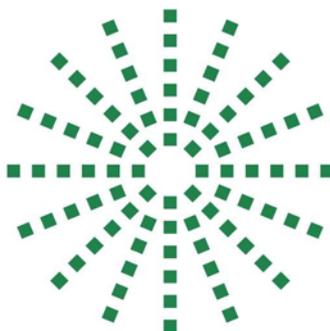


EBRÓPOLIS



Zaragoza, vista por los ciudadanos.

*Opinión de los residentes en
Zaragoza sobre cuestiones
referentes a la ciudad. Indicador A-1
Agenda 21 local. Zaragoza
Noviembre 2008*

Zaragoza, vista por los ciudadanos.

Opinión de los residentes en Zaragoza sobre cuestiones referentes a la ciudad. Indicador A-1 Agenda 21 local. Noviembre 2008

Introducción

El presente estudio trata de medir el grado de satisfacción de los ciudadanos de Zaragoza respecto a diferentes cuestiones que afectan a su calidad de vida, como son la seguridad, confortabilidad de vivienda, disponibilidad de servicios básicos, calidad del medio ambiente y oportunidades reales para participar en los planes locales y en la toma de decisiones. Los items que se investigan son los del indicador Común Europeo A1 de la Agenda 21 Local que mide la satisfacción de los ciudadanos con su comunidad local.

La calidad de vida de los ciudadanos y su percepción del bienestar es un aspecto importante de un desarrollo sostenible como sociedad. Para ello la base territorial y la dimensión local son un enfoque primordial que, junto a la planificación estratégica, posibilita a la ciudad de Zaragoza prever el futuro y enfocarlo hacia lo que se ha priorizado desde una perspectiva de consenso y participación.

El estudio ha consistido en una encuesta, mediante entrevista telefónica asistida por ordenador, de ámbito local y se ha realizado sobre un universo de residentes en Zaragoza mayores de 18 años con teléfono (línea fija) en su hogar. El tamaño de la muestra ha ascendido a 825 encuestas, siendo el nivel de confianza del 95,5% con un 3,4% de margen de error para datos globales. El número de cuestiones sometidas a consulta ha sido de trece, ponderándose los resultados por edad y sexo para asegurar su correcta representatividad.

El trabajo de campo se realizó en noviembre de 2008 bajo la dirección técnica de Append.

En el análisis posterior de los resultados, además de las valoraciones de la encuesta, se ha realizado un análisis comparativo con los datos obtenidos en años anteriores.

Presentamos los resultados agrupados en cuatro apartados que engloban las preguntas según su contenido:

- Temas de identidad ciudadana/modelo de ciudad
 - Zaragoza como ciudad para vivir
 - Oportunidades de participación ciudadana
 - Nivel de seguridad
 - Modelo de vivienda

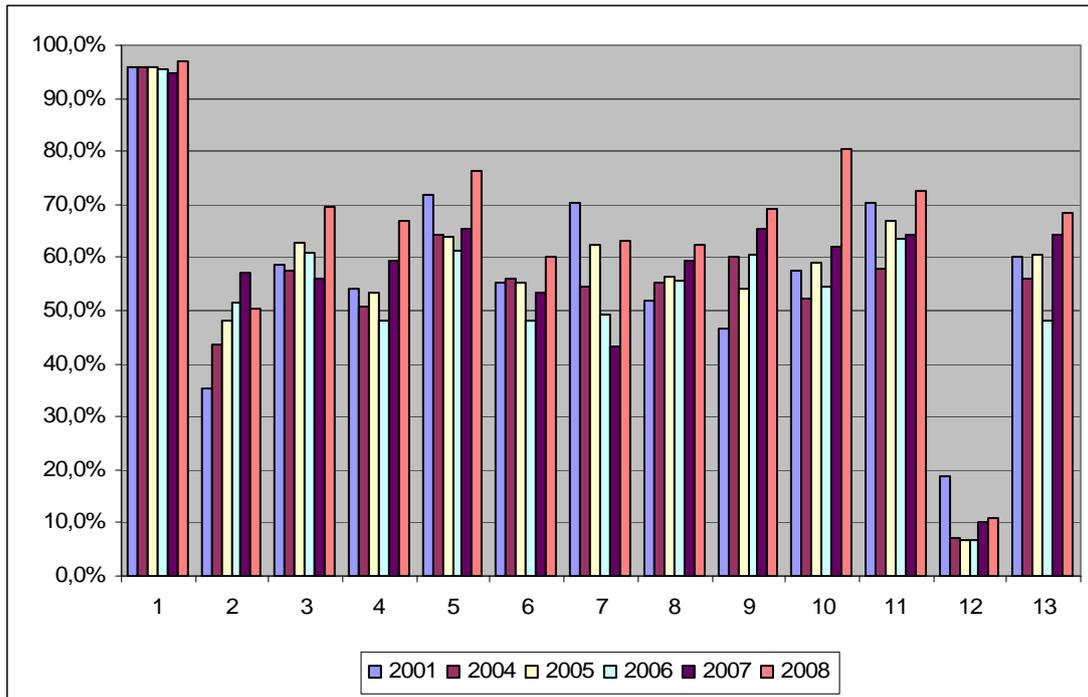
 - Servicios
 - Nivel de los servicios sociales y de salud disponibles
 - Calidad de la enseñanza
 - Nivel de los servicios públicos de transporte disponibles
 - Nivel de los servicios de recreo y ocio

