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 ETNOGRÁFICO 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 ETNOGRÁFICO 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: 425** 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 ETNOGRÁFICO 2021** con un valor de **4,62** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	421	4,61
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	418	4,61
Adecuación de las instalaciones	418	4,66
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	420	4,91
Nivel de Calidad general del Museo	416	**4,62**
¿Ha recibido una visita guiada? En caso afirmativo, Valore la satisfacción de dicha visita	19	4,89

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	2,7%	5%	82,3%	87,3%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	1,7%	7,2%	91,1%	98,3%
Adecuación de las instalaciones	2%	3,3%	94,7%	98%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	0,5%	1,2%	98,3%	99,5%
Nivel de Calidad general del Museo	1,6%	4,6%	93,8%	98,4%
¿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 ETNOGRÁFICO DE LAS CULTURAS AMAZIGH, GITANA Y SEFARDÍ	425	100,0	100,0	100,0

LUGAR DE PROCEDENCIA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		13	3,1	3,1	3,1
	Albacete	8	1,9	1,9	4,9
	Albania	1	,2	,2	5,2
	Alemania	6	1,4	1,4	6,6
	Algeciras	1	,2	,2	6,8
	Alicante	10	2,4	2,4	9,2
	Almería	28	6,6	6,6	15,8
	Asturias	6	1,4	1,4	17,2
	Badajoz	1	,2	,2	17,4
	Barcelona	14	3,3	3,3	20,7
	Benidorm Alicante	2	,5	,5	21,2
	Bilbao	3	,7	,7	21,9
	Bollullos par del condado	1	,2	,2	22,1
	Burgos	2	,5	,5	22,6
	Cáceres	1	,2	,2	22,8
	Cádiz	9	2,1	2,1	24,9
	California	1	,2	,2	25,2
	Canarias	1	,2	,2	25,4
	Cartagena	1	,2	,2	25,6
	Castilla la Vieja	1	,2	,2	25,9
	Cataluña	2	,5	,5	26,4
	Ceuta	1	,2	,2	26,6
	Ciudad Real	1	,2	,2	26,8
	Córdoba	10	2,4	2,4	29,2
	Cuenca	1	,2	,2	29,4
	El Salvador	1	,2	,2	29,6
	Estados Unidos	2	,5	,5	30,1
	Francia	3	,7	,7	30,8
	Fuerteventura	2	,5	,5	31,3

	Galicia	2	,5	,5	31,8
	Gran Canaria	1	,2	,2	32,0
	Granada	21	4,9	4,9	36,9
	Huelva	5	1,2	1,2	38,1
	Huesca	1	,2	,2	38,4
	Jaén	9	2,1	2,1	40,5
	La Rioja	1	,2	,2	40,7
	Las Palmas	1	,2	,2	40,9
	León	2	,5	,5	41,4
	Logroño	1	,2	,2	41,6
	Lugo	2	,5	,5	42,1
	Madrid	57	13,4	13,4	55,5
	Málaga	44	10,4	10,4	65,9
	Mallorca	2	,5	,5	66,4
	Marbella	3	,7	,7	67,1
	Melilla	69	16,2	16,2	83,3
	Mérida	1	,2	,2	83,5
	Murcia	9	2,1	2,1	85,6
	Navarra	4	,9	,9	86,6
	Ourense	2	,5	,5	87,1
	Oviedo	1	,2	,2	87,3
	Palencia	1	,2	,2	87,5
	Pamplona	2	,5	,5	88,0
	París	1	,2	,2	88,2
	Portugal	2	,5	,5	88,7
	Puerto Rico	1	,2	,2	88,9
	Ronda	1	,2	,2	89,2
	Salamanca	1	,2	,2	89,4
	Santiago de Compostela	1	,2	,2	89,6
	Segovia	1	,2	,2	89,9
	Sevilla	16	3,8	3,8	93,6
	Tánger	1	,2	,2	93,9
	Tarragona	2	,5	,5	94,4
	Tenerife	3	,7	,7	95,1
	Toledo	2	,5	,5	95,5
	Valencia	7	1,6	1,6	97,2
	Valladolid	3	,7	,7	97,9
	Zaragoza	9	2,1	2,1	100,0
	Total	425	100,0	100,0	

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	206	48,5	50,9	50,9

	Masculino	199	46,8	49,1	100,0
	Total	405	95,3	100,0	
Perdidos	Sistema	20	4,7		
Total		425	100,0		

EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	10 a 15 años	21	4,9	5,0	5,0
	16 a 24 años	104	24,5	24,9	29,9
	25 a 34 años	75	17,6	17,9	47,8
	35 a 44 años	82	19,3	19,6	67,5
	45 a 54 años	72	16,9	17,2	84,7
	55 a 64 años	46	10,8	11,0	95,7
	65 a 74 años	16	3,8	3,8	99,5
	Más de 75 años	2	,5	,5	100,0
	Total	418	98,4	100,0	
Perdidos	Sistema	7	1,6		
Total		425	100,0		

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	,9	1,0	1,0
	Mal	7	1,6	1,7	2,6
	Regular	21	4,9	5,0	7,6
	Bien	84	19,8	20,0	27,6
	Muy bien	305	71,8	72,4	100,0
	Total	421	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,9		
Total		425	100,0		

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	,9	1,0	1,0
	Mal	3	,7	,7	1,7
	Regular	30	7,1	7,2	8,9
	Bien	76	17,9	18,2	27,0
	Muy bien	305	71,8	73,0	100,0
	Total	418	98,4	100,0	
Perdidos	Sistema	7	1,6		
Total		425	100,0		

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	,9	1,0	1,0
	Mal	4	,9	1,0	1,9
	Regular	14	3,3	3,3	5,3
	Bien	86	20,2	20,6	25,8
	Muy bien	310	72,9	74,2	100,0
	Total	418	98,4	100,0	
Perdidos	Sistema	7	1,6		
Total		425	100,0		

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,5	,5	,5
	Regular	5	1,2	1,2	1,7
	Bien	18	4,2	4,3	6,0
	Muy bien	395	92,9	94,0	100,0
	Total	420	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	5	1,2		
Total		425	100,0		

Nivel de Calidad general del Museo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	1,4	1,4	1,4
	Mal	1	,2	,2	1,7
	Regular	19	4,5	4,6	6,3
	Bien	95	22,4	22,8	29,1
	Muy bien	295	69,4	70,9	100,0
	Total	416	97,9	100,0	
Perdidos	Sistema	9	2,1		
Total		425	100,0		

¿Has recibido una visita guiada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	22	5,2	5,3	5,3
	No	390	91,8	94,7	100,0
	Total	412	96,9	100,0	

Perdidos	Sistema	13	3,1		
Total		425	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	,5	10,5	10,5
	Muy bien	17	4,0	89,5	100,0
	Total	19	4,5	100,0	
Perdidos	Sistema	406	95,5		
Total		425	100,0		

¿Volverías a visitar este museo y repetir la experiencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	359	84,5	86,5	86,5
	No	56	13,2	13,5	100,0
	Total	415	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	10	2,4		
Total		425	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	161	37,9	38,4	38,4
	Ha estado bien	239	56,2	57,0	95,5
	Regular, no ha estado mal	12	2,8	2,9	98,3
	No, pensaba que sería mejor	6	1,4	1,4	99,8
	No, no me ha gustado nada	1	,2	,2	100,0
	Total	419	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	6	1,4		
Total		425	100,0		