



Observatorio

Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid 2017

Cultura

**Servicio de Evaluación
Subdirección General de Calidad y Evaluación
Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía
2018**

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA	
Universo	Personas mayores de 18 años que lleven viviendo en Madrid al menos 6 meses con anterioridad a la fecha de la encuesta
Tamaño muestral	3.003 personas encuestadas, 140 por distrito, aproximadamente
Error muestral	Para un nivel de confianza del 95,5% (2 sigmas), $p=q=0,5$, el error muestral es de $\pm 1,82\%$ para el conjunto de la muestra y del $\pm 8,45\%$ para cada uno de los distritos, en el supuesto de muestreo aleatorio simple
Procedimiento de muestreo	Muestreo estratificado por distrito, tipología de secciones (según variable socio económica) y cuotas por edad y sexo, a través del procedimiento de rutas aleatorias Afijación aporportional por distrito
Método de recogida	Mediante cuestionario electrónico estructurado y precodificado con dos preguntas de respuesta abierta, cumplimentado personalmente en el domicilio de las personas encuestadas
Periodo de recogida	Del 2 de octubre al 27 de noviembre de 2017
Ponderación	Por distrito, tipología de secciones, edad y sexo según cifras de Padrón a 31 de octubre de 2017
Número de expediente	300/2017/00169 Presupuesto base de licitación: 60.000€ Importe IVA 21%: 12.600€ Presupuesto total (IVA incluido 21%): 72.600€
Empresa adjudicataria	Dephimática S.L Precio de adjudicación: 58.798,79 € (sin IVA) 71.146,54 € (IVA incluido)

Tamaño muestra 2017: 3.003 encuestas válidas.
 Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas.
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2.500, aproximadamente

INDICADORES UTILIZADOS

Todas las preguntas de la encuesta

- **Frecuencias** porcentuales de las variables

Preguntas con escala semántica

- **Indicadores Sintéticos**

Área de satisfacción: [50-100]

Área de insatisfacción: [0-50]

Preguntas con escala numérica 0-10 puntos

- **Medias** de satisfacción

Área de satisfacción: [5-10]

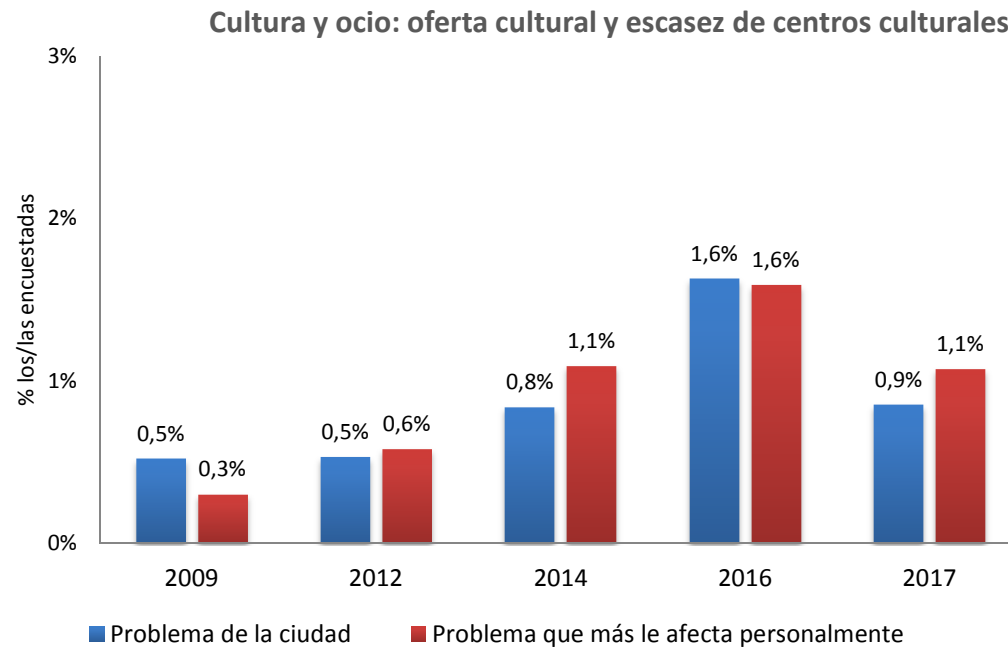
Área de insatisfacción: [0-5]

(*) Calculados según la metodología propuesta por el Centro de Investigaciones Sociológicas para los indicadores del Barómetro que, a su vez, se basa en los indicadores elaborados por *TechnoMetrica Institute of Policy and Politics (TIPP)* de Estados Unidos

COMPARACIÓN DE CIUDADES

	Barcelona	Roma	Ciudades europeas Urban Audit
Ámbito temporal	4 abril-27 junio 2017	26 abril- 13 junio 2017	Mayo-junio 2015
Serie disponible	Desde 1987 con carácter anual	Desde 2007 con periodicidad anual	2004-2006-2009-2012-2016
Universo	Ciudadanos y ciudadanas mayores de 18 años (1.376.368 personas)	Ciudadanos y ciudadanas de 15 y mas años. (2.448.438 personas)	Ciudadanos y ciudadanas de 15 y mas años de 79 ciudades europeas
Tipo de encuesta y muestra	6.000 encuestas personales domiciliarias	5.760 encuestas telefónicas	500 encuestas por ciudad, encuesta telefónica
Indicadores utilizados	Escala 0-10	Escala 1-10	Escala semántica
Referencia	Ajuntament de Barcelona, Enquesta de Serveis Municipals 2017, resum de resultats	Agencia per il controllo de la qualità dei servizi pubblici locali di Roma Capitale: Estate Romana 2017 Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali nella città di Roma, julio 2017	Quality of life in European cities 2015. Flash Eurobarometer 419 Comisión Europea: Calidad de vida en las ciudades, encuesta de percepción en 79 ciudades europeas

