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:

MUSEOS (GLOBAL) 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: **MUSEOS (GLOBAL) 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: 2212** 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 **4,78** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	2202	4,77
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	2181	4,78
Adecuación de las instalaciones	2193	4,78
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	2200	4,96
Nivel de Calidad general del Museo	2196	4,78

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%	2,5%	96,5%	99%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	0,8%	2,2%	97%	99,2%
Adecuación de las instalaciones	1%	2,4%	96,6%	99%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	0%	0,2%	99,8%	100%
Nivel de Calidad general del Museo	0,5%	1,9%	97,6%	99,5%

[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	31,6	31,6	31,6
	MUSEO ETNOGRÁFICO DE LAS CULTURAS AMAZIGH, GITANA Y SEFARDÍ	903	40,8	40,8	72,5
	MUSEO DE ARTE ESPAÑOL MODERNO Y CONTEMPORÁNEO CASA IBÁÑEZ MELILLA	3	,1	,1	72,6
	MUSEO CASA DEL RELOJ	606	27,4	27,4	100,0
	Total	2212	100,0	100,0	

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	1097	49,6	52,1	52,1
	Masculino	1008	45,6	47,9	100,0
	Total	2105	95,2	100,0	
Perdidos	Sistema	107	4,8		
Total		2212	100,0		

EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	10 a 15 años	53	2,4	2,5	2,5
	16 a 24 años	184	8,3	8,5	11,0
	25 a 34 años	351	15,9	16,2	27,2
	35 a 44 años	311	14,1	14,4	41,6
	45 a 54 años	505	22,8	23,3	64,9
	55 a 64 años	447	20,2	20,7	85,6
	65 a 74 años	266	12,0	12,3	97,9
	Más de 75 años	46	2,1	2,1	100,0
	Total	2163	97,8	100,0	
Perdidos	Sistema	49	2,2		
Total		2212	100,0		

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	8	,4	,4	,4
	Mal	14	,6	,6	1,0
	Regular	55	2,5	2,5	3,5
	Bien	326	14,7	14,8	18,3
	Muy bien	1799	81,3	81,7	100,0
	Total	2202	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	10	,5		
Total		2212	100,0		

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	,3	,3	,3
	Mal	11	,5	,5	,8
	Regular	49	2,2	2,2	3,0
	Bien	321	14,5	14,7	17,7
	Muy bien	1794	81,1	82,3	100,0
	Total	2181	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	31	1,4		
Total		2212	100,0		

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	10	,5	,5	,5
	Mal	11	,5	,5	1,0
	Regular	54	2,4	2,4	3,4
	Bien	302	13,7	13,8	17,2
	Muy bien	1816	82,1	82,8	100,0
	Total	2193	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	19	,9		
Total		2212	100,0		

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,0	,0	,0
	Regular	4	,2	,2	,2
	Bien	80	3,7	3,7	3,9
	Muy bien	2115	95,6	96,1	100,0
	Total	2200	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	12	,5		
Total		2212	100,0		

Nivel de Calidad general del Museo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,1	,1	,1
	Mal	9	,4	,4	,5
	Regular	42	1,9	1,9	2,4
	Bien	356	16,1	16,2	18,6
	Muy bien	1787	80,8	81,4	100,0
	Total	2196	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	16	,7		
Total		2212	100,0		

¿Has recibido una visita guiada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	310	14,0	15,0	15,0
	No	1763	79,7	85,0	100,0
	Total	2073	93,7	100,0	
Perdidos	Sistema	139	6,3		
Total		2212	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	,0	,3	,3
	Mal	2	,1	,6	,8
	Regular	3	,1	,8	1,7
	Bien	38	1,7	10,7	12,4
	Muy bien	310	14,0	87,6	100,0
	Total	354	16,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1858	84,0		
Total		2212	100,0		

¿Volvería a visitar este museo y repetir la experiencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	1917	86,7	95,2	95,2
	No	96	4,3	4,8	100,0
	Total	2013	91,0	100,0	
Perdidos	Sistema	199	9,0		
Total		2212	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	1240	56,1	57,1	57,1
	Ha estado bien	874	39,5	40,3	97,4
	Regular, no ha estado mal	48	2,2	2,2	99,6
	No, pensaba que sería mejor	6	,3	,3	99,9
	No, no me ha gustado nada	2	,1	,1	100,0
	Total	2170	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	42	1,9		
Total		2212	100,0		