

Informe de resultados de la encuesta de satisfacción de la ciudadanía con el servicio de información de calidad del aire y contaminación atmosférica a través del sitio web

<https://airedemadrid.madrid.es> 2023

## Índice.

1. Ficha técnica.....	3
2. Objeto de estudio.....	4
3. Resultados.....	4
3.1 Nivel de uso.....	4
3.2 Nivel de satisfacción.....	6
3.3 Uso de canales o servicios del Ayuntamiento relacionados.....	12
3.4 Perfil demográfico de las personas encuestadas.....	14



## 1. Ficha técnica

 <b>MADRID</b> vicealcaldía, portavoz, seguridad y emergencias	<b>Banco de Estudios FICHA TÉCNICA N.º Reg.: 2023/048/ESU</b>
<b>TIPO DE ESTUDIO:</b> Estudio de Satisfacción de personas Usuarias	<b>PROCEDIMIENTO DE MUESTREO:</b> Se ha enviado un mensaje de texto todas las personas usuarias del servicio de aviso de superaciones de NO <sub>2</sub> con el enlace a la encuesta de satisfacción. A su vez, el enlace de la encuesta se ha publicado en el portal de calidad del aire y en la App "Aire de Madrid".
<b>TÍTULO DEL ESTUDIO:</b> Encuesta de satisfacción de la ciudadanía con el servicio de información de calidad del aire y contaminación atmosférica a través del sitio web <a href="https://airedemadrid.madrid.es">https://airedemadrid.madrid.es</a>	<b>MÉTODO DE RECOGIDA:</b> Encuesta en línea.
<b>ÓRGANO PROMOTOR:</b> Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental	<b>METODOLOGÍA:</b> Cuestionario electrónico.
<b>OBJETIVO DEL ESTUDIO:</b> Evaluar la satisfacción de la ciudadanía con los servicios de información de calidad del aire y contaminación atmosférica del portal de calidad del aire <a href="https://airedemadrid.madrid.es">https://airedemadrid.madrid.es</a> , aumentar el conocimiento de los usuarios de este servicio e identificar mejoras aplicables al mismo.	<b>TEMAS ANALIZADOS:</b> Niveles de utilización del portal de calidad del aire <a href="https://airedemadrid.madrid.es">https://airedemadrid.madrid.es</a> Nivel de satisfacción con el servicio ofrecido en el portal de calidad del aire. Sugerencias de mejora del servicio. Uso de otros canales o servicios de calidad del aire del Ayuntamiento de Madrid.
<b>UNIVERSO:</b> Usuarios del servicio de aviso de superaciones de NO <sub>2</sub> por mensaje de texto, del portal de calidad del aire ( <a href="https://airedemadrid.madrid.es">https://airedemadrid.madrid.es</a> ) y de la App "Aire de Madrid": 98.756 personas.	<b>FECHAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN:</b> Del 13 al 26 de noviembre de 2023.
<b>TAMAÑO MUESTRAL:</b> Han contestado a la encuesta un total de 1.937 usuarios.	<b>REALIZADO POR:</b> Empresa adjudicataria e importe: Envira Sostenible, S.A. Sin coste adicional, incluido entre las prestaciones del contrato 300/2021/00714 (Servicios de mantenimiento y explotación del Sistema Integral de Vigilancia, Predicción e Información de la Calidad del Aire del Ayuntamiento de Madrid)
<b>ERROR DE MUESTREO:</b> El error muestral es de $\pm 2,2\%$ para un nivel de confianza del 95%	
	

## 2. Objeto de estudio.

En 2023 se ha realizado una encuesta de satisfacción a las personas usuarias del servicio de información de calidad del aire y contaminación atmosférica promovida por la Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental. Subdirección General de Sostenibilidad. Servicio de Calidad del Aire.

Este estudio tiene por objeto conocer los niveles de utilización y de satisfacción con la información ofrecida en el portal de calidad del aire <https://airedemadrid.madrid.es>, las posibles mejoras demandadas por las personas usuarias y el uso de otros canales relacionados con la calidad del aire y la contaminación atmosférica.

La encuesta se ha realizado vía cuestionario electrónico en línea para facilitar a las personas usuarias el acceso a la misma y su cumplimentación y ha estado disponible del 13 al 26 de noviembre de 2023.

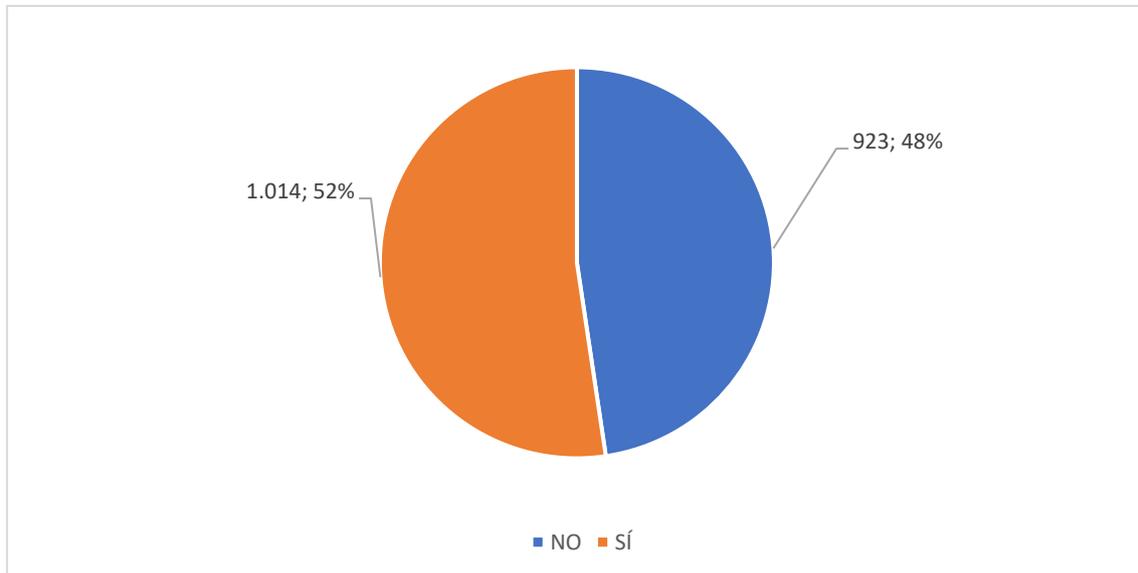
El procedimiento de muestreo ha consistido en enviar un mensaje de texto a las personas suscriptoras del servicio de aviso de superaciones de NO<sub>2</sub> con el enlace de la encuesta, y publicar el enlace tanto en el portal de calidad del aire como en la App "Aire de Madrid". Se han obtenido un total de 1.937 respuestas.

En este informe se presentan los resultados obtenidos.