Los problemas relacionados con la cultura en la ciudad

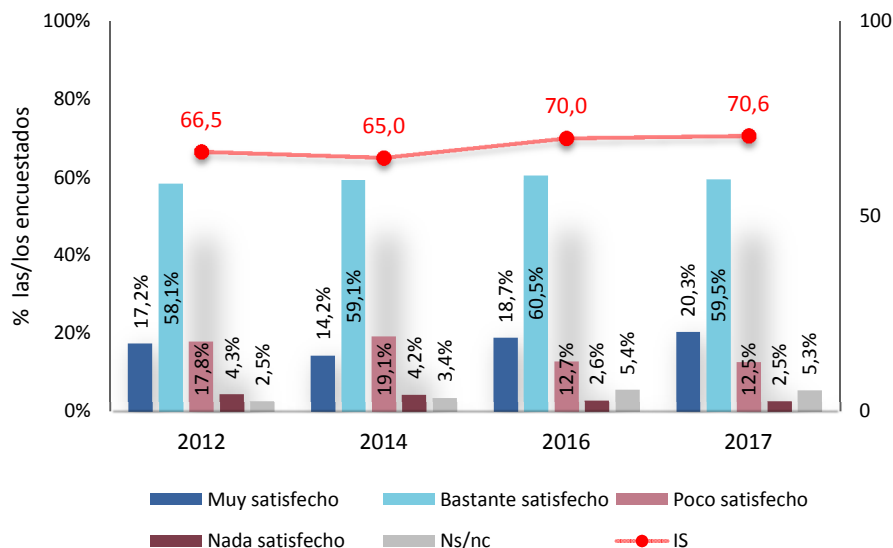


- La oferta cultural o la escasez de centros culturales no se consideran problemas prioritarios de la ciudad, pues sólo han sido nombrados por un 0,9% de las personas encuestadas y, además, se observa un descenso respecto al 2016.

Tamaño muestra 2017: 3.003 encuestas válidas.
 Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas.
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2.500, aproximadamente

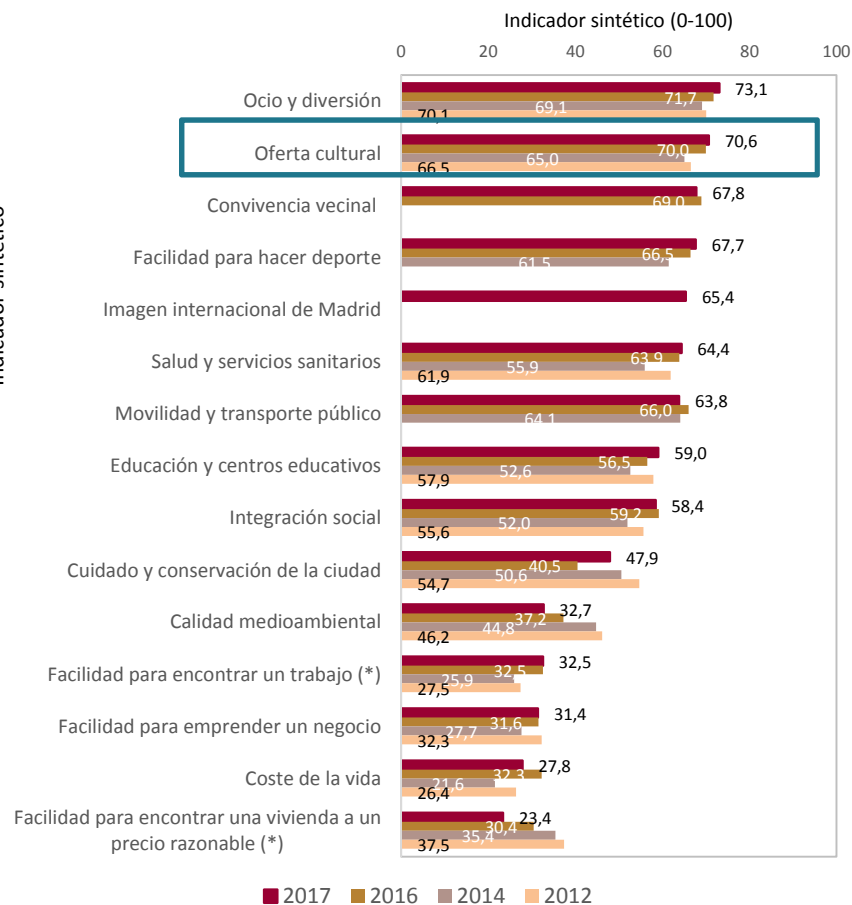
La cultura como parte de la calidad de vida de la ciudad

Satisfacción con la oferta cultural como aspecto de la calidad de vida de la ciudad



- El 79,8% de las personas encuestadas se considera muy o bastante satisfecho con la oferta cultural como aspecto de la calidad de vida de la ciudad.
- La satisfacción sigue una pauta ascendente desde 2014.