 - Aspectos medioambientales
 - Calidad del medioambiente urbano
 - Cantidad de espacios naturales en Zaragoza
 - Calidad de los espacios naturales

 - Temas económicos
 - Acceso económico a la vivienda
 - Oportunidades de empleo disponibles
- 

Análisis de los resultados

Presentamos en primer lugar, una representación gráfica de los resultados por preguntas y por fechas que nos permite tener una perspectiva general y una visión global de la opinión de los zaragozanos. A continuación pasaremos a analizar pregunta por pregunta analizando los datos de la encuesta del 2008 y la evolución del nivel de satisfacción a lo largo del arco temporal contemplado.

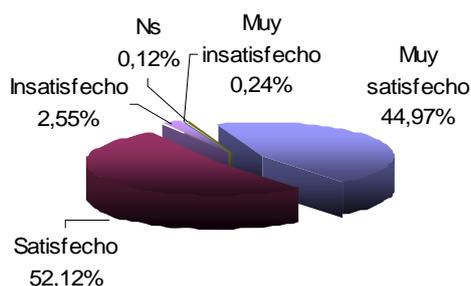


- 1.- ¿Cómo se siente en Zaragoza como lugar para vivir?
- 2.- Oportunidades de empleo disponibles
- 3.- Calidad de los espacios naturales
- 4.- Calidad del medio ambiente urbano
- 5.- Nivel de los servicios sociales y de salud disponibles
- 6.- Calidad de enseñanza
- 7.- Nivel de servicios públicos de transporte disponibles
- 8.- Oportunidades de participación ciudadana
- 9.- Nivel de seguridad
- 10.- Cantidad de espacios naturales
- 11.- Nivel de los servicios de recreo y ocio
- 12.- Acceso económico a la vivienda
- 13.- Modelo de vivienda

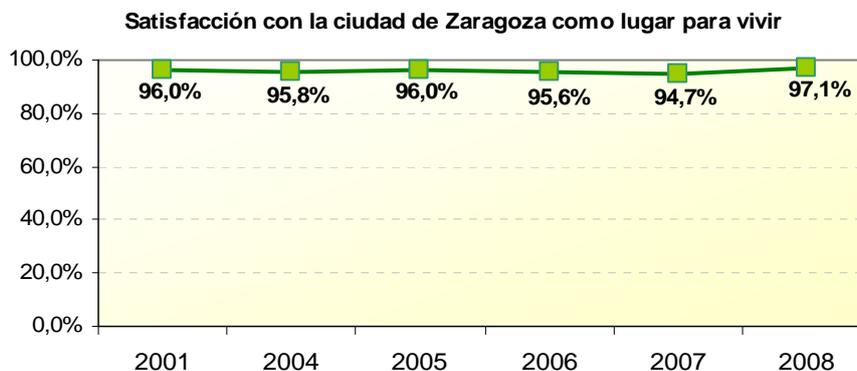
1.- TEMAS DE IDENTIDAD CIUDADANA/MODELO DE CIUDAD

¿Cómo se siente en Zaragoza como lugar para vivir?

Esta pregunta de carácter general hace referencia a una adhesión emocional a la ciudad. La práctica totalidad de los ciudadanos, un 97,1% de los encuestados, afirma sentirse satisfecho o muy satisfecho con la ciudad como lugar para vivir. El alto nivel de satisfacción es común a hombres y mujeres hay que mencionar que las mujeres están ligeramente más satisfechas que los hombres, ya que, aunque la cifra global es muy parecida las mujeres se sienten “muy satisfechas” en un porcentaje mayor de más de seis puntos. En cuanto a edad, se puede señalar que los más satisfechos son los mayores de 65 años, con un 57,5% de “muy satisfechos”, y los menos satisfechos los residentes de 35 a 49 años (5,2% de “insatisfechos”).