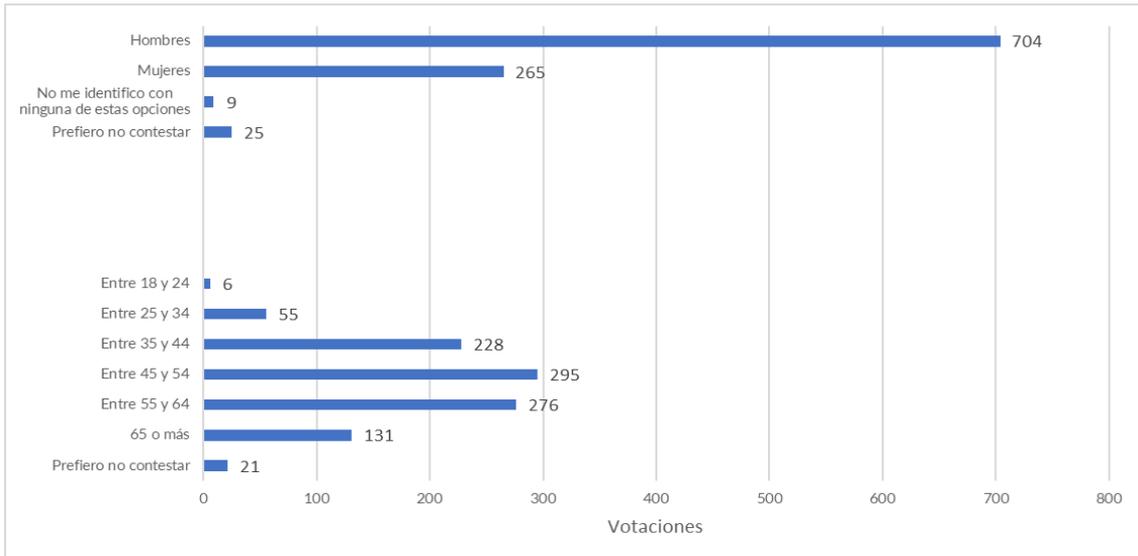
## 3. Resultados.

### 3.1 Nivel de uso.

*Acceso al portal.*

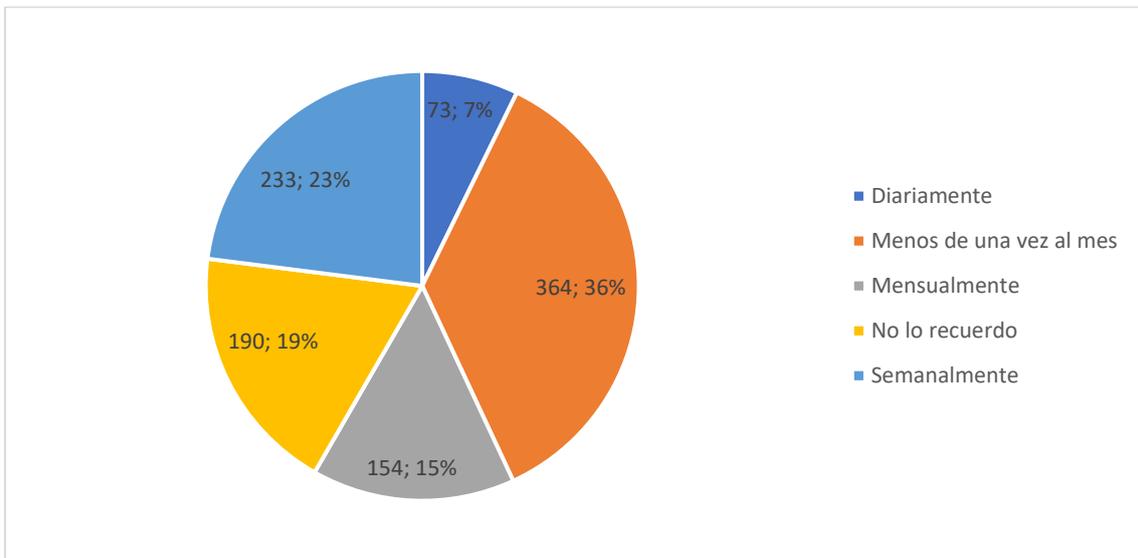


Del total de personas encuestadas, 1.014 acceden al portal web <https://airedemadrid.madrid.es>, un 52% frente al 48% que no hacen uso de este servicio.



De quienes acceden al portal de calidad del aire, la mayoría son hombres, un 70%. La distribución de la edad es más uniforme, siendo el rango de edad más numeroso el de los 45 y 54 años, seguido del rango de edad de los 55 y 64 años.

*Frecuencia de uso*

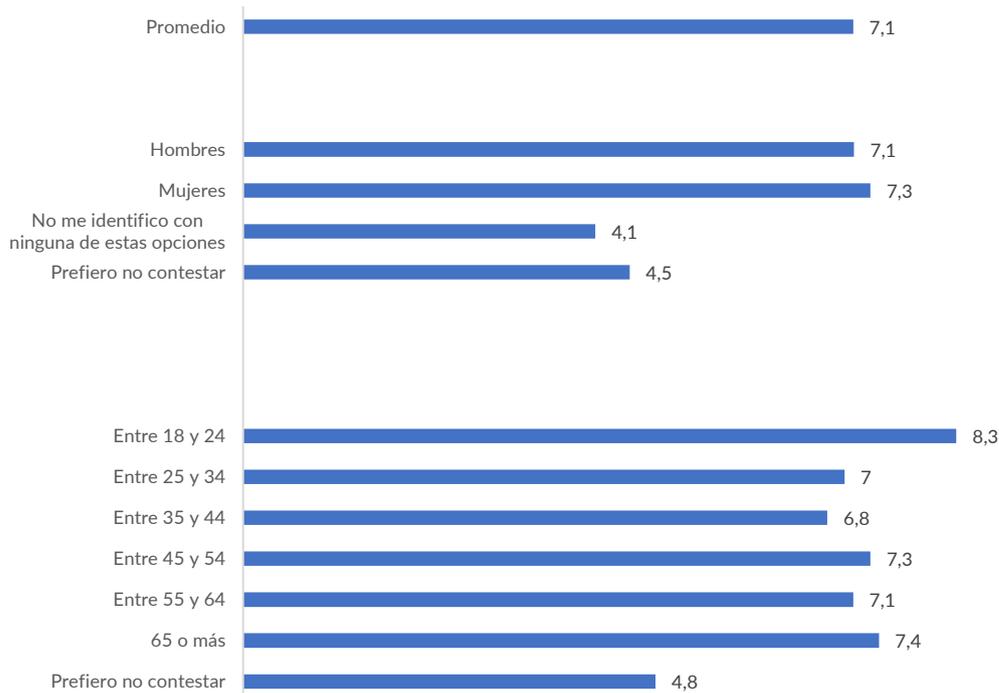
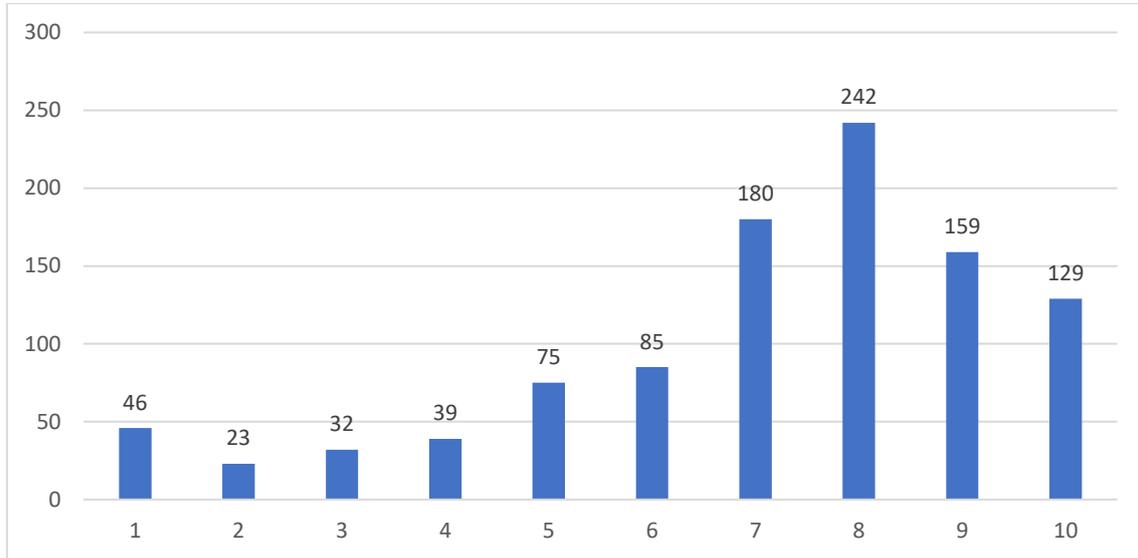