Evolución IS satisfacción con aspectos de la calidad de vida de la ciudad 2012-2017



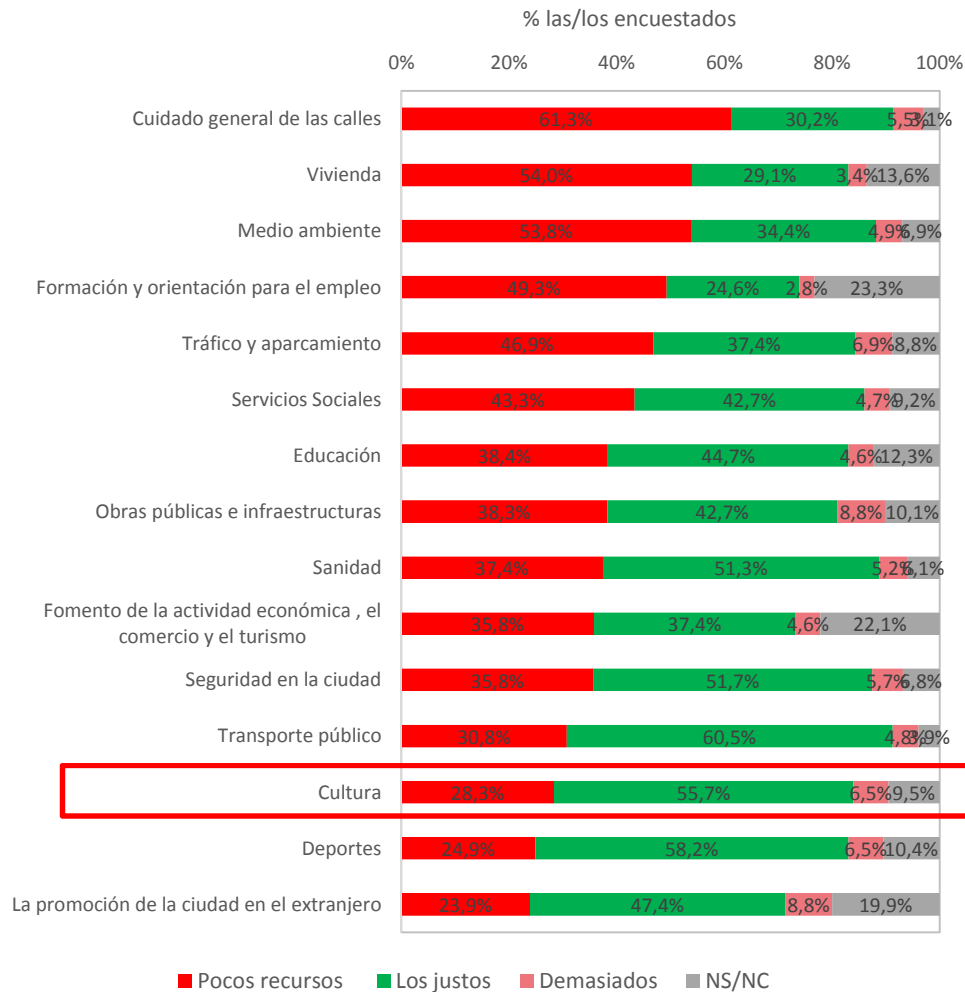
(*) En las ediciones anteriores a 2016 se formuló de distinta manera

- La satisfacción con la oferta cultural ocupa un lugar muy favorable: el segundo, después del ocio y la diversión en relación a diferentes aspectos de la calidad de vida de la ciudad.

Tamaño muestra 2017: 3.003 encuestas válidas.
 Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas.
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2.500, aproximadamente

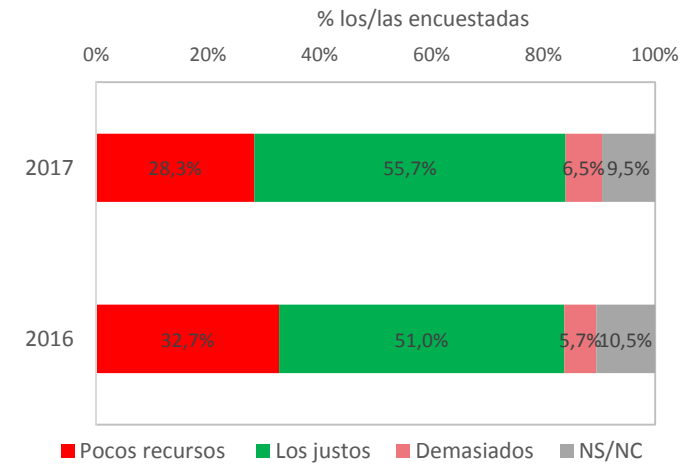
El gasto municipal en cultura

¿El Ayuntamiento dedica demasiados, los justos o pocos recursos...?