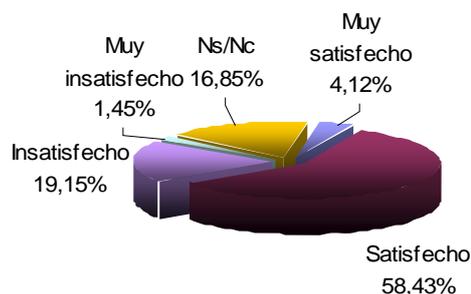
Haciendo un análisis evolutivo desde el 2001, primer año del que tenemos datos, comprobamos que se mantiene el nivel de satisfacción con ligeras variaciones, y oscila siempre en torno al 95% – 97%, alcanzando este año el máximo histórico. Hay que destacar, pues, el aumento de 2,6 puntos respecto al año anterior, incrementándose el porcentaje de muy satisfechos en 6 puntos.



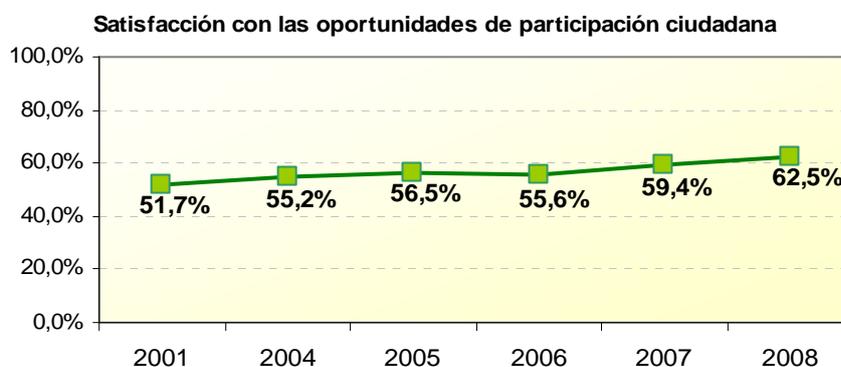
Oportunidades de participación ciudadana

El 62% de los habitantes de Zaragoza se considera satisfecho o muy satisfecho con las oportunidades de participación que ofrece la ciudad. Por el contrario, el grado de insatisfacción alcanza el 20,6% de la población. Hay que señalar que en esta pregunta el 16,85% de personas encuestadas no se posiciona, cuestión que hay que tener en cuenta a la hora de interpretar los resultados.

Destaca especialmente la polarización en las edades extremas, dándose la mayor satisfacción entre los más jóvenes, entre 18 y 24 años, que alcanza el 70% y la más baja en los mayores de 65 años donde desciende hasta casi el 46%.

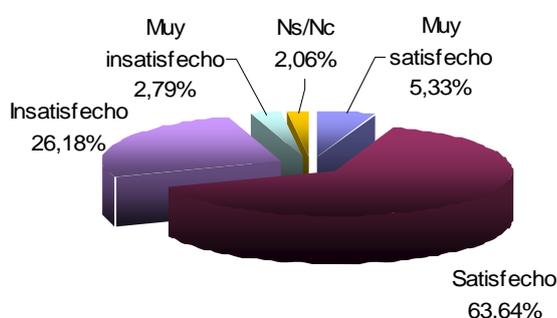


Evolutivamente observamos una tendencia ascendente del nivel de satisfacción. El cambio es más notorio en los dos últimos años después de valoraciones que giran alrededor del 55-56% entre 2004 y 2006.

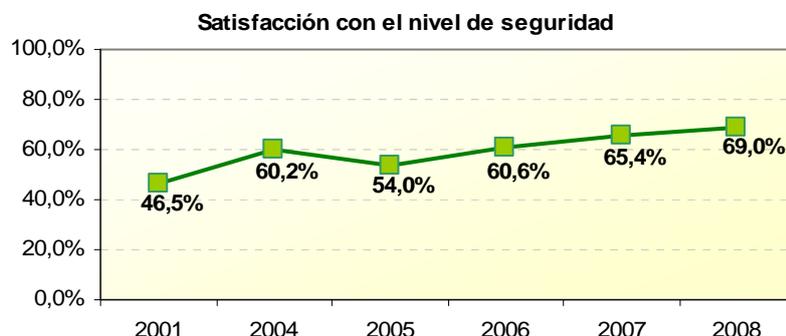


Nivel de seguridad

Los ciudadanos de Zaragoza mayoritariamente consideran segura su ciudad ya que afirman estar satisfechos el 69% de los encuestados. Los hombres, con un 71,46%, se sitúan casi cinco puntos por encima del porcentaje de mujeres que se declaran satisfechas (66,67%). Según edades, las valoraciones más altas se encuentran entre las personas de 25 a 34 y de 35 a 49 años, con más del 72% de satisfacción.

