

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 ARQUEOLOGÍA E HISTORIA 2022
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 público: **MUSEO DE ARQUEOLOGÍA E HISTORIA 2022** 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 2022
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 144 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 ARQUEOLOGÍA E HISTORIA 2022** con un valor de **4,83** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	143	4,77
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	141	4,80
Adecuación de las instalaciones	143	4,83
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	143	4,94
Nivel de Calidad general del Museo	144	4,83

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

AÑO 2022				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS¹	CONFORMES²	SATISFECHOS³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
Accesibilidad a las instalaciones	0%	3,5%	96,5%	100%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	0%	1,4%	98,6%	100%
Adecuación de las instalaciones	0,7%	0%	99,3%	99,3%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	0%	0,7%	99,3%	100%
Nivel de Calidad general del Museo	0%	0,7%	99,3%	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	144	100,0	100,0	100,0

LUGAR DE PROCEDENCIA

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	4	2,8	2,8	2,8
A Coruña	3	2,1	2,1	4,9
Albacete	1	,7	,7	5,6
Alicante	1	,7	,7	6,3
Almería	3	2,1	2,1	8,3
Asturias	1	,7	,7	9,0
Ávila	2	1,4	1,4	10,4
Badalona	1	,7	,7	11,1
Barcelona	10	6,9	6,9	18,1
Cádiz	1	,7	,7	18,8
Cantabria	1	,7	,7	19,4
Cartagena	3	2,1	2,1	21,5
Ciudad Real	1	,7	,7	22,2
Córdoba	4	2,8	2,8	25,0
Galicia	1	,7	,7	25,7
Gipuzkoa	1	,7	,7	26,4
Gran Canaria	2	1,4	1,4	27,8
Granada	14	9,7	9,7	37,5
Honduras	3	2,1	2,1	39,6
Hungría	1	,7	,7	40,3
Jaén	1	,7	,7	41,0
Kerala (India)	1	,7	,7	41,7
León	1	,7	,7	42,4
Lugo	1	,7	,7	43,1
Madrid	20	13,9	13,9	56,9
Málaga	19	13,2	13,2	70,1
Melilla	26	18,1	18,1	88,2
Miami	1	,7	,7	88,9
Murcia	1	,7	,7	89,6



Nacional	1	,7	,7	90,3
Panamá	1	,7	,7	91,0
Puerto Rico	1	,7	,7	91,7
Reino Unido	1	,7	,7	92,4
Salzburgo/Austria	1	,7	,7	93,1
Segovia	2	1,4	1,4	94,4
Sevilla	6	4,2	4,2	98,6
Tarragona	1	,7	,7	99,3
Valencia	1	,7	,7	100,0
Total	144	100,0	100,0	

SEXO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Femenino	71	49,3	51,1	51,1
Masculino	68	47,2	48,9	100,0
Total	139	96,5	100,0	
Perdidos Sistema	5	3,5		
Total	144	100,0		

EDAD

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos 10 a 15 años	3	2,1	2,1	2,1
16 a 24 años	16	11,1	11,2	13,3
25 a 34 años	35	24,3	24,5	37,8
35 a 44 años	18	12,5	12,6	50,3
45 a 54 años	20	13,9	14,0	64,3
55 a 64 años	31	21,5	21,7	86,0
65 a 74 años	18	12,5	12,6	98,6
Más de 75 años	2	1,4	1,4	100,0
Total	143	99,3	100,0	
Perdidos Sistema	1	,7		
Total	144	100,0		

[Accesibilidad a las instalaciones]

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Regular	5	3,5	3,5	3,5
Bien	23	16,0	16,1	19,6
Muy bien	115	79,9	80,4	100,0
Total	143	99,3	100,0	



Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		144	100,0		

[Señalización de las indicaciones para la petición del servicio]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	1,4	1,4	1,4
	Bien	24	16,7	17,0	18,4
	Muy bien	115	79,9	81,6	100,0
	Total	141	97,9	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,1		
Total		144	100,0		

[Adecuación de las instalaciones]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,7	,7	,7
	Bien	22	15,3	15,4	16,1
	Muy bien	120	83,3	83,9	100,0
	Total	143	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		144	100,0		

[Valore la cortesía del personal que le ha atendido]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,7	,7	,7
	Bien	6	4,2	4,2	4,9
	Muy bien	136	94,4	95,1	100,0
	Total	143	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		144	100,0		

[Nivel de Calidad general del Museo]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,7	,7	,7
	Bien	23	16,0	16,0	16,7
	Muy bien	120	83,3	83,3	100,0
	Total	144	100,0	100,0	



¿Has recibido una visita guiada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	39	27,1	28,3	28,3
	No	99	68,8	71,7	100,0
	Total	138	95,8	100,0	
Perdidos	Sistema	6	4,2		
Total		144	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	,7	2,5	2,5
	Muy bien	39	27,1	97,5	100,0
	Total	40	27,8	100,0	
Perdidos	Sistema	104	72,2		
Total		144	100,0		

¿Volverías a visitar este museo y repetir la experiencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	135	93,8	99,3	99,3
	No	1	,7	,7	100,0
	Total	136	94,4	100,0	
Perdidos	Sistema	8	5,6		
Total		144	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	88	61,1	61,5	61,5
	Ha estado bien	55	38,2	38,5	100,0
	Total	143	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		144	100,0		