

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
(1º SEMESTRE DE 2015)
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 **TEATRO KURSAAL (1º SEMESTRE DE 2015) (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 1º Semestre del ejercicio 2015.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** **42** encuestas de Compañías y **248** de Kursaal.
- **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 los ítems que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL DE KURSAAL (1º SEMESTRE DE 2015) (Ciudadanía)** con un valor de **8,78** sobre 10 y **EL NIVEL DE CALIDAD del KURSAAL (Compañías)** con un valor de **9,52** sobre 10.

Estadísticos descriptivos de Teatro Kursaal (Ciudadanía)

	<i>N</i>	<i>Media</i> <i>(Del 1 al 10)</i>
Accesibilidad al recinto donde se celebre el evento	246	8,95
Aseos del recinto	240	8,86
Limpieza del recinto donde se realiza el evento cultural	246	8,87
Asientos-Butacas	241	8,48
Valore la resonancia acústica del recinto	245	8,74
Los horarios de los eventos culturales	242	8,67
Seguridad del recinto donde se celebra el evento cultural	236	8,83
Sistema de ventas entrada online	172	8,91
Sistema venta en taquilla	204	8,85
Cortesía azafata	236	8,85
Servicio Ambigur	150	8,94
Servicio de guarda ropa	185	8,89
Valore el nivel de calidad del Kursaal	228	8,78

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

	AÑO 2015			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad al recinto donde se celebre el evento	93,1	0	6,9	100,0
Aseos del recinto	90,0	0	10	100,0
Limpieza del recinto donde se realiza el evento cultural	90,2	0,4	9,3	99,5
Asientos-Butacas	81,7	1,7	16,6	98,3
Valore la resonancia acústica del recinto	89,8	0,4	9,8	99,6
Los horarios de los eventos culturales	88,0	0	12	100,0
Seguridad del recinto donde se celebra el evento cultural	91,9	0	8,1	100,0
Sistema de ventas entrada online	93,0	0	7	100,0
Sistema venta en taquilla	92,2	0	7,8	100,0
Cortesía azafata	93,6	0	6,4	100,0
Servicio Ambigur	92,0	1,3	6,7	98,7
Servicio de guarda ropa	91,9	0,5	7,6	99,5
Valore el nivel de calidad del Kursaal	95,2	0	4,8	100,0

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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 Teatro Kursaal (Compañías)

	<i>N</i>	<i>Media</i> <i>(Del 1 al 10)</i>
Accesibilidad al recinto donde se celebre el evento	42	9,52
Aseos del recinto	42	9,80
Limpieza del recinto del Kursaal	42	9,76
Información facilitada por parte del personal de Dirección Técnica	42	9,33
Dirección de Coordinación del montaje por parte	40	9,75
Coordinación respecto a los medios de iluminación	40	9,90
Coordinación respecto a los medios de Audiovisuales	39	9,58
Coordinación respecto a los medios de Maquinaria	36	9,55
Coordinación respecto a los medios de Maquinaria Escénica	34	9,52
Coordinación respecto a los medios de Utilería	23	9,73
Coordinación respecto a los medios de Sastrería	15	9,60
Coordinación respecto a los medios de Regiduría	28	9,78
Vestuarios colectivos	32	9,93
Vestuarios individuales	30	9,93
Trato recibido por el personal del servicio	42	10,00
Valore el NIVEL DE CALIDAD DEL KURSAAL	42	9,52

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

	AÑO 2015			
	SATISFECHOS ⁵	INSATISFECHOS ⁶	CONFORME ⁷	CONFORMIDAD TOTAL ⁸
Accesibilidad al recinto donde se celebre el evento	98	0	2	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
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 Saterería	100,0	0	0	100,0
Coordinación respecto a los medios de Regiduría	100,0	0	0	100,0
Vestuarios colectivos	100,0	0	0	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

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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.