

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 ARTE ESPAÑOL MODERNO Y CONTEMPORÁNEO,
CASA IBÁÑEZ 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 ARTE ESPAÑOL MODERNO Y CONTEMPORÁNEO, CASA IBÁÑEZ 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:** 65 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 ARTE ESPAÑOL MODERNO Y CONTEMPORÁNEO, CASA IBÁÑEZ 2022** con un valor de 5 sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	64	5,00
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	63	5,00
Adecuación de las instalaciones	64	5,00
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	64	5,00
Nivel de Calidad general del Museo	65	5,00

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

AÑO 2022				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS ¹	CONFORMES ²	SATISFECHOS ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las instalaciones	0%	0%	100%	100%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	0%	0%	100%	100%
Adecuación de las instalaciones	0%	0%	100%	100%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	0%	0%	100%	100%
Nivel de Calidad general del Museo	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 ARTE ESPAÑOL MODERNO Y CONTEMPORÁNEO CASA IBÁÑEZ MELILLA	65	100,0	100,0	100,0

LUGAR DE PROCEDENCIA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Almería	5	7,7	7,7	7,7
	Asturias	2	3,1	3,1	10,8
	Barcelona	2	3,1	3,1	13,8
	Cantabria	1	1,5	1,5	15,4
	Córdoba	2	3,1	3,1	18,5
	Galicia	1	1,5	1,5	20,0
	Gran Canaria	2	3,1	3,1	23,1
	Granada	4	6,2	6,2	29,2
	Hungría	1	1,5	1,5	30,8
	Ibiza	1	1,5	1,5	32,3
	Madrid	9	13,8	13,8	46,2
	Málaga	3	4,6	4,6	50,8
	Melilla	18	27,7	27,7	78,5
	San Vicente de la Barquera (Cantabria)	1	1,5	1,5	80,0
	Segovia	1	1,5	1,5	81,5
	Sevilla	1	1,5	1,5	83,1
	Tarragona	1	1,5	1,5	84,6
	Toledo	1	1,5	1,5	86,2
	Valencia	6	9,2	9,2	95,4
	Venezuela	1	1,5	1,5	96,9
	Vigo	2	3,1	3,1	100,0
	Total	65	100,0	100,0	



SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	35	53,8	55,6	55,6
	Masculino	28	43,1	44,4	100,0
	Total	63	96,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,1		
Total		65	100,0		

EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	7	10,8	10,9	10,9
	25 a 34 años	13	20,0	20,3	31,3
	35 a 44 años	12	18,5	18,8	50,0
	45 a 54 años	11	16,9	17,2	67,2
	55 a 64 años	17	26,2	26,6	93,8
	65 a 74 años	4	6,2	6,3	100,0
	Total	64	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,5		
Total		65	100,0		

[Accesibilidad a las instalaciones]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	64	98,5	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	1	1,5		
Total		65	100,0		

[Señalización de las indicaciones para la petición del servicio]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	63	96,9	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	2	3,1		
Total		65	100,0		

[Adecuación de las instalaciones]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	64	98,5	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	1	1,5		
Total		65	100,0		



[Valore la cortesía del personal que le ha atendido]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	64	98,5	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	1	1,5		
Total		65	100,0		

[Nivel de Calidad general del Museo]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	65	100,0	100,0	100,0

¿Has recibido una visita guiada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	7	10,8	10,8	10,8
	No	58	89,2	89,2	100,0
Total		65	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	8	12,3	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	57	87,7		
Total		65	100,0		

¿Volverías a visitar este museo y repetir la experiencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	64	98,5	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	1	1,5		
Total		65	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	54	83,1	83,1	83,1
	Ha estado bien	11	16,9	16,9	100,0
Total		65	100,0	100,0	