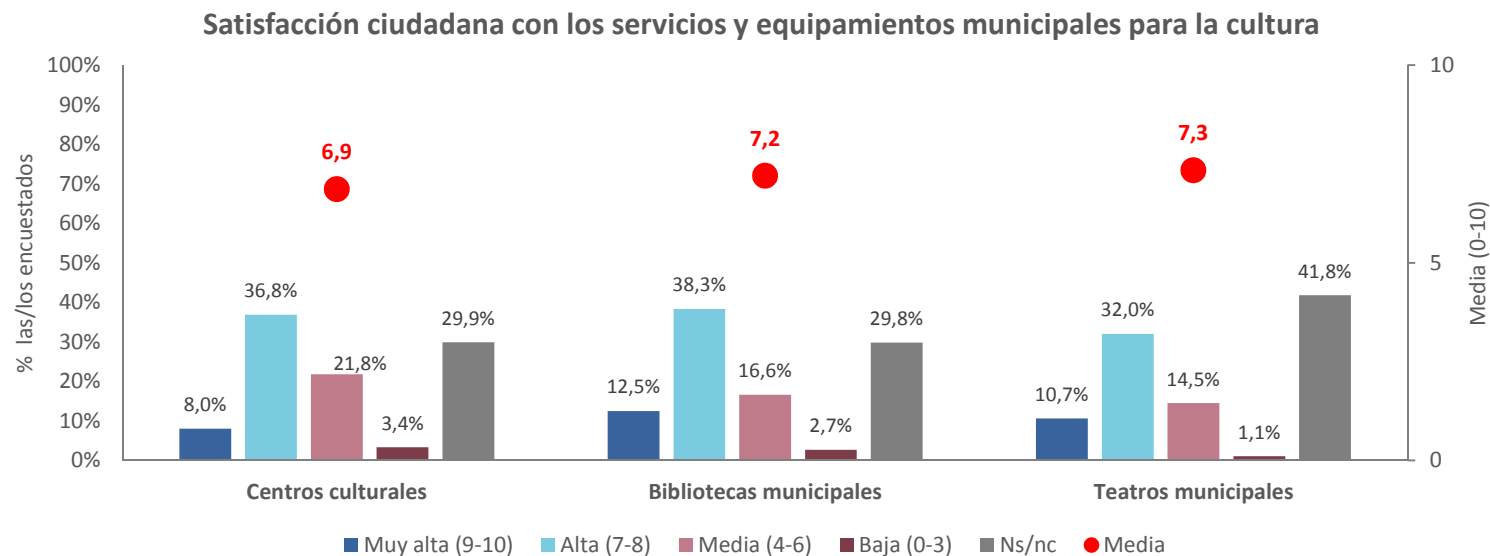
Tamaño muestra 2017: 3.003 encuestas válidas.
Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas.

El ayuntamiento dedica a la cultura ...



- Más de la mitad de las personas encuestadas (55,7%) opina que se dedican los recursos justos a cultura. En este sentido, es una de las políticas de gasto mejor valoradas, junto a la promoción de la ciudad en el extranjero y deportes.
- Aumenta, respecto a 2016, el porcentaje de personas encuestadas que opinan que se dedican los recursos justos, y disminuye el de las que opinan que se dedican pocos recursos.

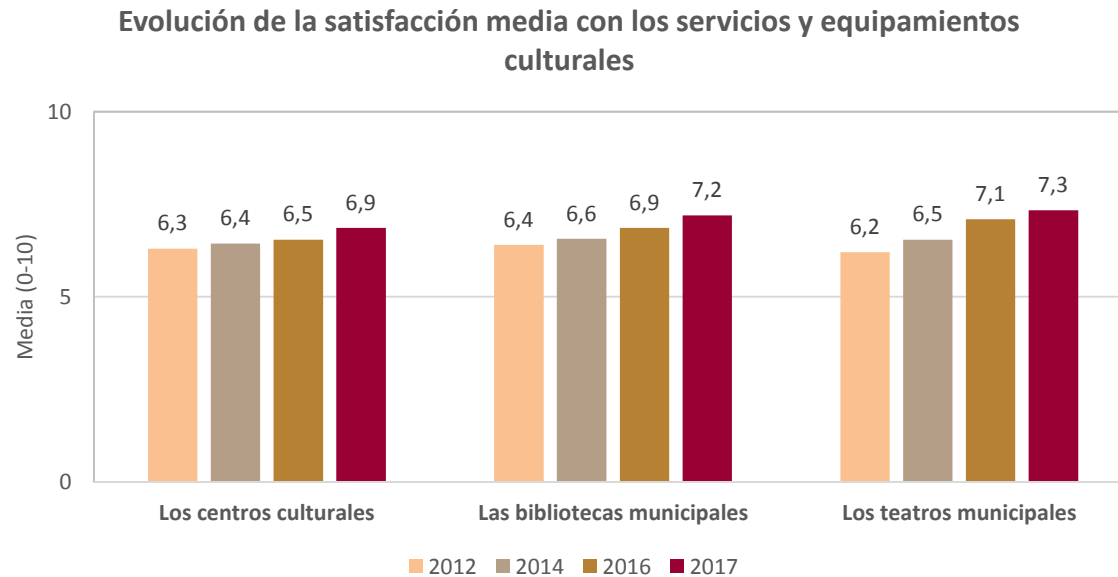
Satisfacción con los servicios y equipamientos culturales



- La satisfacción con los servicios y equipamientos culturales se encuentra en una situación positiva, ya que los tres servicios valorados alcanzan puntuaciones medias iguales o superiores a 6,9 (en una escala de 0 a 10).
- Los teatros municipales son los servicios mejor valorados (7,3).
- Hay un elevado porcentaje de personas encuestadas (41,8%) que no tiene opinión para valorar su satisfacción con los teatros municipales.

