



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 la **SEMANA DE CINE 2014** perteneciente a la Consejería de Cultura de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** A la ciudadanía, en general.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Del 3 al 10 de mayo
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 353 encuestas
- **AFIJACIÓN:** Proporcional.
- **TEST DE FIABILIDAD:** El ∞ de Cronbach es un indicador que nos permite analizar si un cuestionario reúne **las cualidades esenciales** o no, valorándolo entre 0 y 1, **si el valor obtenido se aproxima a 1 podremos afirmar la fiabilidad** del cuestionario, siendo para dicho cuestionario $\infty = 0,818$, **lo que nos muestra el alto grado de fiabilidad del cuestionario.**
- **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.
- **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.



2. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LOS 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 LA SEMANA DE CINE** con un valor de 9,09 sobre 10.

Estadísticos descriptivos 2014

	N	MEDIA EXTRAPOLADA DEL 1 AL 10
Accesibilidad al recinto donde se celebra el evento	352	8,97
Aseos del recinto	324	9,12
Limpieza del recinto	350	9,49
Asientos-butacas	351	7,72
Valore la resonancia acústica del recinto	342	8,07
Los horarios del evento	337	8,64
Valore la cartelera de la semana de cine	343	8,78
Valore el precio de las entradas	335	8,74
Valora las Mesas redonda	23	8,34
Valora venta de entradas on-line	141	7,53
Valore el nivel de calidad de la semana de cine	343	9,13
Valore el nivel de calidad del kursaal	200	9,09

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



- Cuadro-Resumen de la PERCEPCIÓN, en porcentajes, de los usuarios /as ciudadanos/ as de dicho evento cultural:

	AÑO 2014			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad al recinto donde se celebra el evento	88	5,7	6,3	94,3
Aseos del recinto	86,4	3,7	9,9	96,3
Limpieza del recinto	94,8	0,9	4,3	99,1
Asientos-butacas	60,4	13,4	26,2	86,6
Valore la resonancia acústica del recinto	70,1	9,4	20,5	90,6
Los horarios del evento	81,9	3,6	14,5	96,4
Valore la cartelera de la semana de cine	87,2	5,8	7	94,2
Valore el precio de las entradas	87,1	7,5	5,4	92,5
Valora las Mesas redonda	87	4,3	8,7	95,7
Valora venta de entradas on-line	65,2	21,3	13,5	78,7
Valore el nivel de calidad de la semana de cine	95	1,2	3,8	98,8
Valore el nivel de calidad del kursaal	90,5	2	7,5	98

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.