De las personas usuarias del portal de calidad del aire, el 47% lo utilizan habitualmente (de forma diaria, semanal o mensual) frente al 36% que realiza un uso de forma más puntual.

### 3.2 Nivel de satisfacción.

Siendo 10 muy de acuerdo y 1 nada de acuerdo, las votaciones obtenidas son las siguientes:

*Información adecuada:*



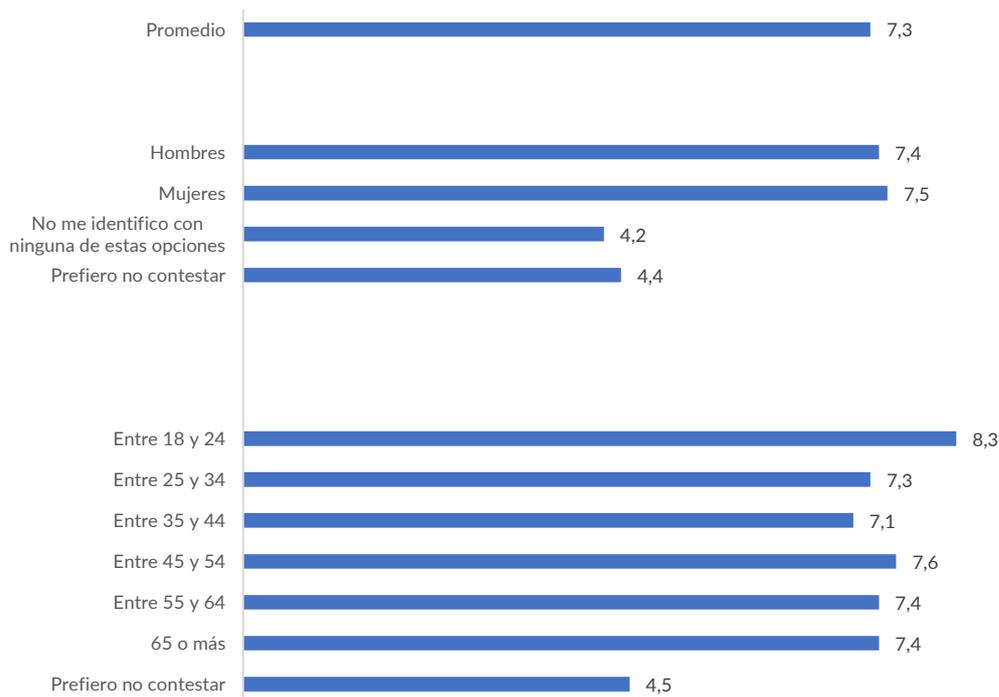
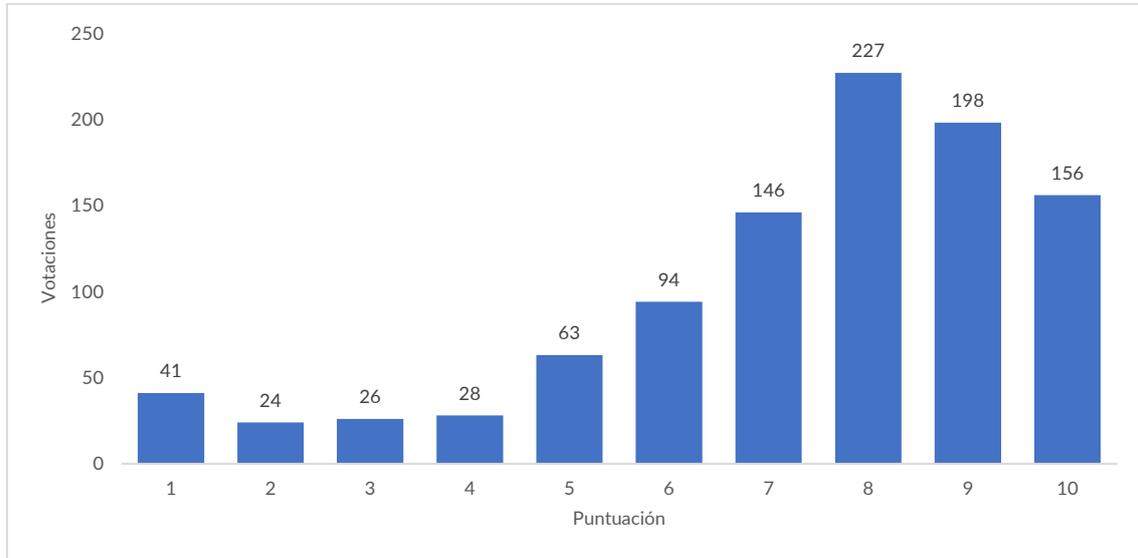
En cuanto a si la información publicada en la web es adecuada se ha obtenido una calificación media de 7,1.

Tanto hombres como mujeres han puntuado este apartado de forma similar, con una calificación de 7,1 y 7,3 respectivamente.

Respecto a los rangos de edad, las personas encuestadas de entre 18 y 24 años son quienes mejor valoran la información presente en la web; el resto de franjas de edad presentan valoraciones equilibradas, en torno a 7.

Las valoraciones más bajas se han obtenido de quienes no se sienten identificados como hombre o mujer o que han preferido no contestar respecto a su género ni su franja de edad.