Tamaño muestra 2017: 3.003 encuestas válidas.

Evolución de la satisfacción con los servicios y equipamientos culturales

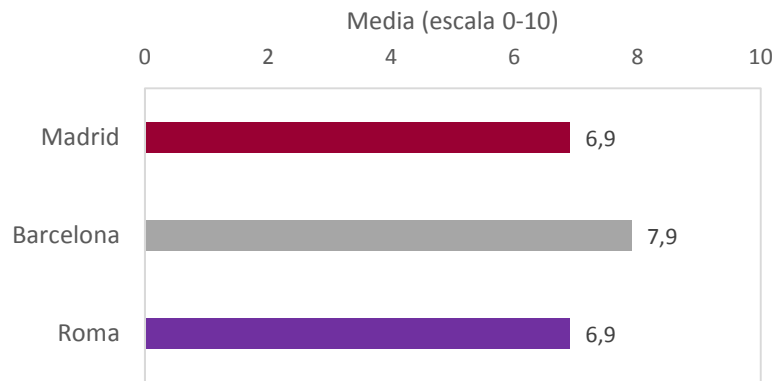


- La satisfacción con los servicios y equipamientos culturales muestra una tendencia ascendente desde 2012

Tamaño muestra 2017: 3.003 encuestas válidas.
 Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas.
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2.500, aproximadamente

Satisfacción con los servicios y equipamientos culturales. Comparación de ciudades

Satisfacción con las bibliotecas municipales.
Comparación entre ciudades

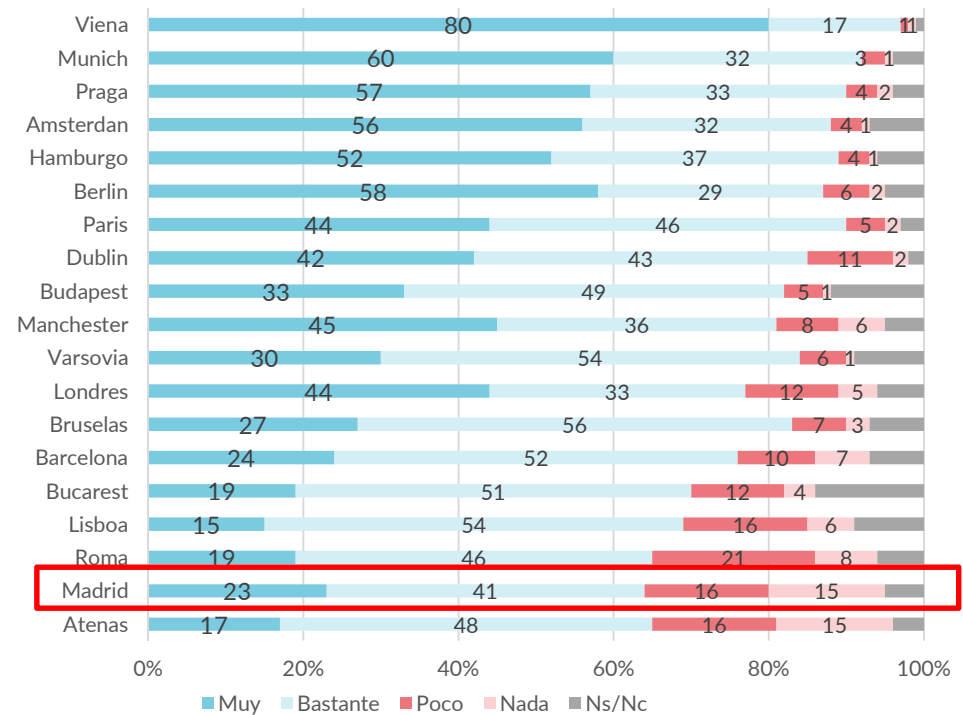


Fuentes:
Barcelona: Ajuntament de Barcelona, Enquesta de Serveis Municipals 2017: Evolució 2006-2017.
Roma: Agenzia per il controllo de la qualità dei servizi pubblici locali di Roma Capitale: Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali nella città di Roma, iuglio 2017

- La satisfacción con los equipamientos y servicios culturales de Madrid es más baja que la de Barcelona y similar a la de Roma.

Tamaño muestra 2017: 3.003 encuestas válidas.

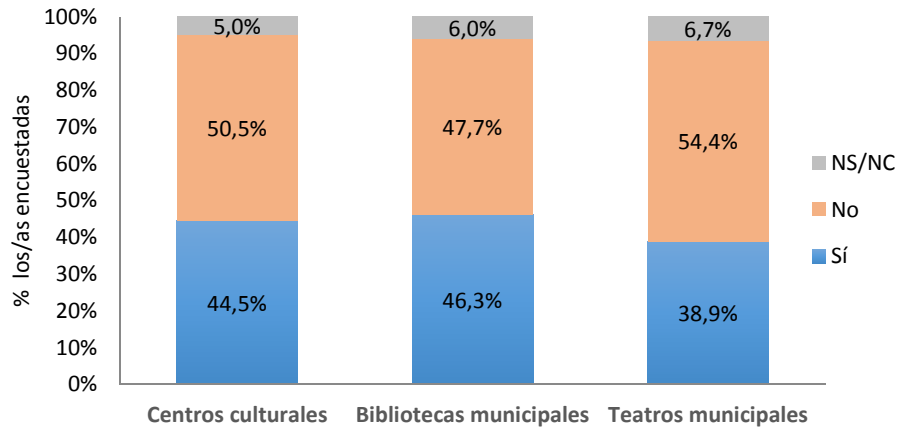
Grado de satisfacción con las instalaciones culturales
(salas de conciertos, teatros, bibliotecas y centros culturales) 2016



