,1 | 86,7 |
| Navarra | 8 | ,8 | ,8 | 87,5 |



| | | | | |
|------------------------|------|-------|-------|-------|
| Ourense | 5 | ,5 | ,5 | 87,9 |
| Oviedo | 1 | ,1 | ,1 | 88,0 |
| Palencia | 2 | ,2 | ,2 | 88,2 |
| Palma de Mallorca | 1 | ,1 | ,1 | 88,3 |
| Pamplona | 3 | ,3 | ,3 | 88,6 |
| Paraguay | 1 | ,1 | ,1 | 88,7 |
| París | 1 | ,1 | ,1 | 88,8 |
| Perú | 1 | ,1 | ,1 | 88,9 |
| Pontevedra | 1 | ,1 | ,1 | 89,0 |
| Portugal | 2 | ,2 | ,2 | 89,2 |
| Puerto Rico | 1 | ,1 | ,1 | 89,3 |
| Ronda | 1 | ,1 | ,1 | 89,4 |
| Salamanca | 6 | ,6 | ,6 | 90,0 |
| Santiago de Compostela | 1 | ,1 | ,1 | 90,1 |
| Segovia | 1 | ,1 | ,1 | 90,2 |
| Sevilla | 40 | 3,9 | 3,9 | 94,0 |
| Talavera de la Reina | 1 | ,1 | ,1 | 94,1 |
| Tánger | 1 | ,1 | ,1 | 94,2 |
| Tarragona | 3 | ,3 | ,3 | 94,5 |
| Tenerife | 5 | ,5 | ,5 | 95,0 |
| Teruel | 1 | ,1 | ,1 | 95,1 |
| Toledo | 8 | ,8 | ,8 | 95,9 |
| Valencia | 16 | 1,5 | 1,5 | 97,4 |
| Valladolid | 9 | ,9 | ,9 | 98,3 |
| Vigo | 1 | ,1 | ,1 | 98,4 |
| Zaragoza | 17 | 1,6 | 1,6 | 100,0 |
| Total | 1037 | 100,0 | 100,0 | |

SEXO

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Femenino | 525 | 50,6 | 53,2 | 53,2 |
| | Masculino | 462 | 44,6 | 46,8 | 100,0 |
| | Total | 987 | 95,2 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 50 | 4,8 | | |
| Total | | 1037 | 100,0 | | |

EDAD

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | 10 a 15 años | 39 | 3,8 | 3,8 | 3,8 |
| | 16 a 24 años | 231 | 22,3 | 22,6 | 26,5 |
| | 25 a 34 años | 194 | 18,7 | 19,0 | 45,5 |



| | | | | | |
|----------|----------------|------|-------|-------|-------|
| | 35 a 44 años | 172 | 16,6 | 16,9 | 62,4 |
| | 45 a 54 años | 200 | 19,3 | 19,6 | 82,0 |
| | 55 a 64 años | 130 | 12,5 | 12,7 | 94,7 |
| | 65 a 74 años | 49 | 4,7 | 4,8 | 99,5 |
| | Más de 75 años | 5 | ,5 | ,5 | 100,0 |
| | Total | 1020 | 98,4 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 17 | 1,6 | | |
| Total | | 1037 | 100,0 | | |

Accesibilidad a las instalaciones

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 4 | ,4 | ,4 | ,4 |
| | Mal | 8 | ,8 | ,8 | 1,2 |
| | Regular | 43 | 4,1 | 4,2 | 5,3 |
| | Bien | 163 | 15,7 | 15,8 | 21,1 |
| | Muy bien | 815 | 78,6 | 78,9 | 100,0 |
| | Total | 1033 | 99,6 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 4 | ,4 | | |
| Total | | 1037 | 100,0 | | |

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 4 | ,4 | ,4 | ,4 |
| | Mal | 5 | ,5 | ,5 | ,9 |
| | Regular | 46 | 4,4 | 4,5 | 5,4 |
| | Bien | 163 | 15,7 | 15,9 | 21,2 |
| | Muy bien | 809 | 78,0 | 78,8 | 100,0 |
| | Total | 1027 | 99,0 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 10 | 1,0 | | |
| Total | | 1037 | 100,0 | | |

Adecuación de las instalaciones

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 9 | ,9 | ,9 | ,9 |
| | Mal | 8 | ,8 | ,8 | 1,7 |
| | Regular | 38 | 3,7 | 3,7 | 5,4 |
| | Bien | 170 | 16,4 | 16,6 | 21,9 |
| | Muy bien | 802 | 77,3 | 78,1 | 100,0 |
| | Total | 1027 | 99,0 | 100,0 | |



| | | | | | |
|----------|---------|------|-------|--|--|
| Perdidos | Sistema | 10 | 1,0 | | |
| Total | | 1037 | 100,0 | | |

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 2 | ,2 | ,2 | ,2 |
| | Regular | 8 | ,8 | ,8 | 1,0 |
| | Bien | 47 | 4,5 | 4,6 | 5,5 |
| | Muy bien | 974 | 93,9 | 94,5 | 100,0 |
| | Total | 1031 | 99,4 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 6 | ,6 | | |
| Total | | 1037 | 100,0 | | |

Nivel de Calidad general del Museo

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 8 | ,8 | ,8 | ,8 |
| | Mal | 4 | ,4 | ,4 | 1,2 |
| | Regular | 38 | 3,7 | 3,7 | 4,9 |
| | Bien | 213 | 20,5 | 20,8 | 25,7 |
| | Muy bien | 761 | 73,4 | 74,3 | 100,0 |
| Total | 1024 | 98,7 | 100,0 | | |
| Perdidos | Sistema | 13 | 1,3 | | |
| Total | | 1037 | 100,0 | | |

¿Has recibido una visita guiada?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Sí | 73 | 7,0 | 7,3 | 7,3 |
| | No | 923 | 89,0 | 92,7 | 100,0 |
| | Total | 996 | 96,0 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 41 | 4,0 | | |
| Total | | 1037 | 100,0 | | |

En caso afirmativo, Valore la satisfacción de dicha visita del 1 al 5

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Bien | 5 | ,5 | 8,1 | 8,1 |
| | Muy bien | 57 | 5,5 | 91,9 | 100,0 |



| | | | | |
|----------|---------|------|-------|-------|
| | Total | 62 | 6,0 | 100,0 |
| Perdidos | Sistema | 975 | 94,0 | |
| Total | | 1037 | 100,0 | |

¿Volverías a visitar este museo y repetir la experiencia?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Sí | 926 | 89,3 | 92,3 | 92,3 |
| | No | 77 | 7,4 | 7,7 | 100,0 |
| | Total | 1003 | 96,7 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 34 | 3,3 | | |
| Total | | 1037 | 100,0 | | |

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

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Sí, ha superado mis expectativas | 506 | 48,8 | 49,4 | 49,4 |
| | Ha estado bien | 482 | 46,5 | 47,1 | 96,5 |
| | Regular, no ha estado mal | 24 | 2,3 | 2,3 | 98,8 |
| | No, pensaba que sería mejor | 10 | 1,0 | 1,0 | 99,8 |
| | No, no me ha gustado nada | 2 | ,2 | ,2 | 100,0 |
| | Total | 1024 | 98,7 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 13 | 1,3 | | |
| Total | | 1037 | 100,0 | | |