

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LAS ACTIVIDADES DE EDUCACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL 2023. INFORME DE RESULTADOS

Fecha 25/04/2024

INTRODUCCIÓN

Las competencias del Ayuntamiento de Madrid en materia de medio ambiente no sólo comprenden aquellas actuaciones dirigidas a mantener unas condiciones ambientales que permitan a la ciudadanía disfrutar de un paisaje urbano limpio, cuidado y estético, que potencie la calidad de vida en la ciudad, sino también aquellas actividades educativas, formativas, divulgativas y de sensibilización relativas al medio ambiente. Estas actividades están dirigidas tanto al público general a través de campañas divulgativas, centros de información y educación ambiental o programas abiertos de actividades ambientales, como a sectores considerados de especial interés, como la comunidad educativa y promotores de eventos con repercusión ambiental.

Con el desarrollo de estas actividades de educación y sensibilización ambiental, el Ayuntamiento de Madrid quiere:

- Fomentar la conciencia ambiental de la ciudadanía a través de acciones de sensibilización, información y educación.
- Incrementar los niveles de conocimiento de la ciudadanía para promover alternativas a los problemas ambientales urbanos.
- Capacitar a la población para adoptar estilos de vida y tomar decisiones que sean respetuosas con el medio ambiente.
- Prestar apoyo y colaborar con servicios municipales y entidades públicas y privadas que deseen incorporar y fomentar criterios ambientales en sus actuaciones.

Para ello el Ayuntamiento de Madrid dispone de una red de centros constituida por:

- Los Centros de Información y Educación Ambiental de Casa de Campo, Dehesa de la Villa y Huerto de El Retiro.

- Los Puntos de información del Parque Juan Carlos I.
- El Centro de visitantes del Parque Tecnológico de Valdemingómez.
- El Centro de Interpretación de la Naturaleza de Montecarmelo.
- El Aula ambiental “La Cabaña” en el Distrito de Retiro.
- Las Aulas de Naturaleza de Casa de Campo, Cercedilla y Tres Cantos.
- El Centro de Educación Ambiental y Cultural de Maris Stella en el Parque de Pradolongo del Distrito de Usera.
- Madrid Ambiental: Programa de actividades ambientales que se desarrolla en otros parques y jardines e instalaciones municipales ambientales.

El servicio de Actividades de Educación y Sensibilización Ambiental manifiesta su constante **compromiso con la calidad** de los servicios y con su mejora continua como un elemento clave de su cultura organizativa, contemplando a la persona como sujeto de derechos y beneficiaria de la calidad del servicio prestado cuyas necesidades y expectativas se deben satisfacer, para lo cual es preciso realizar el correspondiente estudio de satisfacción.

Por Acuerdo de 13 de marzo de 2013 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid se aprueba la Carta de Servicios de Actividades de Educación y Sensibilización Ambiental de conformidad con lo establecido en el artículo 3 del **Acuerdo de 25 de junio de 2009 de la Junta de Gobierno de la ciudad de Madrid**, por el que se regula el Sistema de Cartas de Servicios en el Ayuntamiento de Madrid. La Carta de Servicios tiene la finalidad principal de conseguir una mayor calidad en la prestación de los servicios ofrecidos para alcanzar la satisfacción tanto de la ciudadanía en general, como de las personas usuarias del servicio prestado.

Para conocer el nivel de satisfacción de éstas, el Departamento de Educación Ambiental realiza los correspondientes estudios desde 2013.

ÓRGANO PROMOTOR

Área de Gobierno de Urbanismo, Medio Ambiente y Movilidad, Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental, Departamento de Educación Ambiental.

OBJETIVO

El objetivo del presente estudio es conocer la satisfacción de las personas usuarias del servicio de Actividades de Educación y Sensibilización Ambiental con los servicios recibidos, detectar áreas de mejora e implementar las medidas necesarias para mejorar de forma continua su calidad.