Información actualizada:

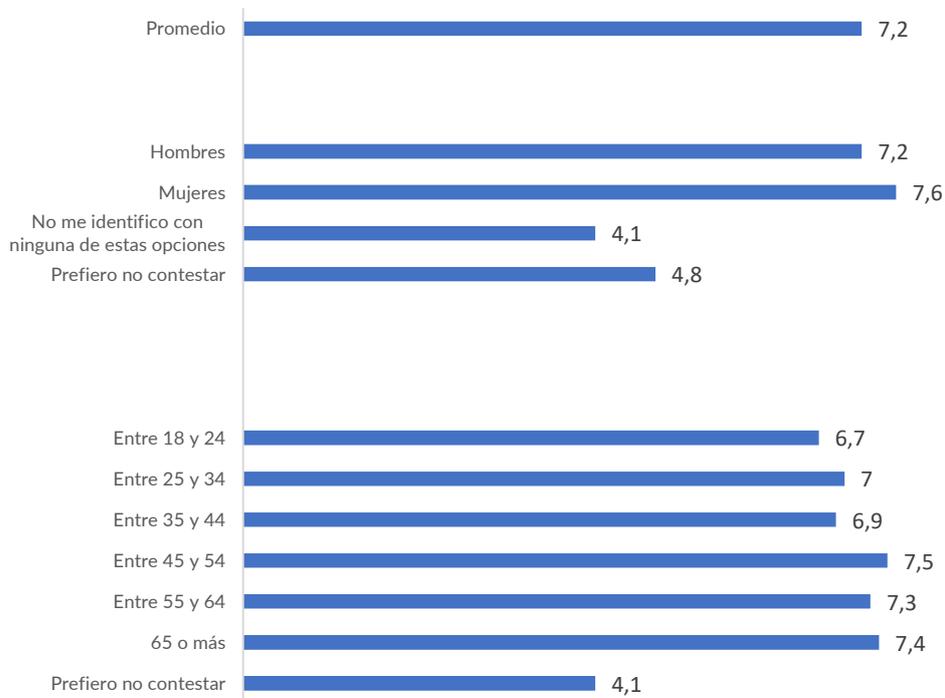
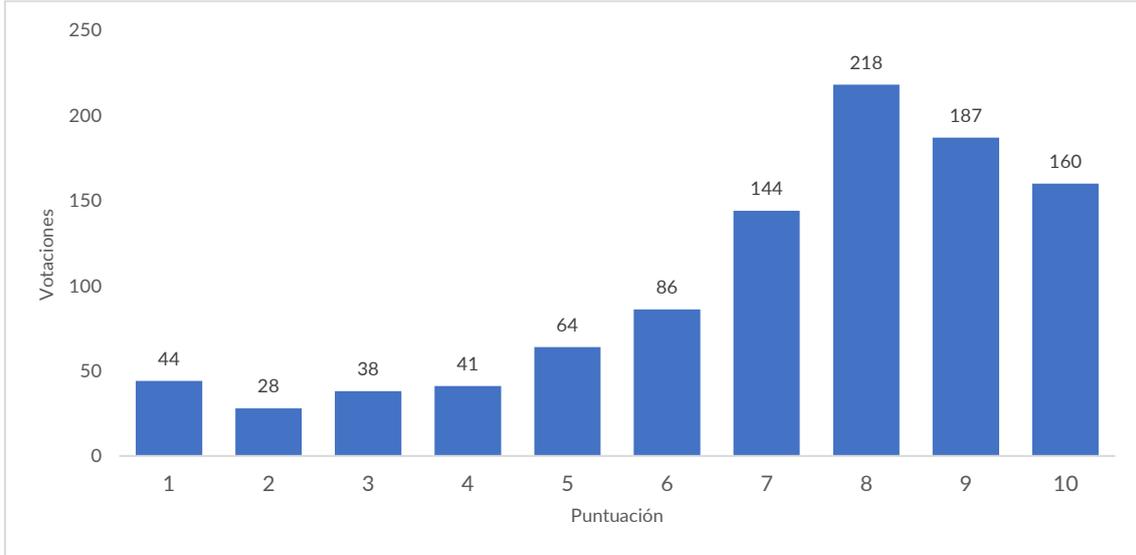


En relación con la actualización de la web <https://airedemadrid.madrid.es> se ha obtenido una calificación media de 7,3. Tanto hombres como mujeres han calificado de forma similar este servicio con valores de 7,4 y 7,5 respectivamente.

Las personas usuarias comprendidas en la franja de edad entre 18 y 24 son quienes mejor han valorado la actualización del portal, con un 8,3; el resto de franjas de edad lo han valorado de forma similar, con valores comprendidos entre 7,1 y 7,6.

Las valoraciones más bajas se han obtenido por parte de quienes han preferido no indicar su género ni el rango de edad en la que se encuentran.

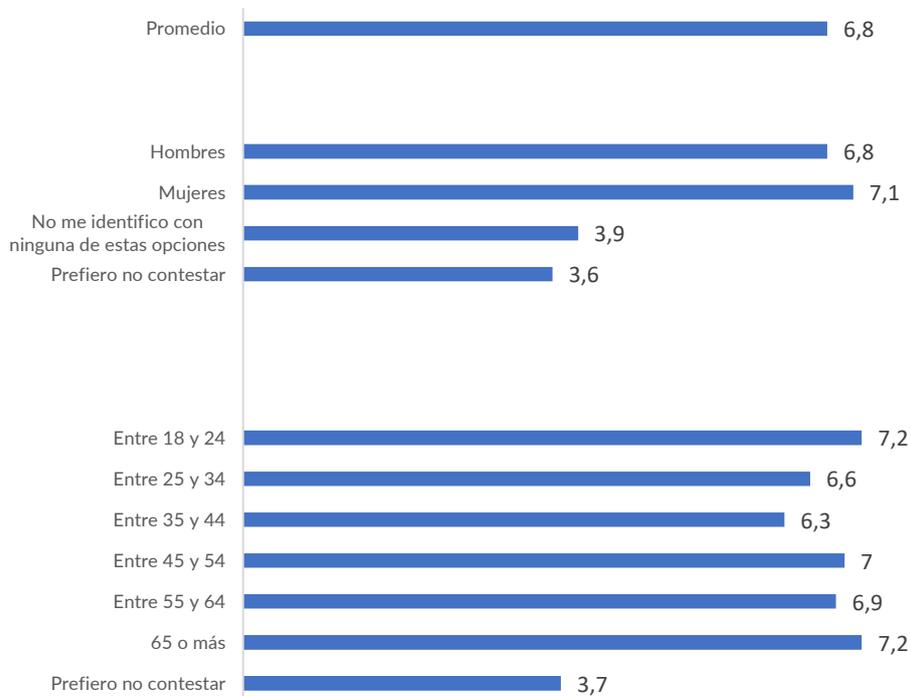
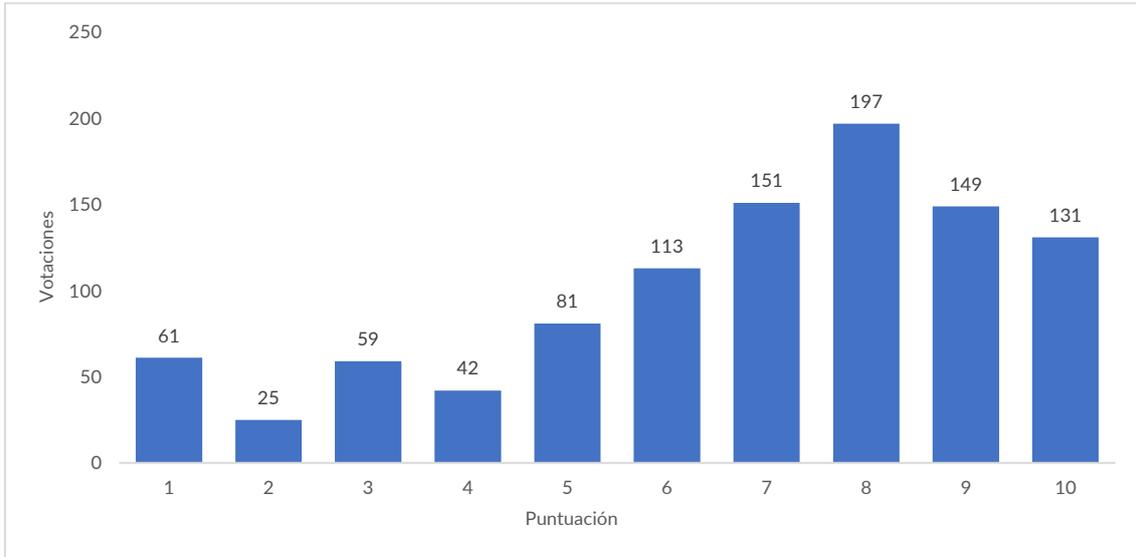
La redacción es clara y fácil de entender:



Se ha obtenido una valoración media de la redacción y comprensión del portal web de 7,2. En este caso, las mujeres valoran mejor que los hombres este servicio, en tanto que quienes prefieren no contestar o no se identifican con ninguno de los géneros le han asignado la peor puntuación, por debajo de 5.

En cuanto a la edad, las personas mayores de 45 años valoran el servicio con una puntuación superior a 7. Quienes prefieren no especificar su edad lo han puntuado por debajo de 5.

*Es fácil encontrar lo que busco:*



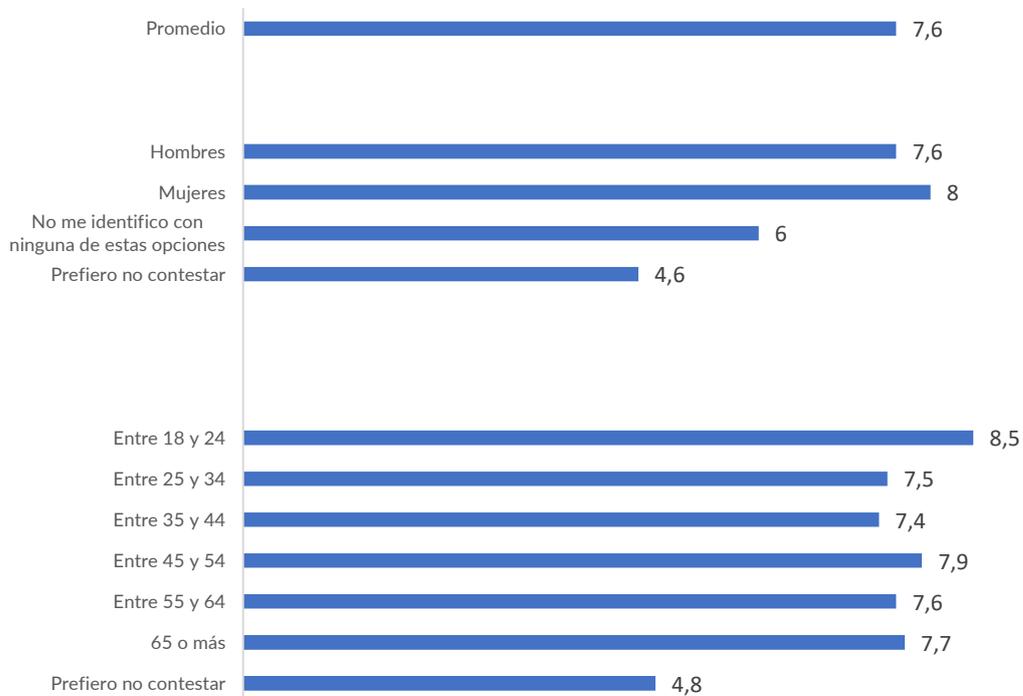
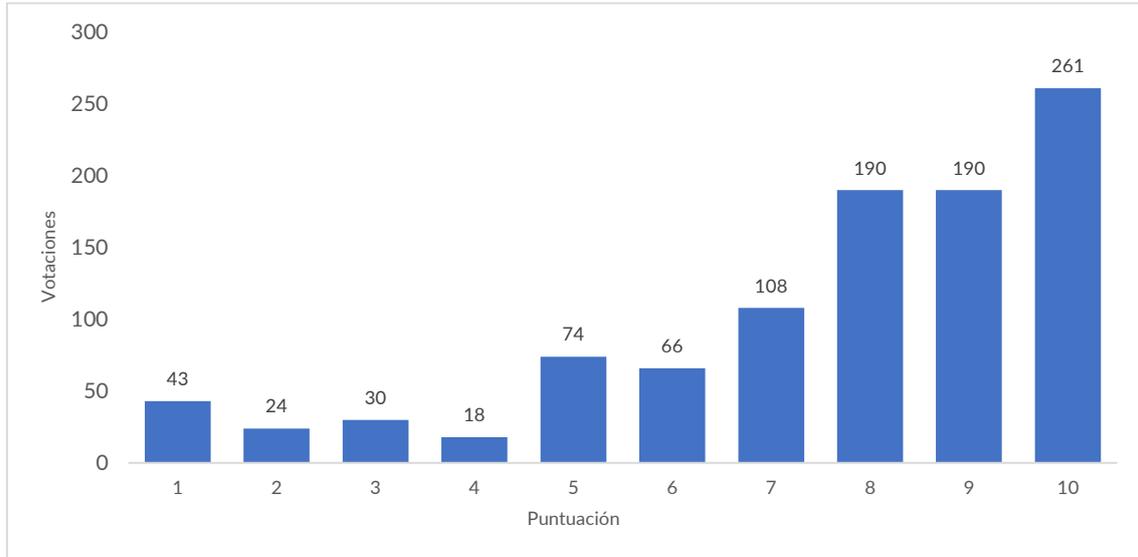
La facilidad para encontrar lo solicitado en el portal de calidad del aire ha obtenido una calificación media de 6,8; es el punto peor valorado de la encuesta. Las mujeres han valorado mejor este apartado, con un 7,1.

Quienes no se identifican con ningún género o prefieren no contestar han valorado el servicio por debajo de 4 puntos.

Todos los grupos de edad califican la facilidad para navegar por el portal de calidad del aire por encima de 5. La valoración más alta la han otorgado las personas más jóvenes y las mayores de 65 años, con un valor de 7,2.

Quienes han preferido no situarse en ningún rango de edad le han dado la peor calificación, 3,7.