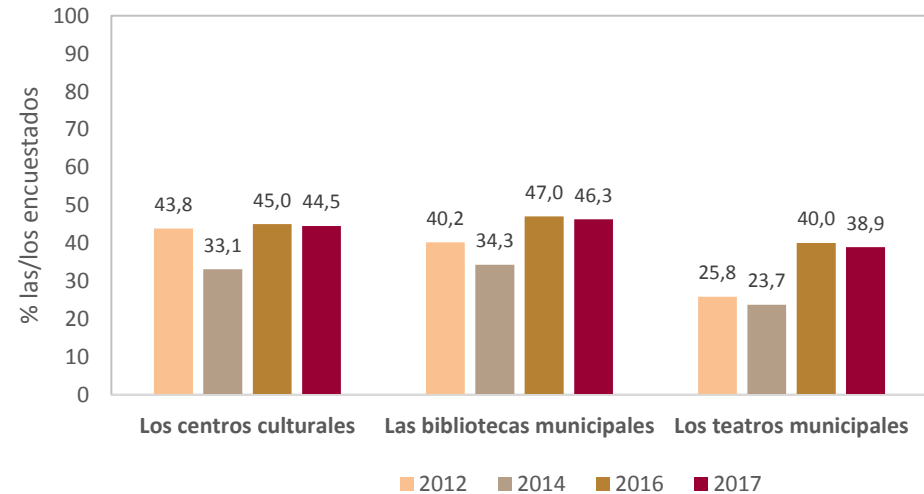
Fuente: Comision Europea (2015), Quality of life in cities. Preception survey in79 European cities, Flash Eurobarometer 419. Trabajo de campo jun-2015

- Comparada con las principales ciudades europeas, Madrid sale mal posicionada en lo que se refiere a satisfacción ciudadana con las infraestructurales culturales, según la encuesta de calidad de vida en las ciudades europeas 2015.

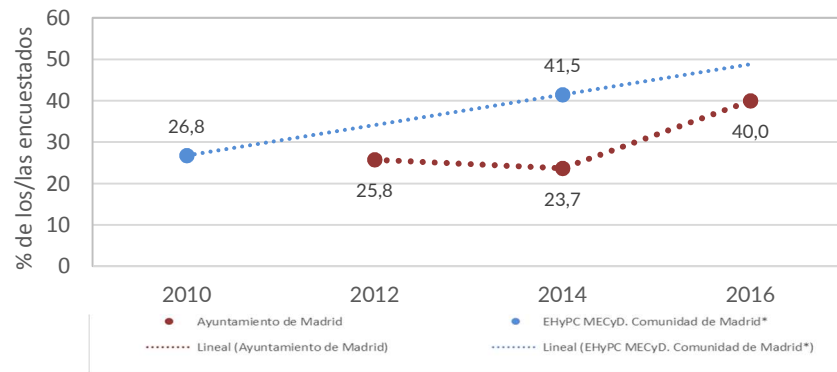
¿Ha utilizado en el último año...?



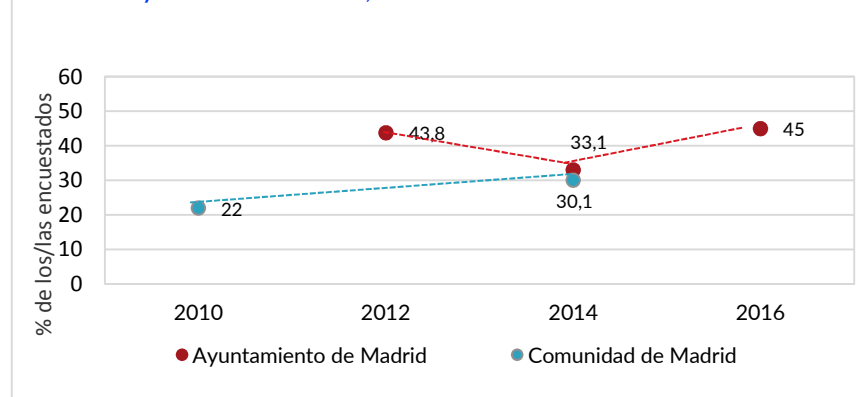
Evolución del uso de los servicios y equipamientos culturales en el último año



Asistencia al teatro en el último año. Comparación Ayuntamiento de Madrid, Comunidad de Madrid. Evolutivo 2010-2016



Asistencia a centros culturales en el último año. Comparativo Ayuntamiento de Madrid, Comunidad de Madrid. Evolutivo 2010-2016



Notas: A efectos de la comparación, la encuesta de la ciudad de Madrid pregunta por la utilización de los teatros municipales.

Fuente:

*Encuesta de Hábitos y Prácticas Culturales (EHyPC). Plan estadístico Nacional 2013-2016. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (MECyD). Diseño de la muestra INE

Tamaño de la muestra: 16.000 personas de 15 años o más. Territorio nacional.

