CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad

DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO:

MUSEO DE ARQUEOLOGÍA E HISTORIA DE MELILLA 2023

CONSEJERÍA DE CULTURA, PATRIMONIO CULTURAL Y DEL MAYOR

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla**,** desde la Dirección General de Administración Pública, 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 público: **MUSEO DE ARQUEOLOGÍA E HISTORIA DE MELILLA 2023** perteneciente a la Consejería de Cultura, Patrimonio Cultural y del Mayor 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 2023
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA: 700** 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** con un valor de **4,75** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	698	4,71
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	687	4,74
Adecuación de las instalaciones	692	4,71
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	693	4,94
Nivel de Calidad general del Museo	691	4,75

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

AÑO 2023				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS[1]	CONFORMES[2]	SATISFECHOS[3]	CONFORMIDAD TOTAL[4]
Accesibilidad a las instalaciones	1,7%	3,2%	95,1%	98,3%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	1%	3,9%	95,1%	99%
Adecuación de las instalaciones	1,6%	3,7%	94,7%	98,4%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	0,1%	0,1%	99,8%	99,9%
Nivel de Calidad general del Museo	1%	2%	97%	99%

[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 ARQUEOLOGÍA E HISTORIA DE MELILLA	700	100,0	100,0	100,0

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	326	46,6	49,5	49,5
	Masculino	332	47,4	50,5	100,0
	Total	658	94,0	100,0	
Perdidos	Sistema	42	6,0		
Total		700	100,0		

EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	10 a 15 años	20	2,9	2,9	2,9
	16 a 24 años	49	7,0	7,2	10,1
	25 a 34 años	109	15,6	16,0	26,1
	35 a 44 años	95	13,6	13,9	40,0
	45 a 54 años	160	22,9	23,5	63,5
	55 a 64 años	155	22,1	22,7	86,2
	65 a 74 años	80	11,4	11,7	97,9
	Más de 75 años	14	2,0	2,1	100,0
	Total	682	97,4	100,0	
Perdidos	Sistema	18	2,6		
Total		700	100,0		

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	,7	,7	,7
	Mal	7	1,0	1,0	1,7
	Regular	22	3,1	3,2	4,9
	Bien	119	17,0	17,0	21,9

	Muy bien	545	77,9	78,1	100,0
	Total	698	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,3		
Total		700	100,0		

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	,4	,4	,4
	Mal	4	,6	,6	1,0
	Regular	27	3,9	3,9	4,9
	Bien	99	14,1	14,5	19,4
	Muy bien	554	79,1	80,6	100,0
	Total	687	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	13	1,9		
Total		700	100,0		

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	,7	,7	,7
	Mal	6	,9	,9	1,6
	Regular	26	3,7	3,7	5,3
	Bien	114	16,3	16,5	21,8
	Muy bien	541	77,3	78,2	100,0
	Total	692	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	8	1,1		
Total		700	100,0		

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,1	,1	,1
	Regular	1	,1	,1	,2
	Bien	37	5,4	5,4	5,6
	Muy bien	654	93,4	94,4	100,0
	Total	693	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	7	1,0		
Total		700	100,0		

Nivel de Calidad general del Museo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,1	,1	,1
	Mal	6	,9	,9	1,0
	Regular	14	2,0	2,0	3,0
	Bien	126	18,0	18,3	21,3
	Muy bien	544	77,7	78,7	100,0
	Total	691	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	9	1,3		
Total		700	100,0		

¿Has recibido una visita guiada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	102	14,6	15,6	15,6
	No	550	78,6	84,4	100,0
	Total	652	93,1	100,0	
Perdidos	Sistema	48	6,9		
Total		700	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,1	,8	,8
	Regular	2	,3	1,5	2,3
	Bien	10	1,4	7,7	10,0
	Muy bien	117	16,7	90,0	100,0
	Total	130	18,6	100,0	
Perdidos	Sistema	570	81,4		
Total		700	100,0		

¿Volvería a visitar este museo y repetir la experiencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	597	85,3	95,2	95,2
	No	30	4,3	4,8	100,0
	Total	627	89,6	100,0	
Perdidos	Sistema	73	10,4		
Total		700	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	392	56,0	57,1	57,1
	Ha estado bien	277	39,6	40,3	97,4
	Regular, no ha estado mal	16	2,3	2,3	99,7
	No, no me ha gustado nada	2	,3	,3	100,0
	Total	687	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	13	1,9		
Total		700	100,0		