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:

MUSEOS (DATOS GLOBALES) 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: **MUSEOS (DATOS GLOBALES) 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: 1037** 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 MUSEOS (DATOS GLOBALES) 2021** con un valor de **4,67** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	1033	4,72
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	1027	4,72
Adecuación de las instalaciones	1027	4,70
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	1031	4,93
Nivel de Calidad general del Museo	1024	**4,67**
¿Ha recibido una visita guiada? En caso afirmativo, Valore la satisfacción de dicha visita	62	4,92

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	1,2%	4,2%	94,6%	98,8%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	0,9%	4,5%	94,6%	99,1%
Adecuación de las instalaciones	1,7%	3,7%	94,6%	98,3%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	0,2%	0,8%	99%	99,8%
Nivel de Calidad general del Museo	1,2%	3,7%	95,1%	98,8%
¿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		9	,9	,9	,9
	MUSEO DE ARQUEOLOGÍA E HISTORIA DE MELILLA	330	31,8	31,8	32,7
	MUSEO ETNOGRÁFICO DE LAS CULTURAS AMAZIGH, GITANA Y SEFARDÍ	425	41,0	41,0	73,7
	MUSEO DE ARTE ESPAÑOL MODERNO Y CONTEMPORÁNEO CASA IBÁÑEZ MELILLA	273	26,3	26,3	100,0
	Total	1037	100,0	100,0	

LUGAR DE PROCEDENCIA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		30	2,9	2,9	2,9
	Albacete	14	1,4	1,4	4,2
	Albania	2	,2	,2	4,4
	Alemania	8	,8	,8	5,2
	Algeciras	4	,4	,4	5,6
	Alicante	24	2,3	2,3	7,9
	Almería	69	6,7	6,7	14,6
	Andorra	1	,1	,1	14,7
	Argentina	2	,2	,2	14,9
	Asturias	9	,9	,9	15,7
	Ávila	1	,1	,1	15,8
	Badajoz	3	,3	,3	16,1
	Barcelona	34	3,3	3,3	19,4
	Benidorm Alicante	2	,2	,2	19,6
	Bilbao	6	,6	,6	20,2
	Bollullos par del condado	1	,1	,1	20,3
	Bruselas	1	,1	,1	20,3
	Burgos	3	,3	,3	20,6
	Cáceres	3	,3	,3	20,9
	Cádiz	17	1,6	1,6	22,6

California	1	,1	,1	22,7
Canarias	3	,3	,3	23,0
Cantabria	2	,2	,2	23,1
Cartagena	1	,1	,1	23,2
Castilla la Vieja	1	,1	,1	23,3
Castilla y León	1	,1	,1	23,4
Cataluña	2	,2	,2	23,6
Ceuta	4	,4	,4	24,0
Chiclana Cádiz	1	,1	,1	24,1
Ciudad Real	4	,4	,4	24,5
Córdoba	28	2,7	2,7	27,2
Cuenca	2	,2	,2	27,4
Donostia	2	,2	,2	27,6
El Salvador	1	,1	,1	27,7
Estados Unidos	3	,3	,3	28,0
Extremadura	1	,1	,1	28,1
Francia	9	,9	,9	28,9
Fuerteventura	4	,4	,4	29,3
Fuerteventura Islas Canarias	1	,1	,1	29,4
Galicia	4	,4	,4	29,8
Gran Canaria	2	,2	,2	30,0
Granada	68	6,6	6,6	36,5
Holanda	4	,4	,4	36,9
Huelva	8	,8	,8	37,7
Huesca	1	,1	,1	37,8
Inglaterra	1	,1	,1	37,9
Irlanda	1	,1	,1	38,0
Islas Canarias	1	,1	,1	38,1
Israel	1	,1	,1	38,2
Jaén	20	1,9	1,9	40,1
La Rioja	2	,2	,2	40,3
Lanzarote	1	,1	,1	40,4
Las Palmas	3	,3	,3	40,7
León	4	,4	,4	41,1
Logroño	1	,1	,1	41,2
Lugo	3	,3	,3	41,5
Madrid	129	12,4	12,4	53,9
Málaga	111	10,7	10,7	64,6
Mallorca	4	,4	,4	65,0
Marbella	7	,7	,7	65,7
Melilla	194	18,7	18,7	84,4
Mérida	2	,2	,2	84,6
Murcia	22	2,1	2,1	86,7
Navarra	8	,8	,8	87,5

