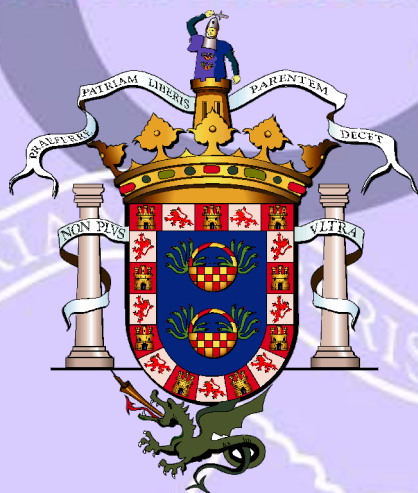


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distrito, Juventud, Participación Ciudadana,
Menor y Familia

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO:

KURSAAL PRESENCIAL 2019

CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, JUVENTUD, FESTEJOS E IGUALDAD

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



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 sobre **EL TEATRO KURSAAL (OPINIÓN DE LOS USUARIOS-CIUDADANÍA) 2019** perteneciente a la Consejería de Educación, Cultura, Festejos e Igualdad de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** A la ciudadanía de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2019
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 352 encuestas.
- **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 DEL EL TEATRO KURSAAL (OPINIÓN DE LOS USUARIOS-CIUDADANÍA)** con un valor de **4,63** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad Al Recinto Donde Se Celebre El Evento	351	4,62
Aseos Del Recinto	350	4,71
Limpieza Del Recinto Donde Se Realiza El Evento Cultural	349	4,75
Asientos - Butacas	347	4,33
Valore La Resonancia Acústica Del Recinto	348	4,22
Los Horarios De Los Eventos Culturales	352	4,49
Seguridad Del Recinto Donde Se Celebra El Evento Cultural	351	4,66
Valore El Sistema De Ventas De Entradas On Line	321	4,16
Valore Ventas Entrada En Taquilla	351	4,68
Valore Cortesía De Azafatas, Acomodadores	346	4,88
Valore El Servicio De Ambigú	101	2,32
Valore El Servicio De Guardarropa	285	2,90
Valore El Nivel De Calidad Del Kursaal	350	4,63

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

VALORACIÓN	2019			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad Al Recinto Donde Se Celebre El Evento	92.90	0.30	6.80	99.70
Aseos Del Recinto	96.80	0.30	2.90	99.70
Limpieza Del Recinto Donde Se Realiza El Evento Cultural	98.00	0.00	2.00	100
Asientos - Butacas	83.20	6.10	10.70	93.90
Valore La Resonancia Acústica Del Recinto	77.80	2.90	19.30	97.10
Los Horarios De Los Eventos Culturales	91.70	0.90	7.40	99.10

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	95.10	0.90	4.00	99.10
Valore El Sistema De Ventas De Entradas On Line	77.00	6.50	16.50	93.50
Valore Ventas Entrada En Taquilla	95.40	0.90	3.70	99.10
Valore Cortesía De Azafatas, Acomodadores	98.80	0.00	1.20	100
Valore El Servicio De Ambigú	22.70	52.50	24.80	47.50
Valore El Servicio De Guardarropa	39.00	38.20	22.80	61.80
Valore El Nivel De Calidad Del Kursaal	97.10	0.60	2.30	99.40

3. TABLA DE FRECUENCIA

ACCESIBILIDAD AL RECINTO DONDE SE CELEBRE EL EVENTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,3	,3	,3
	Regular	24	6,8	6,8	7,1
	Bien	84	23,9	23,9	31,1
	Muy Bien	242	68,8	68,9	100,0
	Total	351	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		352	100,0		

ASEOS DEL RECINTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,3	,3	,3
	Regular	10	2,8	2,9	3,1
	Bien	80	22,7	22,9	26,0
	Muy Bien	259	73,6	74,0	100,0
	Total	350	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,6		
Total		352	100,0		



LIMPIEZA DEL RECINTO DONDE SE REALIZA EL EVENTO CULTURAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	7	2,0	2,0	2,0
	Bien	73	20,7	20,9	22,9
	Muy Bien	269	76,4	77,1	100,0
	Total	349	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,9		
Total		352	100,0		

ASIENTOS - BUTACAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	4	1,1	1,2	1,2
	Mal	17	4,8	4,9	6,1
	Regular	37	10,5	10,7	16,7
	Bien	90	25,6	25,9	42,7
	Muy Bien	199	56,5	57,3	100,0
	Total	347	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	5	1,4		
Total		352	100,0		

VALORE LA RESONANCIA ACÚSTICA DEL RECINTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	2	,6	,6	,6
	Mal	8	2,3	2,3	2,9
	Regular	67	19,0	19,3	22,1
	Bien	104	29,5	29,9	52,0
	Muy Bien	167	47,4	48,0	100,0
	Total	348	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	4	1,1		
Total		352	100,0		



[LOS HORARIOS DE LOS EVENTOS CULTURALES]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	,9	,9	,9
	Regular	26	7,4	7,4	8,2
	Bien	117	33,2	33,2	41,5
	Muy Bien	206	58,5	58,5	100,0
	Total	352	100,0	100,0	

SEGURIDAD DEL RECINTO DONDE SE CELEBRA EL EVENTO CULTURAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	2	,6	,6	,6
	Mal	1	,3	,3	,9
	Regular	14	4,0	4,0	4,8
	Bien	82	23,3	23,4	28,2
	Muy Bien	252	71,6	71,8	100,0
	Total	351	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		352	100,0		

VALORE EL SISTEMA DE VENTAS DE ENTRADAS ON LINE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	4	1,1	1,2	1,2
	Mal	17	4,8	5,3	6,5
	Regular	53	15,1	16,5	23,1
	Bien	98	27,8	30,5	53,6
	Muy Bien	149	42,3	46,4	100,0
	Total	321	91,2	100,0	
Perdidos	Sistema	31	8,8		
Total		352	100,0		



VALORE VENTAS ENTRADA EN TAQUILLA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	1	,3	,3	,3
	Mal	2	,6	,6	,9
	Regular	13	3,7	3,7	4,6
	Bien	78	22,2	22,2	26,8
	Muy Bien	257	73,0	73,2	100,0
	Total	351	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		352	100,0		

VALORE CORTESÍA DE AZAFATAS, ACOMODADORES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	1,1	1,2	1,2
	Bien	35	9,9	10,1	11,3
	Muy Bien	307	87,2	88,7	100,0
	Total	346	98,3	100,0	
Perdidos	Sistema	6	1,7		
Total		352	100,0		

VALORE EL SERVICIO DE AMBIGÚ

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	49	13,9	48,5	48,5
	Mal	4	1,1	4,0	52,5
	Regular	25	7,1	24,8	77,2
	Bien	13	3,7	12,9	90,1
	Muy Bien	10	2,8	9,9	100,0
	Total	101	28,7	100,0	
Perdidos	Sistema	251	71,3		
Total		352	100,0		



VALORE EL SERVICIO DE GUARDARROPA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	88	25,0	30,9	30,9
	Mal	21	6,0	7,4	38,2
	Regular	65	18,5	22,8	61,1
	Bien	54	15,3	18,9	80,0
	Muy Bien	57	16,2	20,0	100,0
Total		285	81,0	100,0	
Perdidos	Sistema	67	19,0		
Total		352	100,0		

VALORE EL NIVEL DE CALIDAD DEL KURSAAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,6	,6	,6
	Regular	8	2,3	2,3	2,9
	Bien	106	30,1	30,3	33,1
	Muy Bien	234	66,5	66,9	100,0
Total		350	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,6		
Total		352	100,0		