El sitio web se identifica como un servicio oficial del Ayuntamiento:

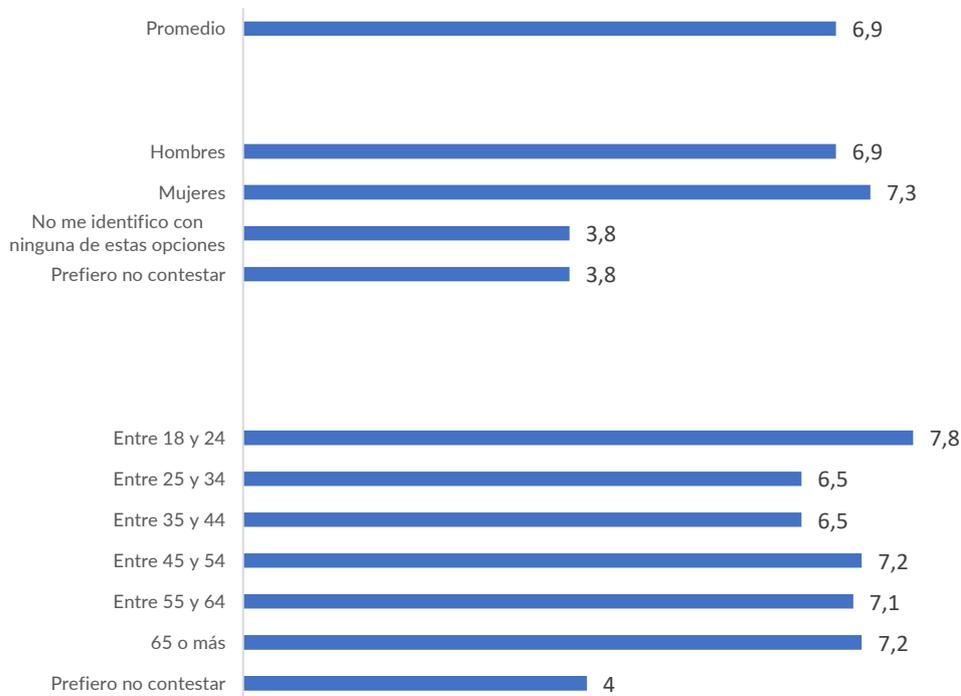
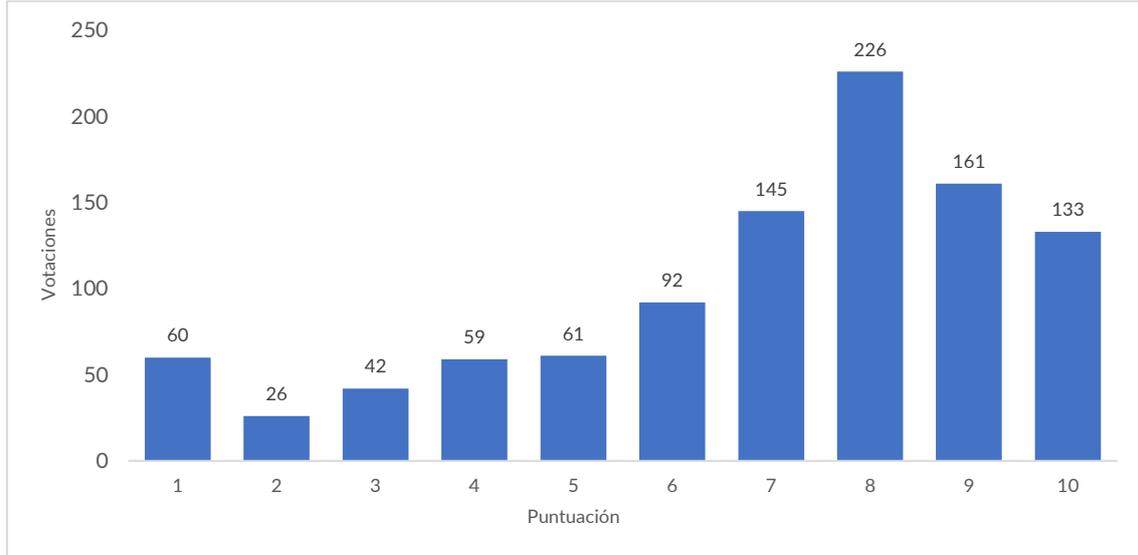


En cuanto a la identificación del sitio web con un servicio oficial del Ayuntamiento de Madrid, se ha obtenido la mayor valoración de la encuesta, con un valor medio de 7,6. La valoración más repetida ha sido la máxima, 10 puntos, con 261 valoraciones.

Las valoraciones más elevadas las han realizado las mujeres, obteniendo una calificación media de 8 puntos. Los hombres lo han puntuado con un valor medio de 7,6 puntos.

En cuanto a los rangos de edad, se obtiene una valoración similar en todos los rangos, destacando la calificación de las personas más jóvenes con un valor medio de 8,5 puntos.

Satisfacción general con el sitio web:



En cuanto a la satisfacción general con el portal web, se ha obtenido una calificación media de 6,9, siendo 1 nada satisfecho/a y 10 muy satisfecho/a.

Como se ha visto en los apartados anteriores, mujeres y jóvenes (con un rango de edad entre 18 y 24 años) otorgan las mejores valoraciones de los distintos servicios del portal y expresan la mayor satisfacción con el portal web de calidad del aire.

Las valoraciones más bajas se han obtenido por parte de quienes han preferido no contestar al género o al rango de edad que pertenecen.

Los puntos que han obtenido una mayor calificación son la identificación de la página web con un servicio oficial del ayuntamiento (7,6 de promedio), seguido de información actualizada (7,3 de promedio). El punto que ha obtenido una menor puntuación ha sido la facilidad para encontrar lo que se busca (6,8 de promedio).

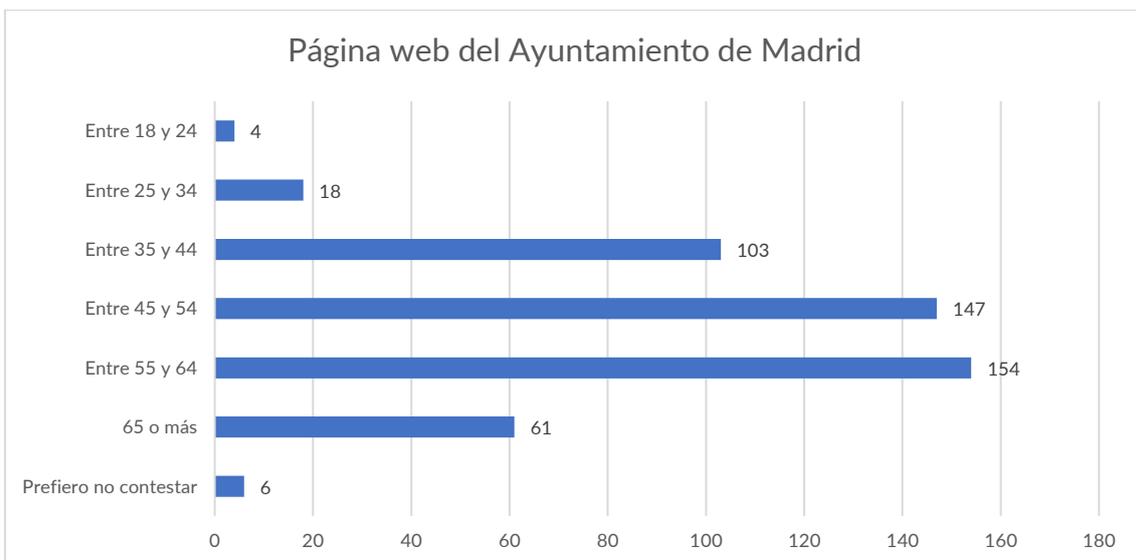
La mayoría de quienes acceden al portal web de calidad del aire son hombres.

