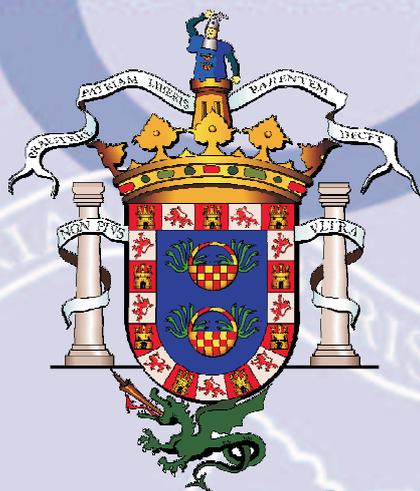


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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

**INFORME SOBRE LA EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO:
MUSEOS MUNICIPALES 2016
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 de **MUSEOS MUNICIPALES 2016** perteneciente a la Consejería de Cultura y Festejos de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** A la Ciudadanía de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2016.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 166 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 MUSEOS** con un valor de **4,93** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	Media
Valore la accesibilidad a las instalaciones	166	4,89
Valore la señalización de las indicaciones para la petición del servicio	166	4,91
Valore la adecuación de las instalaciones	166	4,92
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	166	4,93
Nivel de calidad, en general del museo	166	4,93
Valore satisfacción de la visita	166	4,75

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

	AÑO 2016			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Valore la accesibilidad a las instalaciones	100	0	0	100
Valore la señalización de las indicaciones para la petición del servicio	100	0	0	100
Valore la adecuación de las instalaciones	100	0	0	100
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	100	0	0	100
Nivel de calidad de los museos	99,4	0	0,6	100
Valore satisfacción de la visita	100	0	0	100

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. TABLAS DE FRECUENCIAS

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	73	44,0	45,1	45,1
	Hombre	89	53,6	54,9	100,0
	Total	162	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	4	2,4		
Total		166	100,0		

Valore la accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	18	10,8	10,8	10,8
	Muy bien	148	89,2	89,2	100,0
	Total	166	100,0	100,0	

Valore la señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	14	8,4	8,5	8,5
	Muy bien	151	91,0	91,5	100,0
	Total	165	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,6		
Total		166	100,0		

Valore la adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	12	7,2	7,2	7,2
	Muy bien	154	92,8	92,8	100,0
	Total	166	100,0	100,0	



Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	11	6,6	6,6	6,6
	Muy bien	155	93,4	93,4	100,0
	Total	166	100,0	100,0	

Nivel de calidad, en general del museo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,6	,6	,6
	Bien	9	5,4	5,4	6,0
	Muy bien	156	94,0	94,0	100,0
	Total	166	100,0	100,0	

En caso afirmativo, valore la satisfacción de dicha visita

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	,6	25,0	25,0
	Muy bien	3	1,8	75,0	100,0
	Total	4	2,4	100,0	
Perdidos	Sistema	162	97,6		
Total		166	100,0		