Además, con la realización de este estudio también se pretende disponer de medios para medir el cumplimiento de ciertos compromisos asumidos con la Carta de Servicios de Actividades de Educación y Sensibilización Ambiental, la cual recoge una serie de compromisos de calidad, cuyo objeto es la definición de los atributos y estándares de calidad, basados en las necesidades y expectativas de la ciudadanía y grado de satisfacción de los usuarios, con los que el órgano responsable y la unidad prestadora de los servicios se comprometen a prestarlos. Dentro de estos compromisos destacan por estar directamente vinculados a la satisfacción de las personas usuarias:

Compromiso 1: Se ofrecerán, como mínimo, 3.000 actividades ambientales anuales (itinerarios guiados, talleres, cursos y jornadas, video-fórum, exposiciones, etc.), guiadas por educadores ambientales y adaptadas a distintos tipos de público (infantil, familiar y adultos). El objetivo es que la valoración global media otorgada por participantes en las actividades, en encuesta de satisfacción, sea superior a 8,5 puntos, en una escala de 0 a 10. El número anual de participantes será, como mínimo, de 75.000.

METODOLOGÍA

UNIVERSO: personas usuarias del servicio de Actividades de Educación y Sensibilización Ambiental llevadas a cabo en los centros y programas del compromiso 1 de la carta de servicio del mismo nombre, en 2023: 76.666 personas

TAMAÑO MUESTRAL: el tamaño muestral es de 1.774 encuestas. Hay que tener en cuenta que en ocasiones se rellena una por grupo, de ahí que indiquemos número de encuestas y no número de personas

ERROR DE MUESTREO: Para un nivel de confianza del 95,5% y en el supuesto $p=q=0,5$, el error muestral $\pm 2,30\%$.

PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO: Se ofrece a todas las personas que acuden a la actividad correspondiente, indicándoles que su cumplimentación es voluntaria y anónima.

MÉTODO DE RECOGIDA: Cuestionario digital anónimo a través de encuesta.com. Se utilizó un cuestionario formado por 15 preguntas, de las cuales 4 eran de respuesta abiertas, 5 de puntuación de 0 a 10 y el resto de respuesta de selección múltiple.

Medios: se aporta QR en publicaciones, enlace en la web y enlace a través del mail facilitado por el usuario. En algunos casos, también directamente en Tablet u otro soporte informático en el propio lugar de realización de la actividad.

Los cuestionarios se distribuyen a los correos electrónicos aportados por los participantes para su cumplimentación al día siguiente. En grupos organizados se rellenan en el propio lugar de realización de la actividad tras su realización.

Se ofrece a todas las personas que acuden a la actividad correspondiente, indicándoles que su cumplimentación es voluntaria y anónima.

PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN: desde el 28/09/2023 hasta el 17/01/2024, todas ellas relativas a actividades realizadas en 2023. El 28/09/2023 se implantó este nuevo sistema digital de encuesta (previamente existía otro sistema de recogida de encuestas). En 2024 ya se está procediendo con este sistema desde el primer día del año.

TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN: los datos de los cuestionarios válidos cumplimentados (2.140 cuestionarios desde que se comenzó este sistema automatizado a mediados de septiembre de 2023) se incorporan por personal del Departamento de Educación Ambiental a una hoja Excel para su análisis y obtención de los resultados.

RESULTADOS

Cuestionarios recogidos (rellenados): 2.140

Cuestionarios válidos (totalmente completados): 1.774

A continuación mostramos los datos más relevantes que se han podido extraer de las encuestas recibidas y rellenas:

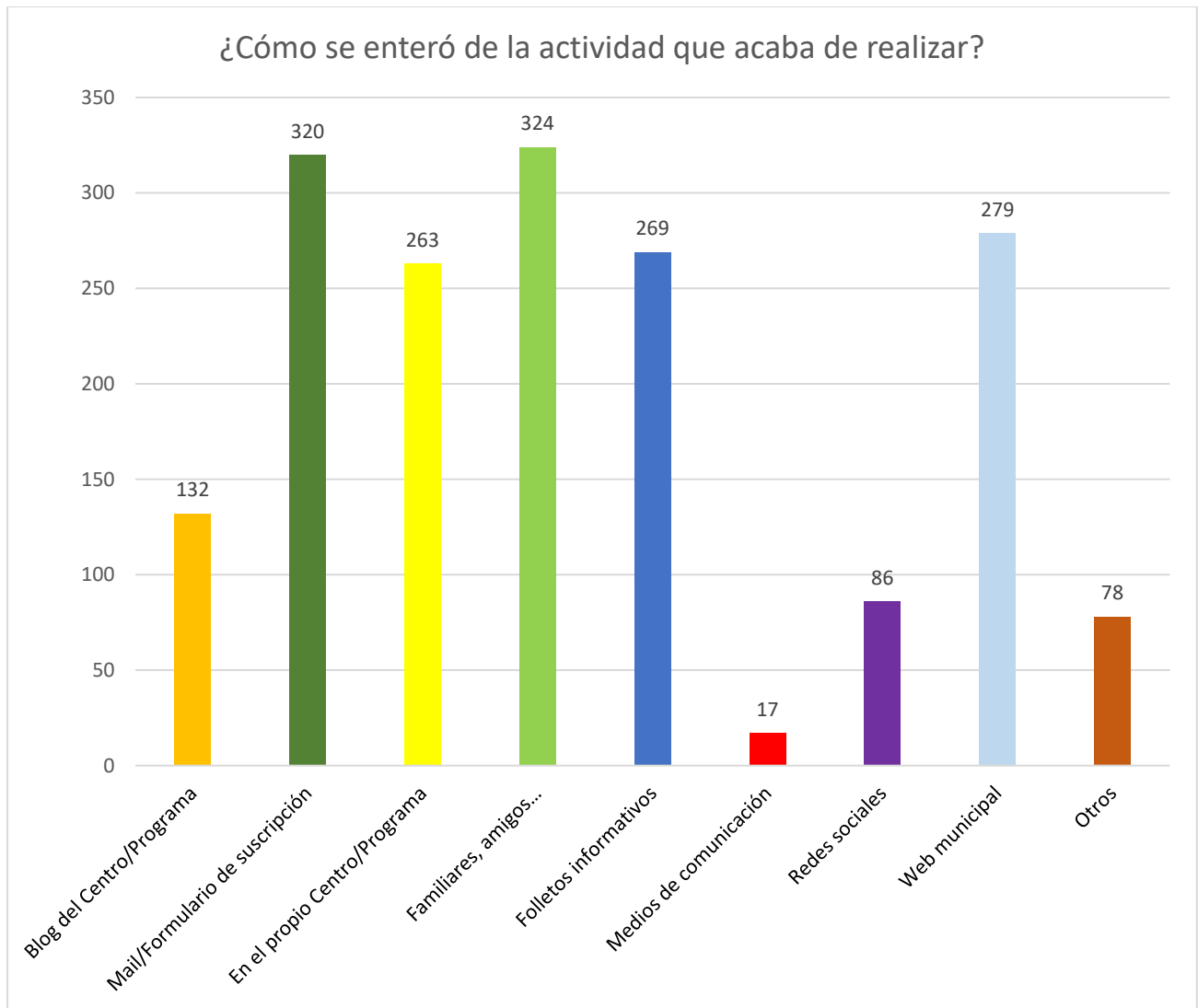
Ante la cuestión “¿En qué Centro/Programa ha realizado la actividad?”, obtenemos los resultados que mostramos a continuación. Es importante reseñar que este apartado se trata de un reflejo de cuántas personas han relleno la encuesta en ese centro específico o programa, pero no es un indicador de la cantidad de actividades que se hayan podido realizar en el mismo.