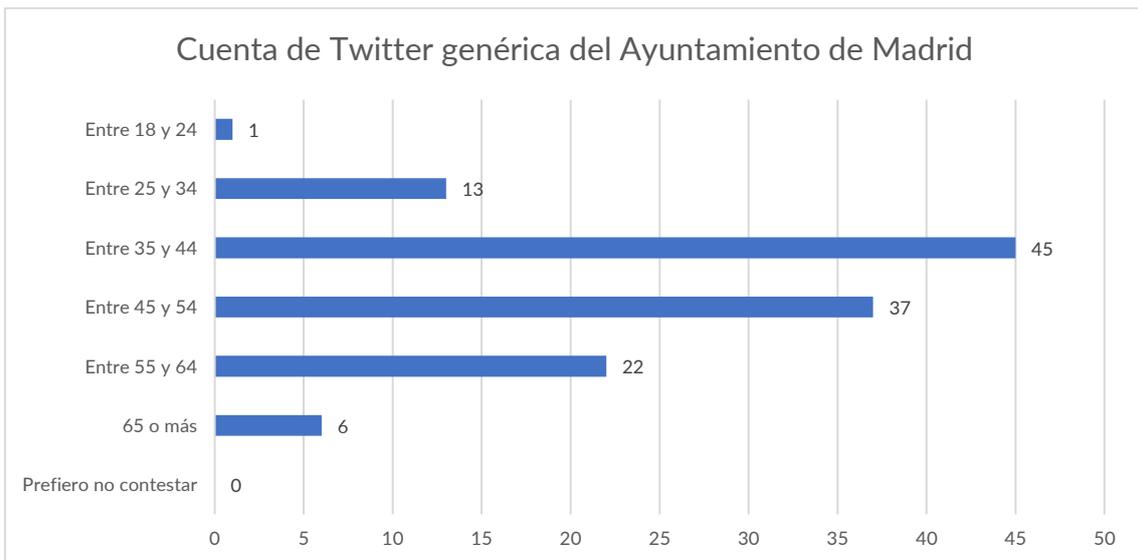
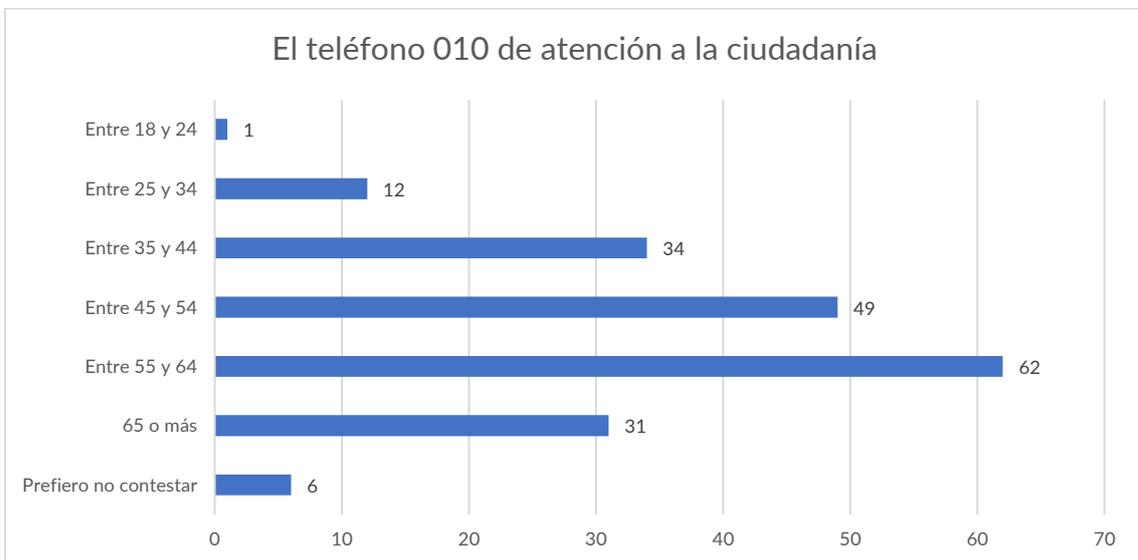
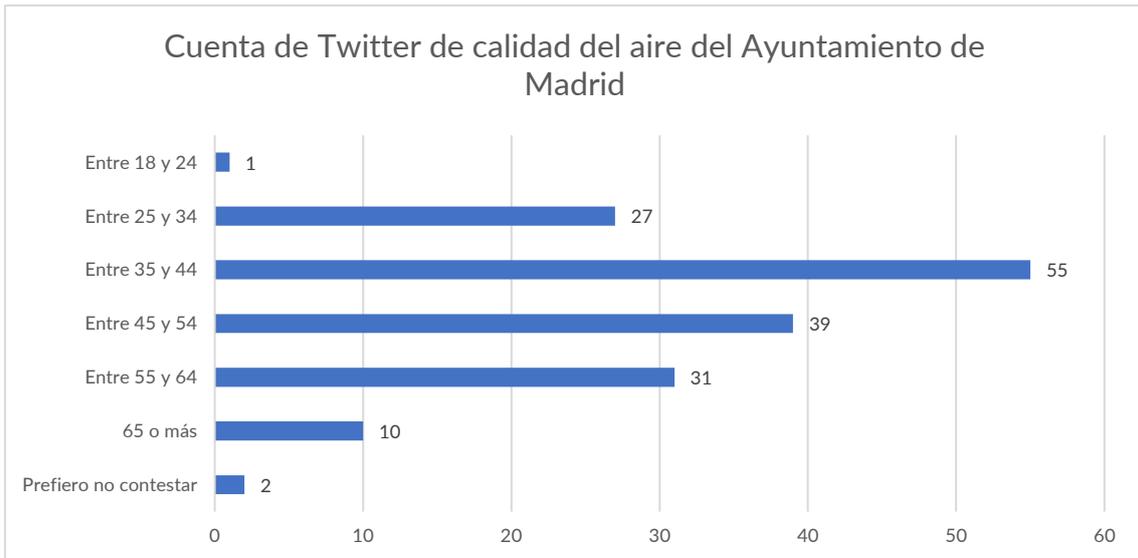
### 3.3 Uso de canales o servicios del Ayuntamiento relacionados.

