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:

MUSEO DE ARTE ESPAÑOL MODERNO Y CONTEMPORÁNEO, CASA IBÁÑEZ 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: **MUSEO DE ARTE ESPAÑOL MODERNO Y CONTEMPORÁNEO, CASA IBÁÑEZ 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: 273** 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 MUSEO DE ARTE ESPAÑOL MODERNO Y CONTEMPORÁNEO, CASA IBÁÑEZ 2021** con un valor de **4,76** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	273	4,90
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	273	4,90
Adecuación de las instalaciones	272	4,79
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	273	4,97
Nivel de Calidad general del Museo	273	**4,76**
¿Ha recibido una visita guiada? En caso afirmativo, Valore la satisfacción de dicha visita	22	5,00

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

AÑO 2021				
VALORACIÓN	**INSATISFECHOS[1]**	**CONFORMES[2]**	**SATISFECHOS[3]**	**CONFORMIDAD TOTAL[4]**
Accesibilidad a las instalaciones	0%	2,2%	97,8%	100%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	0,4%	0,4%	99,2%	99,6%
Adecuación de las instalaciones	2,2%	2,2%	95,6%	97,8%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	0%	0,4%	99,6%	100%
Nivel de Calidad general del Museo	1,4%	3,3%	95,3%	98,6%
¿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	MUSEO DE ARTE ESPAÑOL MODERNO Y CONTEMPORÁNEO CASA IBÁÑEZ MELILLA	273	100,0	100,0	100,0

LUGAR DE PROCEDENCIA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		5	1,8	1,8	1,8
	Albacete	1	,4	,4	2,2
	Albania	1	,4	,4	2,6
	Alicante	4	1,5	1,5	4,0
	Almería	24	8,8	8,8	12,8
	Argentina	2	,7	,7	13,6
	Asturias	2	,7	,7	14,3
	Barcelona	10	3,7	3,7	17,9
	Bruselas	1	,4	,4	18,3
	Burgos	1	,4	,4	18,7
	Cáceres	2	,7	,7	19,4
	Cádiz	6	2,2	2,2	21,6
	Canarias	1	,4	,4	22,0
	Ceuta	1	,4	,4	22,3
	Ciudad Real	1	,4	,4	22,7
	Córdoba	6	2,2	2,2	24,9
	Extremadura	1	,4	,4	25,3
	Francia	3	1,1	1,1	26,4
	Fuerteventura	1	,4	,4	26,7
	Fuerteventura Islas Canarias	1	,4	,4	27,1
	Gran Canaria	1	,4	,4	27,5
	Granada	18	6,6	6,6	34,1
	Holanda	3	1,1	1,1	35,2
	Irlanda	1	,4	,4	35,5
	Israel	1	,4	,4	35,9
	Jaén	6	2,2	2,2	38,1

	Lanzarote	1	,4	,4	38,5
	Las Palmas	1	,4	,4	38,8
	Madrid	26	9,5	9,5	48,4
	Málaga	22	8,1	8,1	56,4
	Mallorca	1	,4	,4	56,8
	Marbella	2	,7	,7	57,5
	Melilla	80	29,3	29,3	86,8
	Murcia	4	1,5	1,5	88,3
	Ourense	1	,4	,4	88,6
	Paraguay	1	,4	,4	89,0
	Perú	1	,4	,4	89,4
	Salamanca	4	1,5	1,5	90,8
	Sevilla	10	3,7	3,7	94,5
	Talavera de la Reina	1	,4	,4	94,9
	Tarragona	1	,4	,4	95,2
	Tenerife	2	,7	,7	96,0
	Toledo	6	2,2	2,2	98,2
	Valencia	1	,4	,4	98,5
	Valladolid	1	,4	,4	98,9
	Zaragoza	3	1,1	1,1	100,0
	Total	273	100,0	100,0	

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	160	58,6	60,8	60,8
	Masculino	103	37,7	39,2	100,0
	Total	263	96,3	100,0	
Perdidos	Sistema	10	3,7		
Total		273	100,0		

EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	10 a 15 años	8	2,9	3,0	3,0
	16 a 24 años	65	23,8	24,3	27,3
	25 a 34 años	59	21,6	22,1	49,4
	35 a 44 años	40	14,7	15,0	64,4
	45 a 54 años	52	19,0	19,5	83,9
	55 a 64 años	30	11,0	11,2	95,1
	65 a 74 años	12	4,4	4,5	99,6
	Más de 75 años	1	,4	,4	100,0
	Total	267	97,8	100,0	

Perdidos	Sistema	6	2,2		
Total		273	100,0		

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	2,2	2,2	2,2
	Bien	16	5,9	5,9	8,1
	Muy bien	251	91,9	91,9	100,0
	Total	273	100,0	100,0	

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,4	,4	,4
	Regular	1	,4	,4	,7
	Bien	23	8,4	8,4	9,2
	Muy bien	248	90,8	90,8	100,0
	Total	273	100,0	100,0	

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	1,8	1,8	1,8
	Mal	1	,4	,4	2,2
	Regular	6	2,2	2,2	4,4
	Bien	23	8,4	8,5	12,9
	Muy bien	237	86,8	87,1	100,0
	Total	272	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,4		
Total		273	100,0		

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,4	,4	,4
	Bien	7	2,6	2,6	2,9
	Muy bien	265	97,1	97,1	100,0
	Total	273	100,0	100,0	

Nivel de Calidad general del Museo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,7	,7	,7
	Mal	2	,7	,7	1,5
	Regular	9	3,3	3,3	4,8
	Bien	33	12,1	12,1	16,8
	Muy bien	227	83,2	83,2	100,0
	Total	273	100,0	100,0	

¿Has recibido una visita guiada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	30	11,0	11,4	11,4
	No	233	85,3	88,6	100,0
	Total	263	96,3	100,0	
Perdidos	Sistema	10	3,7		
Total		273	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	22	8,1	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	251	91,9		
Total		273	100,0		

¿Volverías a visitar este museo y repetir la experiencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	258	94,5	96,6	96,6
	No	9	3,3	3,4	100,0
	Total	267	97,8	100,0	
Perdidos	Sistema	6	2,2		
Total		273	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	187	68,5	69,3	69,3

	Ha estado bien	78	28,6	28,9	98,1
	Regular, no ha estado mal	3	1,1	1,1	99,3
	No, pensaba que sería mejor	1	,4	,4	99,6
	No, no me ha gustado nada	1	,4	,4	100,0
	Total	270	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,1		
Total		273	100,0		