Visitas personales con entrevistador. Duración: 30 minutos. Tasa media trimestral de respuesta: 90%

Tamaño muestra de la Comunidad de Madrid: 1.568 encuestas. Para un nivel de confianza del 95%, $p=q=0,5$, el error muestral para la Comunidad de Madrid es del $\pm 2,53\%$, en el supuesto de muestreo aleatorio simple.

Tamaño muestra 2017: 3.003 encuestas válidas.

Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas.

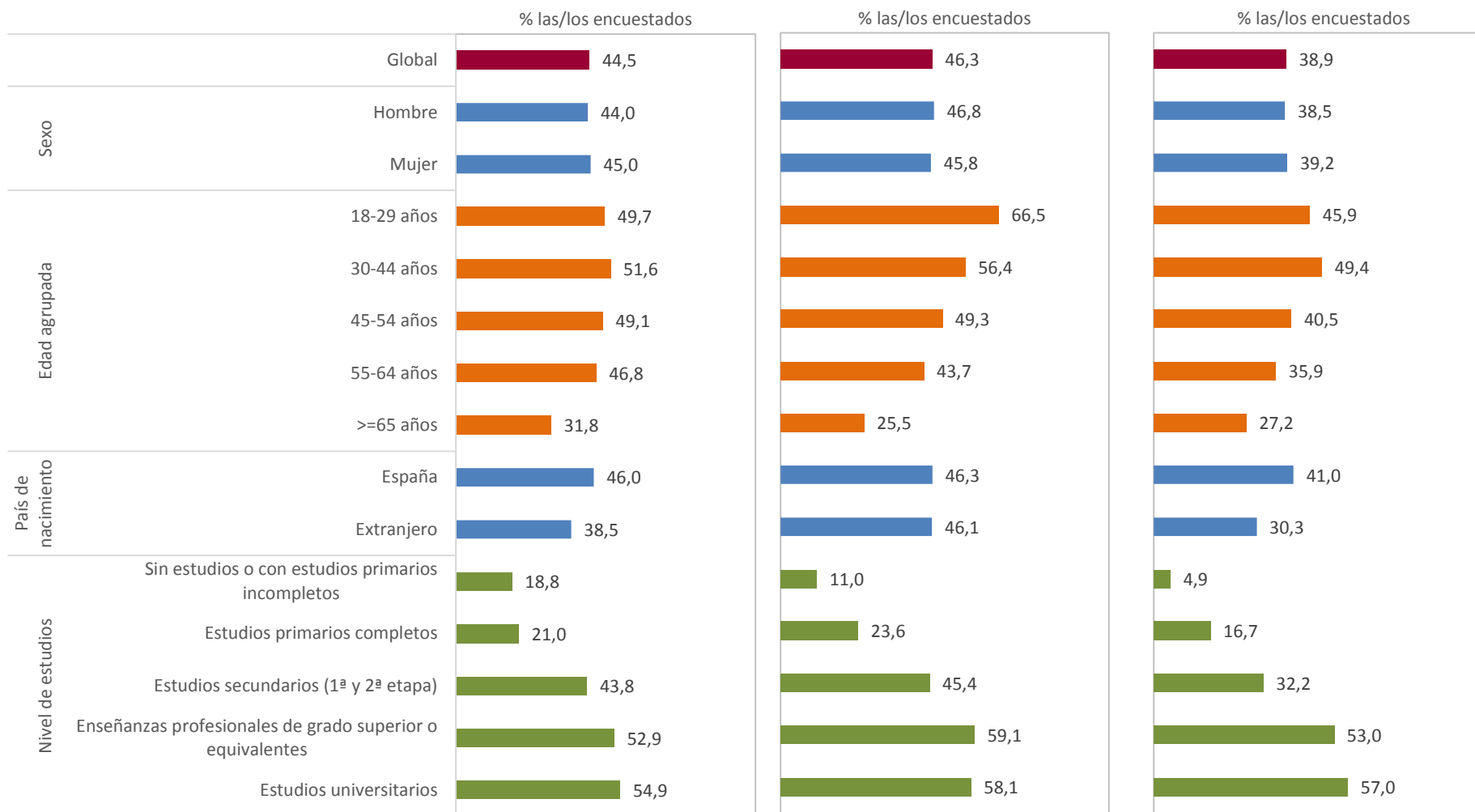
Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2.500, aproximadamente

Utilización en el último año de los servicios culturales. Perfil de las personas encuestadas que los utilizan

Utilización de los centros culturales municipales en el último año

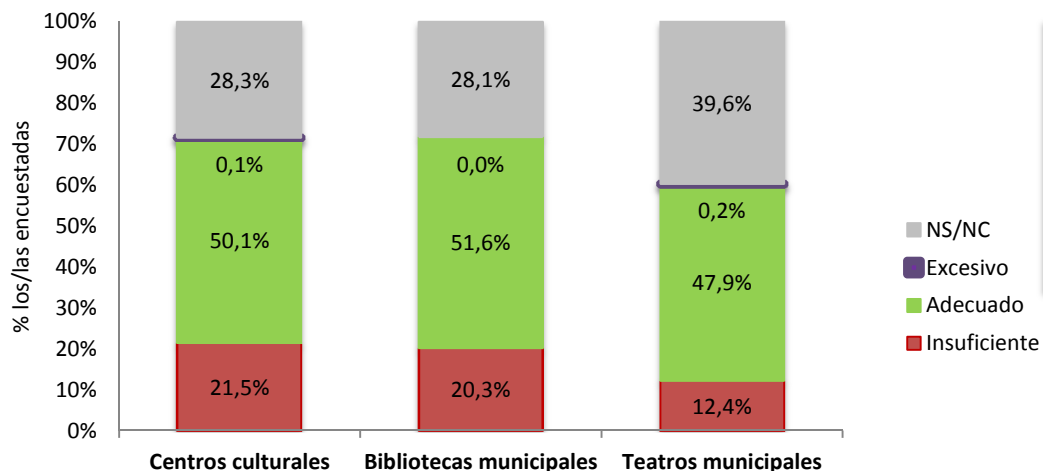
Utilización de las bibliotecas municipales en el último año

