

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 ETNOGRÁFICO 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 ETNOGRÁFICO 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:** 86 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 ETNOGRÁFICO 2022** con un valor de **4,79** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	86	4,71
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	86	4,81
Adecuación de las instalaciones	84	4,87
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	86	4,94
Nivel de Calidad general del Museo	86	4,79

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	1,2%	5,8%	93%	98,8%
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%	1,2%	98,8%	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 ETNOGRÁFICO	86	100,0	100,0	100,0

LUGAR DE PROCEDENCIA

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Algeciras	1	1,2	1,2	1,2
Alicante	2	2,3	2,3	3,5
Almería	3	3,5	3,5	7,0
Ávila	1	1,2	1,2	8,1
Badajoz	1	1,2	1,2	9,3
Barcelona	5	5,8	5,8	15,1
Córdoba	4	4,7	4,7	19,8
Francia	1	1,2	1,2	20,9
Galicia	2	2,3	2,3	23,3
Gran Canaria	3	3,5	3,5	26,7
Granada	14	16,3	16,3	43,0
Jaén	3	3,5	3,5	46,5
Madrid	9	10,5	10,5	57,0
Málaga	8	9,3	9,3	66,3
Marbella	2	2,3	2,3	68,6
Melilla	12	14,0	14,0	82,6
Monesterio, Badajoz, Extremadura	1	1,2	1,2	83,7
Nacional	2	2,3	2,3	86,0
Palencia	1	1,2	1,2	87,2
Panamá	1	1,2	1,2	88,4
Puerto Rico	1	1,2	1,2	89,5
Reino Unido	1	1,2	1,2	90,7
Sevilla	2	2,3	2,3	93,0
Torrejón de Ardoz (Madrid)	1	1,2	1,2	94,2
Valencia	3	3,5	3,5	97,7
Valladolid	2	2,3	2,3	100,0
Total	86	100,0	100,0	



SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	34	39,5	39,5	39,5
	Masculino	52	60,5	60,5	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	10 a 15 años	1	1,2	1,2	1,2
	16 a 24 años	17	19,8	20,0	21,2
	25 a 34 años	31	36,0	36,5	57,6
	35 a 44 años	18	20,9	21,2	78,8
	45 a 54 años	9	10,5	10,6	89,4
	55 a 64 años	7	8,1	8,2	97,6
	65 a 74 años	2	2,3	2,4	100,0
	Total	85	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,2		
Total		86	100,0		

[Accesibilidad a las instalaciones]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,2	1,2	1,2
	Regular	5	5,8	5,8	7,0
	Bien	12	14,0	14,0	20,9
	Muy bien	68	79,1	79,1	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

[Señalización de las indicaciones para la petición del servicio]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	16	18,6	18,6	18,6
	Muy bien	70	81,4	81,4	100,0
	Total	86	100,0	100,0	



[Adecuación de las instalaciones]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	11	12,8	13,1	13,1
	Muy bien	73	84,9	86,9	100,0
	Total	84	97,7	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,3		
Total		86	100,0		

[Valore la cortesía del personal que le ha atendido]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	5	5,8	5,8	5,8
	Muy bien	81	94,2	94,2	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

[Nivel de Calidad general del Museo]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,2	1,2	1,2
	Bien	16	18,6	18,6	19,8
	Muy bien	69	80,2	80,2	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

¿Has recibido una visita guiada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	5	5,8	6,0	6,0
	No	79	91,9	94,0	100,0
	Total	84	97,7	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,3		
Total		86	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	2,3	40,0	40,0
	Muy bien	3	3,5	60,0	100,0
	Total	5	5,8	100,0	
Perdidos	Sistema	81	94,2		



Total	86	100,0		
-------	----	-------	--	--

¿Volverías a visitar este museo y repetir la experiencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	78	90,7	92,9	92,9
	No	6	7,0	7,1	100,0
	Total	84	97,7	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,3		
Total		86	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	32	37,2	37,2	37,2
	Ha estado bien	53	61,6	61,6	98,8
	Regular, no ha estado mal	1	1,2	1,2	100,0
Total		86	100,0	100,0	