

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:  
PROGRAMACIÓN POR EL DÍA INTERNACIONAL DE LOS  
MUSEOS 2023**

**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: **PROGRAMACIÓN DÍA INTERNACIONAL DE LOS MUSEOS 2023** 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:** Del 17 al 20 de mayo de 2023
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 101 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 **4,31** sobre 5.

<b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>	<b>N</b>	<b>MEDIA</b>
Pantalla gigante Plaza Héroes de España- Programación y documentales	101	4,21
Exposiciones	101	4,27
Lugar de celebración de los eventos	101	4,32
Horarios de los eventos	101	4,54
Lectura del Manifiesto	101	4,70
Conferencias	101	4,72
Noche de los Museos (Photocall, visitas guiadas, iluminación...)	101	4,51
Talleres infantiles (Arqueo kids)	101	4,34
Concierto de los Zíngaros del Rif	101	4,26
<b>NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DE LA PROGRAMACIÓN POR EL DÍA INTERNACIONAL DE LOS MUSEOS</b>	<b>101</b>	<b>4,31</b>

Cuadro-Resumen de la PERCEPCIÓN, en porcentajes, de los usuarios /as-ciudadanos/ as de dichos servicios:

<b>AÑO 2023</b>				
<b>VALORACIÓN</b>	<b>INSATISFECHOS<sup>1</sup></b>	<b>CONFORMES<sup>2</sup></b>	<b>SATISFECHOS<sup>3</sup></b>	<b>CONFORMIDAD TOTAL<sup>4</sup></b>
Pantalla gigante Plaza Héroes de España- Programación y documentales	0%	22,8%	77,2%	100%
Exposiciones	0%	18,8%	81,2%	100%
Lugar de celebración de los eventos	0%	19,8%	80,2%	100%
Horarios de los eventos	1%	5,9%	93,1%	99%
Lectura del Manifiesto	0%	8,9%	91,1%	100%
Conferencias	0%	4%	96%	100%
Noche de los Museos (Photocall, visitas guiadas, iluminación...)	0%	6,9%	93,1%	100%
Talleres infantiles (Arqueo kids)	0%	14,9%	85,1%	100%
Concierto de los Zíngaros del Rif	0%	13,9%	86,1%	100%
<b>NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DE LA PROGRAMACIÓN POR EL DÍA INTERNACIONAL DE LOS MUSEOS</b>	0%	6,9%	93,1%	100%

<sup>1</sup> Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores *mal* y *muy mal*.

<sup>2</sup> Conformes: Es el valor *regular*

<sup>3</sup> Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores *bien* y *muy bien*.

<sup>4</sup> Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor *regular*.



### 3. TABLAS DE FRECUENCIA

#### SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	62	61,4	62,0	62,0
	Masculino	38	37,6	38,0	100,0
	Total	100	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		101	100,0		

#### Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menos de 16 años	34	33,7	34,0	34,0
	16 a 24 años	6	5,9	6,0	40,0
	25 a 34 años	16	15,8	16,0	56,0
	35 a 44 años	9	8,9	9,0	65,0
	45 a 54 años	9	8,9	9,0	74,0
	55 a 64 años	19	18,8	19,0	93,0
	65 a 70 años	7	6,9	7,0	100,0
Total		100	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		101	100,0		

#### Pantalla gigante Plaza Héroes de España- Programación y documentales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	23	22,8	22,8	22,8
	Bien	34	33,6	33,6	56,4
	Muy bien	44	43,6	43,6	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

#### Exposiciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	19	18,8	18,8	18,8
	Bien	36	35,7	35,7	54,5
	Muy bien	46	45,5	45,5	100,0
	Total	101	100,0	100,0	



### Lugar de celebración de los eventos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	20	19,8	19,8	19,8
	Bien	29	28,7	28,7	48,5
	Muy bien	52	51,5	51,5	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

### Horarios de los eventos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,0	1,0	1,0
	Regular	6	5,9	5,9	6,9
	Bien	31	30,7	30,7	37,6
	Muy bien	63	62,4	62,4	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

### Lectura del Manifiesto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	9	8,9	8,9	8,9
	Bien	12	11,9	11,9	20,8
	Muy bien	80	79,2	79,2	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

### Conferencias

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	4,0	4,0	4,0
	Bien	20	19,8	19,8	23,8
	Muy bien	77	76,2	76,2	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

### Noche de los Museos (Photocall, visitas guiadas, iluminación...)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	7	6,9	6,9	6,9
	Bien	35	34,7	34,7	41,6
	Muy bien	59	58,4	58,4	100,0



Total	101	100,0	100,0	
-------	-----	-------	-------	--

**Talleres infantiles (Arqueo kids)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	15	14,9	14,9	14,9
	Bien	37	36,6	36,6	51,5
	Muy bien	49	48,5	48,5	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

**Concierto de los Zíngaros del Rif**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	14	13,9	13,9	13,9
	Bien	47	46,5	46,5	60,4
	Muy bien	40	39,6	39,6	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

**NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, DE LA PROGRAMACIÓN POR EL DÍA INTERNACIONAL DE LOS MUSEOS**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	7	6,9	6,9	6,9
	Bien	56	55,4	55,4	62,4
	Muy bien	38	37,6	37,6	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

**¿A través de qué medio informativo se ha enterado de los eventos por el Día Internacional de los Museos?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	REDES SOCIALES	50	49,5	49,5	49,5
	AMIGOS	51	50,5	50,5	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

**PARA AYUDARNOS A MEJORAR, DÍ• GANOS LO QUE PUEDA SER UNA PROPUESTA DE MEJORA AL RESPECTO**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	101	100,0	100,0	100,0