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 ETNOGRÁFICO DE LAS CULTURAS AMAZIGH, GITANA Y SEFARDÍ 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 ETNOGRÁFICO DE LAS CULTURAS AMAZIGH, GITANA Y SEFARDÍ 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: 903** 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 **4,79** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	898	4,77
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	894	4,78
Adecuación de las instalaciones	897	4,78
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	901	4,96
Nivel de Calidad general del Museo	901	4,79

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	0,9%	2,6%	96,5%	99,1%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	0,8%	1,9%	97,3%	99,2%
Adecuación de las instalaciones	0,7%	2,3%	97%	99,3%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	0%	0,3%	99,7%	100%
Nivel de Calidad general del Museo	0,3%	1,8%	97,9%	99,7%

[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 ETNOGRÁFICO DE LAS CULTURAS AMAZIGH, GITANA Y SEFARDÍ	903	100,0	100,0	100,0

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	449	49,7	51,3	51,3
	Masculino	427	47,3	48,7	100,0
	Total	876	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	27	3,0		
Total		903	100,0		

EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	10 a 15 años	24	2,7	2,7	2,7
	16 a 24 años	85	9,4	9,6	12,3
	25 a 34 años	164	18,2	18,5	30,8
	35 a 44 años	130	14,4	14,7	45,5
	45 a 54 años	194	21,5	21,9	67,5
	55 a 64 años	161	17,8	18,2	85,6
	65 a 74 años	112	12,4	12,7	98,3
	Más de 75 años	15	1,7	1,7	100,0
	Total	885	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	18	2,0		
Total		903	100,0		

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,2	,2	,2
	Mal	6	,7	,7	,9
	Regular	23	2,5	2,6	3,5

	Bien	134	14,8	14,9	18,4
	Muy bien	733	81,2	81,6	100,0
	Total	898	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	5	,6		
Total		903	100,0		

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,2	,2	,2
	Mal	5	,6	,6	,8
	Regular	17	1,9	1,9	2,7
	Bien	136	15,1	15,2	17,9
	Muy bien	734	81,3	82,1	100,0
	Total	894	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	9	1,0		
Total		903	100,0		

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,2	,2	,2
	Mal	5	,5	,5	,7
	Regular	21	2,3	2,3	3,0
	Bien	132	14,6	14,7	17,7
	Muy bien	738	81,7	82,3	100,0
	Total	897	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	6	,7		
Total		903	100,0		

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	,3	,3	,3
	Bien	29	3,3	3,3	3,6
	Muy bien	869	96,2	96,4	100,0
	Total	901	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,2		
Total		903	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	16	1,8	1,8	2,1
	Bien	147	16,3	16,3	18,4
	Muy bien	735	81,4	81,6	100,0
	Total	901	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,2		
Total		903	100,0		

¿Has recibido una visita guiada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	123	13,6	14,5	14,5
	No	726	80,4	85,5	100,0
	Total	849	94,0	100,0	
Perdidos	Sistema	54	6,0		
Total		903	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	16	1,8	11,9	11,9
	Muy bien	119	13,2	88,1	100,0
	Total	135	15,0	100,0	
Perdidos	Sistema	768	85,0		
Total		903	100,0		

¿Volvería a visitar este museo y repetir la experiencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	806	89,3	96,1	96,1
	No	33	3,7	3,9	100,0
	Total	839	92,9	100,0	
Perdidos	Sistema	64	7,1		
Total		903	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	500	55,4	56,2	56,2
	Ha estado bien	371	41,1	41,7	98,0
	Regular, no ha estado mal	16	1,8	1,8	99,8
	No, pensaba que sería mejor	2	,2	,2	100,0
	Total	889	98,4	100,0	
Perdidos	Sistema	14	1,6		
Total		903	100,0		