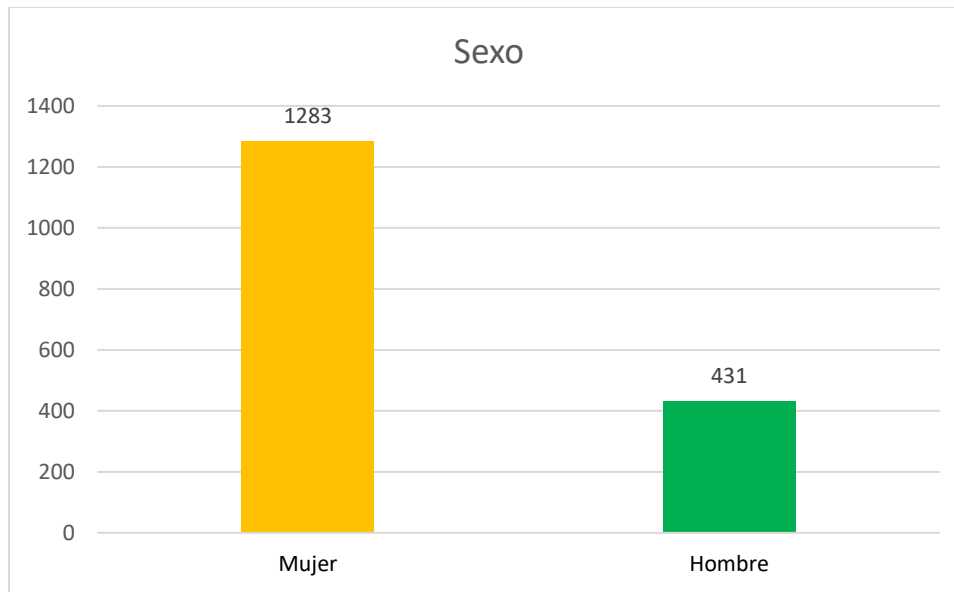
La pregunta “¿Ha realizado alguna otra actividad en este Centro/Programa?” nos ayuda a saber si las actividades llegan a nueva población, lo cual es importante para saber el alcance de la labor educativa realizada.



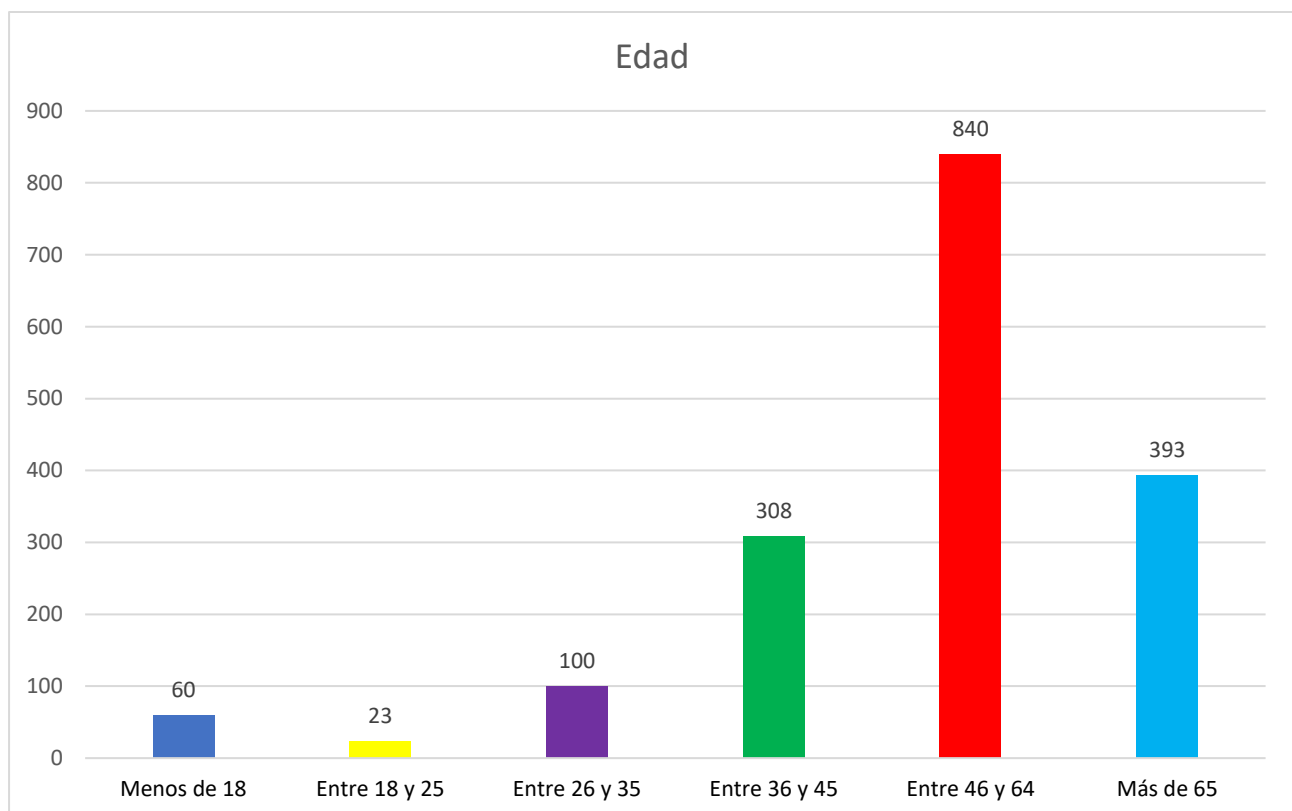
Con el fin de analizar cuáles son los canales más utilizados de información por la ciudadanía, y optimizar el proceso de difusión de los programas educativos, se plantea “¿Cómo se enteró de la actividad que acaba de realizar?”:



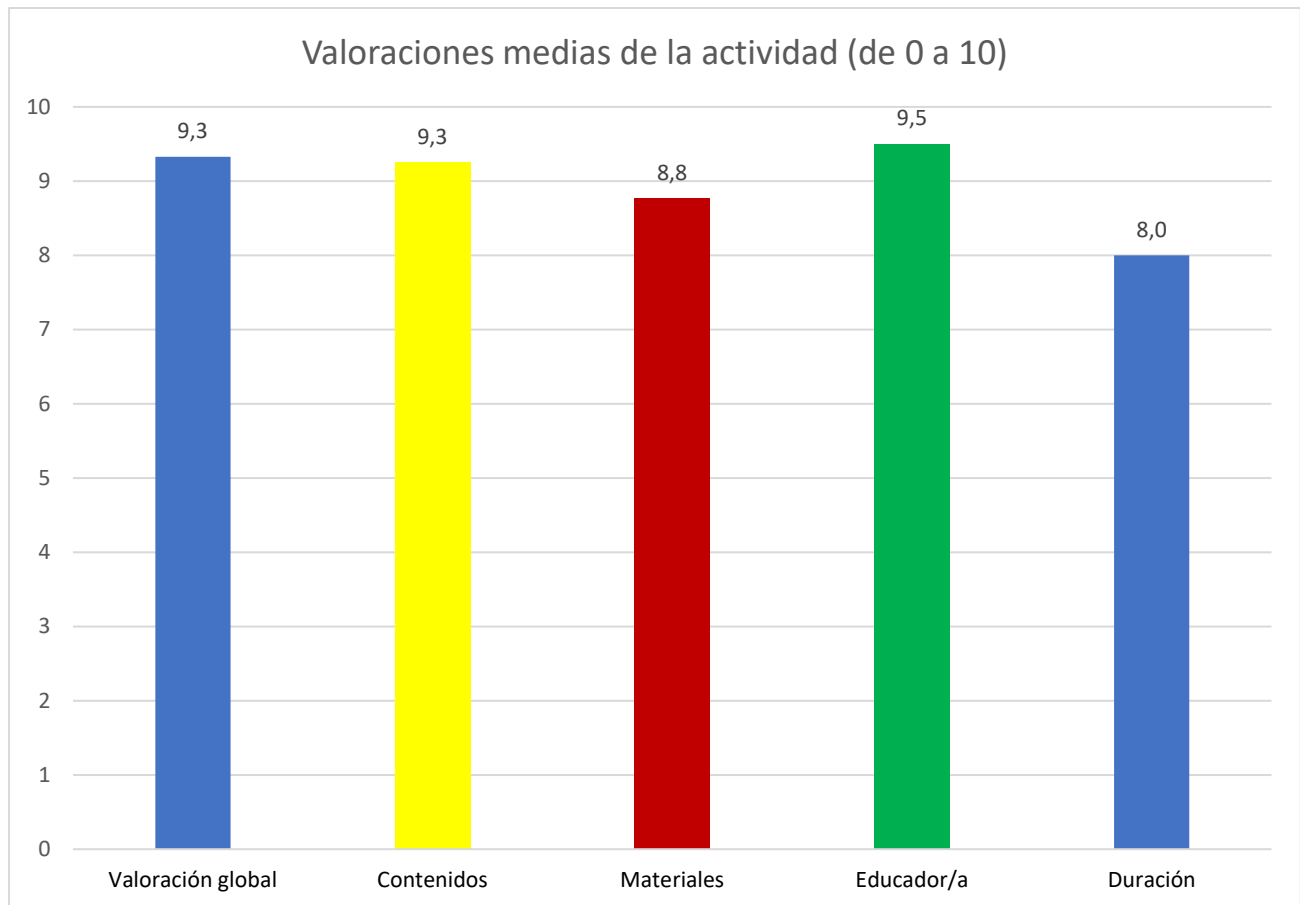
Por otro lado, también es importante saber el sexo del participante en la actividad, pues permite conocer si afecta este factor al interés por los temas educativos propuestos:



La edad es otro indicador importante de a qué parte de la población llegamos más con los medios de difusión, horarios y temáticas empleados actualmente; lo cual nos puede ayudar a rediseñar los programas para alcanzar también a las edades que menos acuden:



Uno de los aspectos que más nos interesa es saber cómo valora el usuario nuestra actividad, para conocer su grado de satisfacción al respecto. En la encuesta realizan una valoración global de 0 a 10, y se le pide también evaluar ciertos aspectos (con la misma baremación), tales como: contenidos, materiales empleados, educador/a que imparte la actividad y duración de la misma.



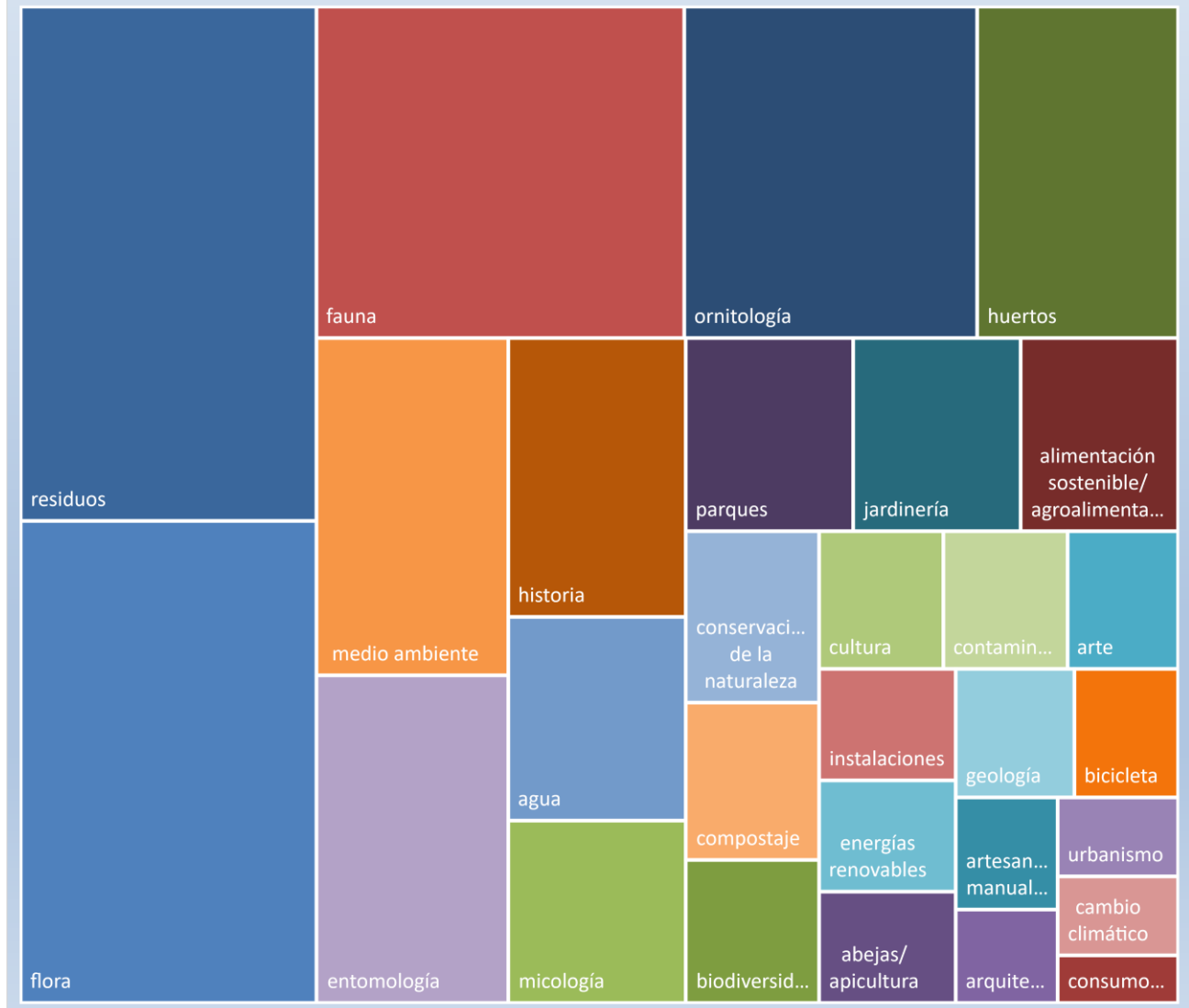
La valoración de la duración de la actividad ha sido medida numéricamente en un inicio, pero posteriormente se consideró más adecuada una ponderación diferente que nos ayudara a saber por qué era peor evaluada. Por este motivo, se cambió la ponderación por una cuestión más sencilla con la que podíamos deducir cómo modificar dicha duración para mejorar la actividad. Además, hay que tener en cuenta que esto debe ser cotejado con la actividad concreta que se ha evaluado, pues no todas tienen la misma duración:



Por último, añadimos una pregunta abierta sobre “¿Qué otros temas ambientales te interesan?”. Resulta de gran utilidad para saber qué temas preocupan más a la población y cuáles pueden ser nuevas actividades de interés para la misma. Como se puede observar, destaca la preocupación por el tema de los residuos y su prevención y reciclaje, así como los temas de flora y de fauna (especialmente aves e insectos):

¿Qué otros temas ambientales te interesan?

- flora
- micología
- arte
- ornitología
- huertos
- jardinería
- agua
- cultura
- energías renovables
- residuos
- fauna
- arquitectura
- medio ambiente
- alimentación sostenible/agroalimentación
- parques
- historia
- instalaciones
- urbanismo
- compostaje
- consumo responsable



CONCLUSIONES FINALES

Del análisis de los resultados obtenidos, se deduce que el cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios vinculados a la satisfacción del usuario es altamente satisfactorio:

- En el caso del compromiso 1, el estándar asociado es 8,5, y el resultado obtenido 9,3.

Se están superando los compromisos asumidos con la finalidad última de mejorar los servicios prestados, que es el objetivo común de los servicios municipales. No obstante, desde el Departamento de Educación Ambiental y el resto de servicios municipales implicados en esta Carta de Servicios de Actividades de Educación y Sensibilización Ambiental se sigue trabajando para dar la mejor atención y seguir incrementando los niveles de valoración de su actuación con la ciudadanía.