	Ourense	5	,5	,5	87,9
	Oviedo	1	,1	,1	88,0
	Palencia	2	,2	,2	88,2
	Palma de Mallorca	1	,1	,1	88,3
	Pamplona	3	,3	,3	88,6
	Paraguay	1	,1	,1	88,7
	París	1	,1	,1	88,8
	Perú	1	,1	,1	88,9
	Pontevedra	1	,1	,1	89,0
	Portugal	2	,2	,2	89,2
	Puerto Rico	1	,1	,1	89,3
	Ronda	1	,1	,1	89,4
	Salamanca	6	,6	,6	90,0
	Santiago de Compostela	1	,1	,1	90,1
	Segovia	1	,1	,1	90,2
	Sevilla	40	3,9	3,9	94,0
	Talavera de la Reina	1	,1	,1	94,1
	Tánger	1	,1	,1	94,2
	Tarragona	3	,3	,3	94,5
	Tenerife	5	,5	,5	95,0
	Teruel	1	,1	,1	95,1
	Toledo	8	,8	,8	95,9
	Valencia	16	1,5	1,5	97,4
	Valladolid	9	,9	,9	98,3
	Vigo	1	,1	,1	98,4
	Zaragoza	17	1,6	1,6	100,0
	Total	1037	100,0	100,0	

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	525	50,6	53,2	53,2
	Masculino	462	44,6	46,8	100,0
	Total	987	95,2	100,0	
Perdidos	Sistema	50	4,8		
Total		1037	100,0		

EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	10 a 15 años	39	3,8	3,8	3,8
	16 a 24 años	231	22,3	22,6	26,5
	25 a 34 años	194	18,7	19,0	45,5

	35 a 44 años	172	16,6	16,9	62,4
	45 a 54 años	200	19,3	19,6	82,0
	55 a 64 años	130	12,5	12,7	94,7
	65 a 74 años	49	4,7	4,8	99,5
	Más de 75 años	5	,5	,5	100,0
	Total	1020	98,4	100,0	
Perdidos	Sistema	17	1,6		
Total		1037	100,0		

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	,4	,4	,4
	Mal	8	,8	,8	1,2
	Regular	43	4,1	4,2	5,3
	Bien	163	15,7	15,8	21,1
	Muy bien	815	78,6	78,9	100,0
	Total	1033	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,4		
Total		1037	100,0		

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	,4	,4	,4
	Mal	5	,5	,5	,9
	Regular	46	4,4	4,5	5,4
	Bien	163	15,7	15,9	21,2
	Muy bien	809	78,0	78,8	100,0
	Total	1027	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	10	1,0		
Total		1037	100,0		

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	9	,9	,9	,9
	Mal	8	,8	,8	1,7
	Regular	38	3,7	3,7	5,4
	Bien	170	16,4	16,6	21,9
	Muy bien	802	77,3	78,1	100,0
	Total	1027	99,0	100,0	

Perdidos	Sistema	10	1,0		
Total		1037	100,0		

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,2	,2	,2
	Regular	8	,8	,8	1,0
	Bien	47	4,5	4,6	5,5
	Muy bien	974	93,9	94,5	100,0
	Total	1031	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	6	,6		
Total		1037	100,0		

Nivel de Calidad general del Museo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	8	,8	,8	,8
	Mal	4	,4	,4	1,2
	Regular	38	3,7	3,7	4,9
	Bien	213	20,5	20,8	25,7
	Muy bien	761	73,4	74,3	100,0
	Total	1024	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	13	1,3		
Total		1037	100,0		

¿Has recibido una visita guiada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	73	7,0	7,3	7,3
	No	923	89,0	92,7	100,0
	Total	996	96,0	100,0	
Perdidos	Sistema	41	4,0		
Total		1037	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	5	,5	8,1	8,1
	Muy bien	57	5,5	91,9	100,0

	Total	62	6,0	100,0	
Perdidos	Sistema	975	94,0		
Total		1037	100,0		

¿Volverías a visitar este museo y repetir la experiencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	926	89,3	92,3	92,3
	No	77	7,4	7,7	100,0
	Total	1003	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	34	3,3		
Total		1037	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	506	48,8	49,4	49,4
	Ha estado bien	482	46,5	47,1	96,5
	Regular, no ha estado mal	24	2,3	2,3	98,8
	No, pensaba que sería mejor	10	1,0	1,0	99,8
	No, no me ha gustado nada	2	,2	,2	100,0
	Total	1024	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	13	1,3		
Total		1037	100,0		