

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) 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: **MUSEOS (DATOS GLOBALES) 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:** 295 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) 2022** con un valor de **4,85** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	293	4,80
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	290	4,85
Adecuación de las instalaciones	291	4,88
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	293	4,96
Nivel de Calidad general del Museo	295	4,85

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	0,3%	3,4%	96,3%	99,7%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	0%	0,7%	99,3%	100%
Adecuación de las instalaciones	0,3%	0%	99,6%	99,6%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	0%	0,3%	99,7%	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	48,8	48,8	48,8
MUSEO ETNOGRÁFICO DE LAS CULTURAS AMAZIGH, GITANA Y SEFARDÍ	86	29,2	29,2	78,0
MUSEO DE ARTE ESPAÑOL MODERNO Y CONTEMPORÁNEO CASA IBÁÑEZ MELILLA	65	22,0	22,0	100,0
Total	295	100,0	100,0	

LUGAR DE PROCEDENCIA

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	4	1,4	1,4	1,4
A Coruña	3	1,0	1,0	2,4
Albacete	1	,3	,3	2,7
Algeciras	1	,3	,3	3,1
Alicante	3	1,0	1,0	4,1
Almería	11	3,7	3,7	7,8
Asturias	3	1,0	1,0	8,8
Ávila	3	1,0	1,0	9,8
Badajoz	1	,3	,3	10,2
Badalona	1	,3	,3	10,5
Barcelona	17	5,8	5,8	16,3
Cádiz	1	,3	,3	16,6
Cantabria	2	,7	,7	17,3
Cartagena	3	1,0	1,0	18,3
Ciudad Real	1	,3	,3	18,6
Córdoba	10	3,4	3,4	22,0
Francia	1	,3	,3	22,4
Galicia	4	1,4	1,4	23,7
Gipuzkoa	1	,3	,3	24,1
Gran Canaria	7	2,4	2,4	26,4
Granada	32	10,8	10,8	37,3
Honduras	3	1,0	1,0	38,3
Hungría	2	,7	,7	39,0



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud
y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN,
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD



Ibiza	1	,3	,3	39,3
Jaén	4	1,4	1,4	40,7
Kerala (India)	1	,3	,3	41,0
León	1	,3	,3	41,4
Lugo	1	,3	,3	41,7
Madrid	38	12,9	12,9	54,6
Málaga	30	10,2	10,2	64,7
Marbella	2	,7	,7	65,4
Melilla	56	19,0	19,0	84,4
Miami	1	,3	,3	84,7
Monesterio, Badajoz, Extremadura	1	,3	,3	85,1
Murcia	1	,3	,3	85,4
Nacional	3	1,0	1,0	86,4
Palencia	1	,3	,3	86,8
Panamá	2	,7	,7	87,5
Puerto Rico	2	,7	,7	88,1
Reino Unido	2	,7	,7	88,8
Salzburgo/Austria	1	,3	,3	89,2
San Vicente de la Barquera (Cantabria)	1	,3	,3	89,5
Segovia	3	1,0	1,0	90,5
Sevilla	9	3,1	3,1	93,6
Tarragona	2	,7	,7	94,2
Toledo	1	,3	,3	94,6
Torrejón de Ardoz (Madrid)	1	,3	,3	94,9
Valencia	10	3,4	3,4	98,3
Valladolid	2	,7	,7	99,0
Venezuela	1	,3	,3	99,3
Vigo	2	,7	,7	100,0
Total	295	100,0	100,0	

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	140	47,5	48,6	48,6
	Masculino	148	50,2	51,4	100,0
	Total	288	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	7	2,4		
Total		295	100,0		



EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	10 a 15 años	4	1,4	1,4	1,4
	16 a 24 años	40	13,6	13,7	15,1
	25 a 34 años	79	26,8	27,1	42,1
	35 a 44 años	48	16,3	16,4	58,6
	45 a 54 años	40	13,6	13,7	72,3
	55 a 64 años	55	18,6	18,8	91,1
	65 a 74 años	24	8,1	8,2	99,3
	Más de 75 años	2	,7	,7	100,0
	Total	292	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,0		
Total		295	100,0		

[Accesibilidad a las instalaciones]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,3	,3	,3
	Regular	10	3,4	3,4	3,8
	Bien	35	11,9	11,9	15,7
	Muy bien	247	83,7	84,3	100,0
	Total	293	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,7		
Total		295	100,0		

[Señalización de las indicaciones para la petición del servicio]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	,7	,7	,7
	Bien	40	13,6	13,8	14,5
	Muy bien	248	84,1	85,5	100,0
	Total	290	98,3	100,0	
Perdidos	Sistema	5	1,7		
Total		295	100,0		

[Adecuación de las instalaciones]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,3	,3	,3
	Bien	33	11,2	11,3	11,7



	Muy bien	257	87,1	88,3	100,0
	Total	291	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	4	1,4		
Total		295	100,0		

[Valore la cortesía del personal que le ha atendido]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,3	,3	,3
	Bien	11	3,7	3,8	4,1
	Muy bien	281	95,3	95,9	100,0
	Total	293	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,7		
Total		295	100,0		

[Nivel de Calidad general del Museo]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	,7	,7	,7
	Bien	39	13,2	13,2	13,9
	Muy bien	254	86,1	86,1	100,0
	Total	295	100,0	100,0	

¿Has recibido una visita guiada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	51	17,3	17,8	17,8
	No	236	80,0	82,2	100,0
	Total	287	97,3	100,0	
Perdidos	Sistema	8	2,7		
Total		295	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	1,0	5,7	5,7
	Muy bien	50	16,9	94,3	100,0
	Total	53	18,0	100,0	
Perdidos	Sistema	242	82,0		
Total		295	100,0		



¿Volverías a visitar este museo y repetir la experiencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	277	93,9	97,5	97,5
	No	7	2,4	2,5	100,0
	Total	284	96,3	100,0	
Perdidos	Sistema	11	3,7		
	Total	295	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	174	59,0	59,2	59,2
	Ha estado bien	119	40,3	40,5	99,7
	Regular, no ha estado mal	1	,3	,3	100,0
	Total	294	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		295	100,0		