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 HISTORIA Y ARQUEOLOGÍA 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 HISTORIA Y ARQUEOLOGÍA 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: 330** 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 HISTORIA Y ARQUEOLOGÍA 2021** con un valor de **4,67** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	330	4,71
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	327	4,71
Adecuación de las instalaciones	328	4,68
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	329	4,92
Nivel de Calidad general del Museo	326	**4,67**
¿Ha recibido una visita guiada? En caso afirmativo, Valore la satisfacción de dicha visita	21	4,86

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	0,3%	4,8%	94%	99,7%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	0,3%	4,6%	95,1%	99,7%
Adecuación de las instalaciones	0,9%	5,5%	93,6%	99,1%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	0%	0,6%	99,4%	100%
Nivel de Calidad general del Museo	0,3%	3,1%	96,6%	99,7%
¿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 ARQUEOLOGÍA E HISTORIA DE MELILLA	330	100,0	100,0	100,0

LUGAR DE PROCEDENCIA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		11	3,3	3,3	3,3
	Albacete	5	1,5	1,5	4,8
	Alemania	2	,6	,6	5,5
	Algeciras	3	,9	,9	6,4
	Alicante	10	3,0	3,0	9,4
	Almería	17	5,2	5,2	14,5
	Andorra	1	,3	,3	14,8
	Asturias	1	,3	,3	15,2
	Ávila	1	,3	,3	15,5
	Badajoz	2	,6	,6	16,1
	Barcelona	10	3,0	3,0	19,1
	Bilbao	3	,9	,9	20,0
	Cádiz	2	,6	,6	20,6
	Canarias	1	,3	,3	20,9
	Cantabria	1	,3	,3	21,2
	Castilla y León	1	,3	,3	21,5
	Ceuta	2	,6	,6	22,1
	Chiclana Cádiz	1	,3	,3	22,4
	Ciudad Real	2	,6	,6	23,0
	Córdoba	12	3,6	3,6	26,7
	Cuenca	1	,3	,3	27,0
	Donostia	2	,6	,6	27,6
	Estados Unidos	1	,3	,3	27,9
	Francia	3	,9	,9	28,8
	Fuerteventura	1	,3	,3	29,1
	Galicia	2	,6	,6	29,7
	Granada	29	8,8	8,8	38,5
	Holanda	1	,3	,3	38,8

	Huelva	2	,6	,6	39,4
	Inglaterra	1	,3	,3	39,7
	Islas Canarias	1	,3	,3	40,0
	Jaén	5	1,5	1,5	41,5
	La Rioja	1	,3	,3	41,8
	Las Palmas	1	,3	,3	42,1
	León	2	,6	,6	42,7
	Lugo	1	,3	,3	43,0
	Madrid	45	13,6	13,6	56,7
	Málaga	43	13,0	13,0	69,7
	Mallorca	1	,3	,3	70,0
	Marbella	2	,6	,6	70,6
	Melilla	45	13,6	13,6	84,2
	Mérida	1	,3	,3	84,5
	Murcia	9	2,7	2,7	87,3
	Navarra	4	1,2	1,2	88,5
	Ourense	2	,6	,6	89,1
	Palencia	1	,3	,3	89,4
	Palma de Mallorca	1	,3	,3	89,7
	Pamplona	1	,3	,3	90,0
	Sevilla	14	4,2	4,2	94,2
	Teruel	1	,3	,3	94,5
	Valencia	8	2,4	2,4	97,0
	Valladolid	5	1,5	1,5	98,5
	Zaragoza	5	1,5	1,5	100,0
	Total	330	100,0	100,0	

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	156	47,3	50,3	50,3
	Masculino	154	46,7	49,7	100,0
	Total	310	93,9	100,0	
Perdidos	Sistema	20	6,1		
Total		330	100,0		

EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	10 a 15 años	10	3,0	3,1	3,1
	16 a 24 años	62	18,8	19,0	22,1
	25 a 34 años	59	17,9	18,1	40,2
	35 a 44 años	48	14,5	14,7	54,9

	45 a 54 años	74	22,4	22,7	77,6
	55 a 64 años	51	15,5	15,6	93,3
	65 a 74 años	20	6,1	6,1	99,4
	Más de 75 años	2	,6	,6	100,0
	Total	326	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	4	1,2		
Total		330	100,0		

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,3	,3	,3
	Regular	16	4,8	4,8	5,2
	Bien	61	18,5	18,5	23,6
	Muy bien	252	76,4	76,4	100,0
	Total	330	100,0	100,0	

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,3	,3	,3
	Regular	15	4,5	4,6	4,9
	Bien	63	19,1	19,3	24,2
	Muy bien	248	75,2	75,8	100,0
	Total	327	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,9		
Total		330	100,0		

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	,9	,9	,9
	Regular	18	5,5	5,5	6,4
	Bien	59	17,9	18,0	24,4
	Muy bien	248	75,2	75,6	100,0
	Total	328	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,6		
Total		330	100,0		

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	,6	,6	,6
	Bien	22	6,7	6,7	7,3
	Muy bien	305	92,4	92,7	100,0
	Total	329	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		330	100,0		

Nivel de Calidad general del Museo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,3	,3	,3
	Regular	10	3,0	3,1	3,4
	Bien	83	25,2	25,5	28,8
	Muy bien	232	70,3	71,2	100,0
	Total	326	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	4	1,2		
Total		330	100,0		

¿Has recibido una visita guiada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	21	6,4	6,7	6,7
	No	291	88,2	93,3	100,0
	Total	312	94,5	100,0	
Perdidos	Sistema	18	5,5		
Total		330	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	,9	14,3	14,3
	Muy bien	18	5,5	85,7	100,0
	Total	21	6,4	100,0	
Perdidos	Sistema	309	93,6		
Total		330	100,0		

¿Volverías a visitar este museo y repetir la experiencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	300	90,9	96,2	96,2
	No	12	3,6	3,8	100,0
	Total	312	94,5	100,0	
Perdidos	Sistema	18	5,5		
Total		330	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	154	46,7	47,2	47,2
	Ha estado bien	160	48,5	49,1	96,3
	Regular, no ha estado mal	9	2,7	2,8	99,1
	No, pensaba que sería mejor	3	,9	,9	100,0
	Total	326	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	4	1,2		
Total		330	100,0		