CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:

TEATRO KURSAAL

(1º SEMESTRE 2016)

CONSEJERÍA DE CULTURA Y FESTEJOS

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla**,** 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 2016) (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 2016.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA: 226** encuestas en total, desagregadas en **26** encuestas de Compañías y **200** encuestas a la ciudadanía.
- **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.

- **KURSAAL- OPINIÓN DE LA CIUDADANÍA**

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 2016)*** con un valor de **4,65** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS (CIUDADANÍA)	N	Media (Del 1 al 5)
Accesibilidad al recinto donde se celebre el evento	151	4,59
Aseos del recinto	173	4,63
Limpieza del recinto donde se realiza el evento cultural	161	4,61
Asientos-Butacas	179	4,86
Valore la resonancia acústica del recinto	175	4,85
Los horarios de los eventos culturales	163	4,61
Seguridad del recinto donde se celebra el evento cultural	153	4,65
Sistema de ventas entrada online	143	4,65
Sistema venta en taquilla	165	4,57
Cortesía-Azafata	159	4,61
Servicio Ambigur	157	4,63
Servicio de guarda ropa	131	4,65
Valore el nivel de calidad del Kursaal	158	4,65

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

	1º SEMESTRE 2016			
	SATISFECHOS[1]	INSATISFECHOS[2]	CONFORME[3]	CONFORMIDAD TOTAL[4]
Accesibilidad al recinto donde se celebre el evento	97,4	0	2,6	100
Aseos del recinto	97,1	0	2,9	100
Limpieza del recinto donde se realiza el evento cultural	98,7	0	1,2	100
Asientos-Butacas	99	0	1,1	100
Valore la resonancia acústica del recinto	100	0	0	100
Los horarios de los eventos culturales	96,3	0	3,7	100

[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.

Seguridad del recinto donde se celebra el evento cultural	98,7	0	1,3	100
Sistema de ventas entrada online	99,3	0	0,7	100
Sistema venta en taquilla	97,6	0	2,4	100
Cortesía azafata	97,5	0	2,5	100
Servicio Ambigur	98	0,6	1,3	99
Servicio de guarda ropa	98,5	0	1,5	100
Valore el nivel de calidad del Kursaal	98,7	0	1,3	100

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

- **KURSAAL- COMPAÑÍA:**

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 2016)*** con un valor de **4,76** sobre 5**.**

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS (COMPAÑÍA)	***N***	***Media (Del 1 al 5)***
Accesibilidad al recinto donde se celebre el evento	26	4,57
Aseos del recinto	26	4,84
Limpieza del recinto del Kursaal	26	4,84
Información facilitada por parte del personal de Dirección Técnica	26	4,84
Dirección de Coordinación del montaje por parte	23	4,86
Coordinación respecto a los medios de iluminación	25	4,84
Coordinación respecto a los medios de Audiovisuales	23	4,82
Coordinación respecto a los medios de Maquinaría	21	4,81
Coordinación respecto a los medios de Maquinaría Escénica	22	4,81
Coordinación respecto a los medios de Utilería	20	4,80
Coordinación respecto a los medios de Sastrería	19	4,84
Coordinación respecto a los medios de Regiduría	21	4,85
Vestuarios colectivos	25	4,80
Vestuarios individuales	26	4,80
Trato recibido por el personal del servicio	26	4,88
Valore el NIVEL DE CALIDAD DEL KURSAAL	25	4,76

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

	1º SEMESTRE 2016			
	SATISFECHOS[5]	INSATISFECHOS[6]	CONFORME[7]	CONFORMIDAD TOTAL[8]
Accesibilidad al recinto donde se celebre el evento	88,4	7,7	3,8	92
Aseos del recinto	100	0	0	100
Limpieza del recinto del Kursaal	100	0	0	100
Información facilitada por parte del personal de Dirección Técnica	100	0	0	100
Dirección de Coordinación del montaje por parte	100	0	0	100
Coordinación respecto a los medios de iluminación	100	0	0	100
Coordinación respecto a los medios de Audiovisuales	100	0	0	100
Coordinación respecto a los medios de Maquinaría	100	0	0	100
Coordinación respecto a los medios de Maquinaría Escénica	100	0	0	100
Coordinación respecto a los medios de Utilería	100	0	0	100
Coordinación respecto a los medios de Satrería	100	0	0	100
Coordinación respecto a los medios de Regiduría	100	0	0	100
Vestuarios colectivos	96	0	4	100
Vestuarios individuales	100	0	0	100
Trato recibido por el personal del servicio	100	0	0	100
Valore el NIVEL DE CALIDAD DEL KURSAAL	96	0	4	100

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.