Utilización de los teatros municipales en el último año



Suficiencia de los servicios y equipamientos culturales

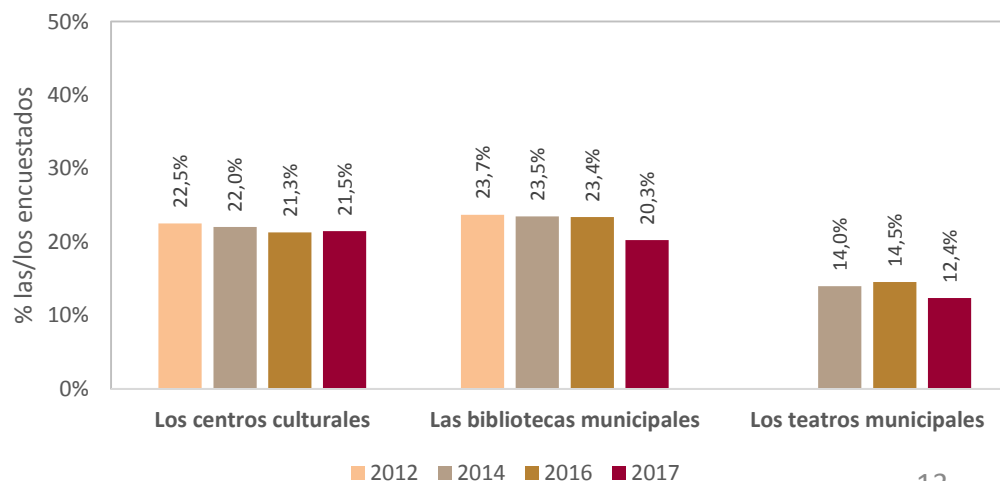
Valoración de la suficiencia de equipamientos culturales



- Alrededor de la mitad de las personas encuestadas opinan que el número de equipamientos culturales es adecuado.
- Hay un alto porcentaje de personas encuestadas que no valora la suficiencia de estos servicios culturales, especialmente en el caso de los teatros municipales.

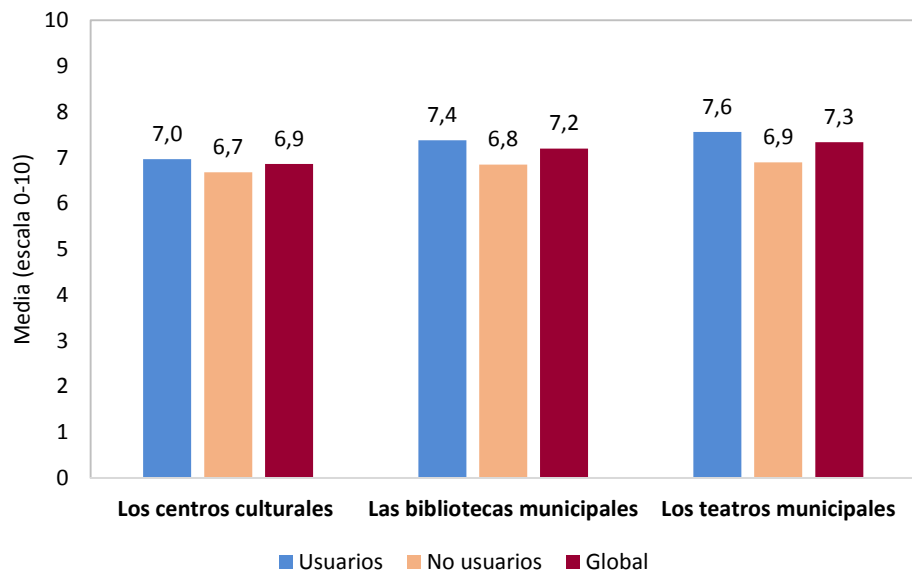
- El porcentaje de personas encuestadas que opina que los centros culturales o las bibliotecas son insuficientes apenas ha variado respecto a los anteriores años de la serie.
- Ha disminuido el porcentaje de personas encuestadas que considera que los teatros y las bibliotecas municipales son insuficientes respecto a años anteriores.

Evolución de la valoración de suficiencia de los servicios y equipamientos culturales. % de insuficiente



Satisfacción según uso y suficiencia de los servicios y equipamientos culturales

Satisfacción con los servicios y equipamientos culturales según utilización del servicio en el último año



- Las personas encuestadas que han utilizado los servicios están más satisfechas que las que no los han utilizado.

- Las personas encuestadas que consideran que los servicios son insuficientes están menos satisfechas que las que consideran que son adecuados.

Satisfacción con los servicios y equipamientos culturales en función de la percepción de suficiencia

