

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS
SERVICIOS PÚBLICOS: TEATRO KURSAAL 2014
CONSEJERÍA DE CULTURA Y FESTEJOS
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



Conforme al 3º Eje: “**Transparencia y participación ciudadana**” del III Plan de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla (2012-2015), desde la Dirección General de Administraciones Públicas 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 de **KURSAAL 2014- (Compañías y Ciudadanía)** perteneciente a la Consejería de Cultura y Festejos de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población de Melilla y a las Compañías que hacen uso de dichas instalaciones.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2014.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 21 encuestas de Compañías y 560 de Kursaal.
- **AFIJACIÓN:** Proporcional.
- **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.
- **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.



3. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS OBTENIDOS.

Al analizar los estadísticos descriptivos vemos que sus medias descriptivas están valoradas satisfactoriamente y entre ellas los ítems que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL del KURSAAL 2014 (Ciudadanía)** con un valor de **9,16** sobre 10 y **EL NIVEL DE CALIDAD del KURSAAL (Compañías)** con un valor de **9,71** sobre 10.

Estadísticos descriptivos de *KURSAAL*

	<i>N</i>	<i>Media</i> (Del 1 al 10)
Accesibilidad al recinto donde se celebre el evento	486	9,11
Aseos del recinto	471	9,43
Limpieza del recinto donde se realiza el evento cultural	490	9,52
Asientos-Butacas	556	8,32
Valore la resonancia acústica del recinto	552	8,40
Los horarios de los eventos culturales	472	8,79
Seguridad del recinto donde se celebra el evento cultural	355	9,02
Valore el nivel de calidad del Kursaal	556	9,16

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

	AÑO 2014			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad al recinto donde se celebre el evento	92,8	0,6	6,6	99,4
Aseos del recinto	97,2	0,6	2,1	99,3
Limpieza del recinto donde se realiza el evento cultural	97,1	0,2	0,2	97,3
Asientos-Butacas	74,5	7,2	18,3	92,8
Valore la resonancia acústica del recinto	79,5	13,6	6,9	86,4
Los horarios de los eventos culturales	86,2	2,1	11,7	97,9
Seguridad del recinto donde se celebra el evento cultural	90,7	2,0	7,3	98,0
Valore el nivel de calidad del Kursaal	93,5	0,7	5,8	99,3

¹ Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

² Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

³ Conforme: Es el valor regular

⁴ Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.



Estadísticos descriptivos de *COMPañÍAS*

	<i>N</i>	<i>Media</i> (Del 1 al 10)
Accesibilidad al recinto donde se celebre el evento	21	9,61
Aseos del recinto	20	9,90
Limpieza del recinto del Kursaal	21	9,90
Información facilitada por parte del personal de Dirección Técnica	21	9,90
Dirección de Coordinación del montaje por parte	21	9,71
Coordinación respecto a los medios de iluminación	21	9,71
Coordinación respecto a los medios de Audiovisuales	20	9,90
Coordinación respecto a los medios de Maquinaria	20	9,80
Coordinación respecto a los medios de Maquinaria Escénica	21	9,80
Coordinación respecto a los medios de Utilería	19	9,89
Coordinación respecto a los medios de Sastrería	19	9,68
Coordinación respecto a los medios de Regiduría	21	9,61
Vestuarios colectivos	21	9,52
Vestuarios individuales	21	9,80
Trato recibido por el personal del servicio	21	9,80
Valore el NIVEL DE CALIDAD DEL KURSAAL	21	9,71

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

	AÑO 2014			
	SATISFECHOS ⁵	INSATISFECHOS ⁶	CONFORME ⁷	CONFORMIDAD TOTAL ⁸
Accesibilidad al recinto donde se celebre el evento	95,2	0	4,8	100,0
Aseos del recinto	100,0	0	0	100,0
Limpieza del recinto del Kursaal	100,0	0	0	100,0
Información facilitada por parte del personal de Dirección Técnica	100,0	0	0	100,0
Dirección de Coordinación del montaje por parte	100,0	0	0	100,0
Coordinación respecto a los medios de iluminación	100,0	0	0	100,0

⁵ Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

⁶ Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

⁷ Conforme: Es el valor regular

⁸ Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Coordinación respecto a los medios de Audiovisuales	100,0	0	0	100,0
Coordinación respecto a los medios de Maquinaria	100,0	0	0	100,0
Coordinación respecto a los medios de Maquinaria Escénica	100,0	0	0	100,0
Coordinación respecto a los medios de Utilería	100,0	0	0	100,0
Coordinación respecto a los medios de Sastrería	100,0	0	0	100,0
Coordinación respecto a los medios de Regiduría	100,0	0	0	100,0
Vestuarios colectivos	95,2	0	4,8	100,0
Vestuarios individuales	100,0	0	0	100,0
Trato recibido por el personal del servicio	100,0	0	0	100,0
Valore el NIVEL DE CALIDAD DEL KURSAAL	100,0	0	0	100,0