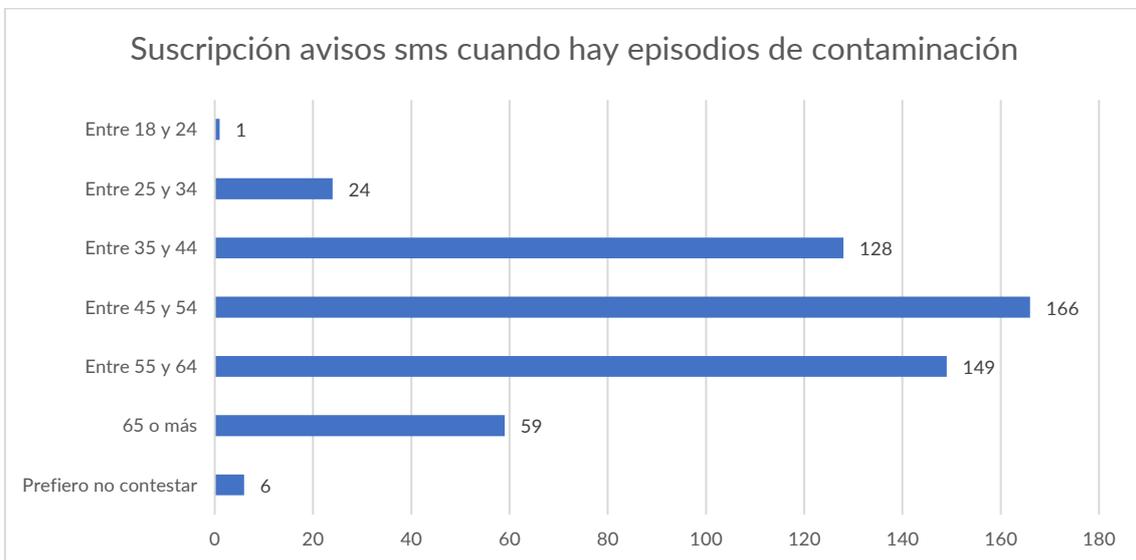
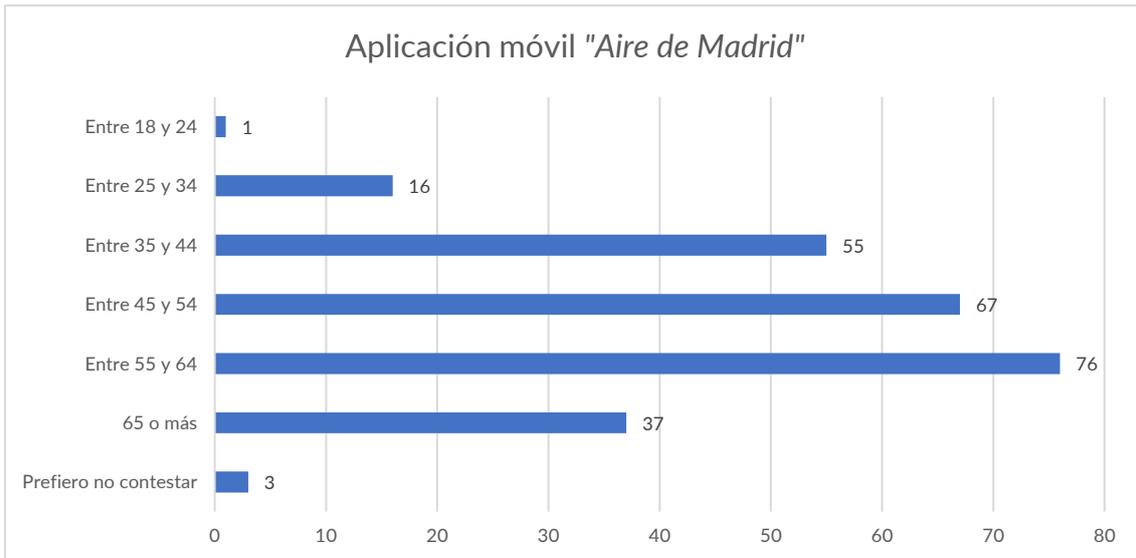


Además del portal web de calidad del aire <https://airedemadrid.madrid.es>, los otros canales o servicios del Ayuntamiento de Madrid que utilizan para informarse sobre calidad del aire o contaminación atmosférica son principalmente la página web del Ayuntamiento de Madrid y la suscripción a los avisos por mensaje de texto cuando hay episodios de contaminación en la ciudad.

Por rangos de edad, los canales utilizados son los siguientes:





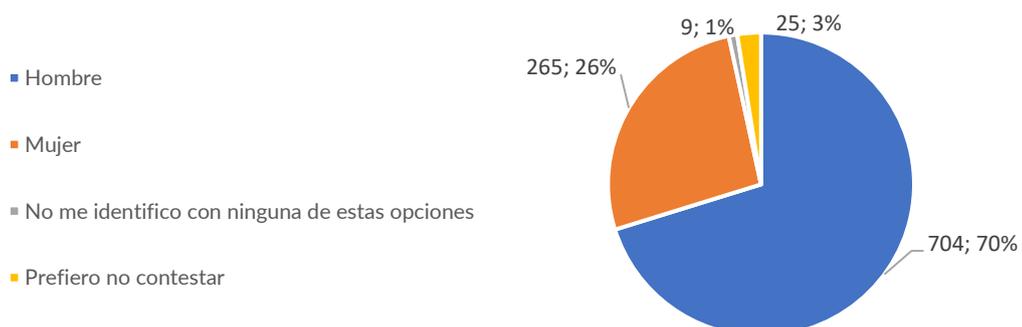


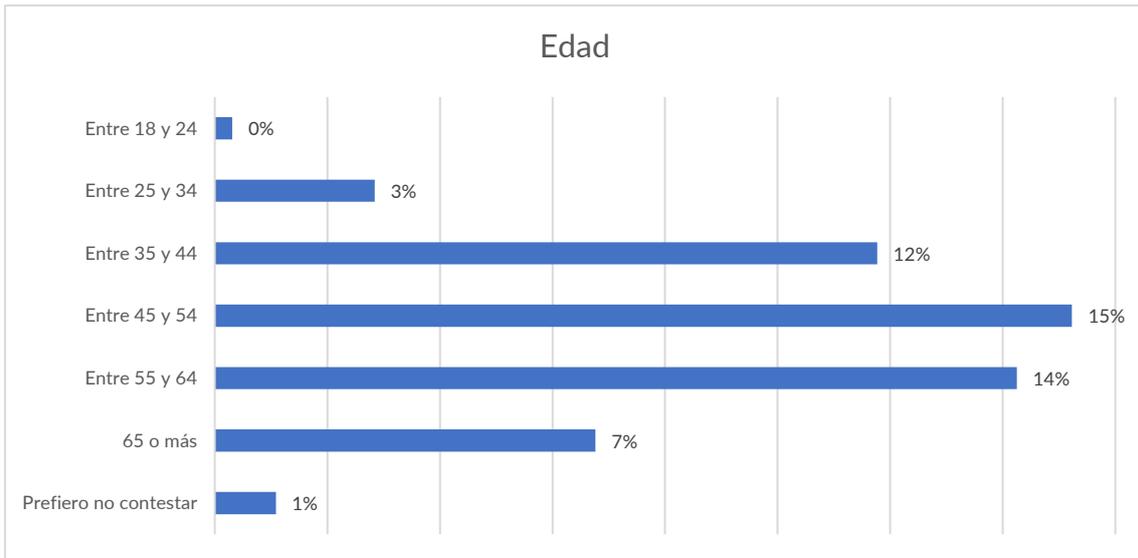
El canal más utilizado por jóvenes y mayores de 55, aparte del portal web de calidad del aire para informarse sobre calidad del aire y contaminación atmosférica, es la página web del Ayuntamiento de Madrid.

Entre los 25 y 34 años, el canal de mayor acceso es la cuenta de Twitter [@airedemadrid](https://twitter.com/airedemadrid).

Y entre los 35 y los 64 el canal más usado es el aviso por SMS cuando hay episodios de contaminación.

### 3.4 Perfil demográfico de las personas encuestadas.





La mayoría de las personas encuestadas, un 70%, son hombres, frente al 26% de mujeres. En cuanto a los rangos de edad, la mayoría se encuentra entre los 35 y los 64 años de edad.