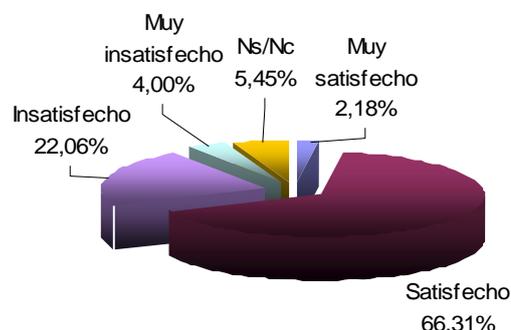


Asimismo vemos que la evolución ha sido positiva, mejorando la percepción de seguridad de los ciudadanos a lo largo de los años. Desde el último año se da un aumento de más de tres puntos en el grado de satisfacción, con el valor más alto del periodo analizado. Muy significativo es el salto desde el año 2001, de más de veintidós puntos, pasando del 46,5 al actual 69%.

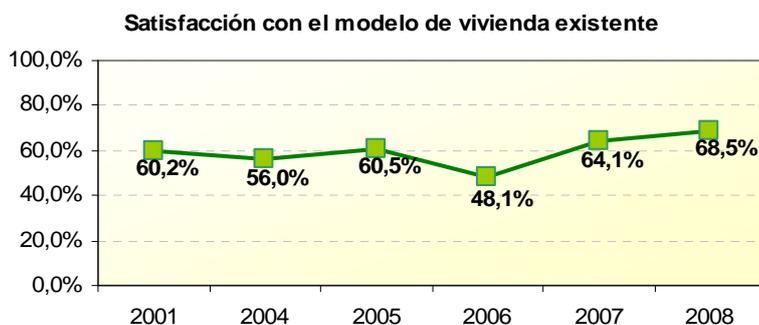


¿Cómo valora el modelo de vivienda en Zaragoza?

El modelo de vivienda se considera bueno por una amplia mayoría de las personas encuestadas, que expresan su satisfacción en un 68,5%. Esta opinión es más frecuente entre las mujeres, con casi el 70%, que entre los hombres (cerca del 67%). En relación con la edad, los mayores niveles de satisfacción se observan en los ciudadanos de 25 a 34 años, y en los de edades superiores a 65 años. En el lado opuesto se sitúan los encuestados más jóvenes. Se percibe un cambio respecto al año anterior, en el que los más satisfechos eran las edades más elevadas, disminuyendo conforme se es más joven. En estos momentos, la población joven, de 25 a 34 años, cambian a un alto grado de satisfacción.



Generalmente, la satisfacción en torno al modelo de vivienda que presenta la capital aragonesa se ha mantenido en picos de 55%-60%, hasta el descenso abrupto registrado en 2006. En los dos últimos años no sólo se han recuperado las valoraciones, sino que están marcando las cotas más altas del histórico.

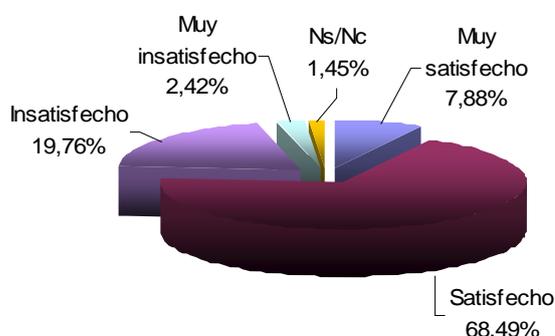


2.- SERVICIOS

Nivel de los servicios sociales y de salud disponibles

El nivel de los servicios sociales y de salud de nuestra ciudad es valorado de manera satisfactoria por los ciudadanos encuestados, que consideran que son buenos en un 76,4%.

En cuanto a la percepción por géneros, el nivel de satisfacción es más alto entre los hombres que entre las mujeres, con una diferencia de casi seis puntos, llegando en el caso del género masculino a casi un 80% de satisfacción. Respecto a los grupos de edad los niveles de satisfacción más altos se observan en los ciudadanos de 25 a 34 años (78,2%) y en los de mayor edad (79,9%). Aquí observamos un cambio en la pauta del año pasado en el que la insatisfacción era sobre todo de mujeres y personas mayores, que achacábamos al desgaste entre lo usuarios más frecuentes del sistema. En este año, si bien se mantiene la menor satisfacción de la mujer, emergen las personas mayores como las más satisfechas.



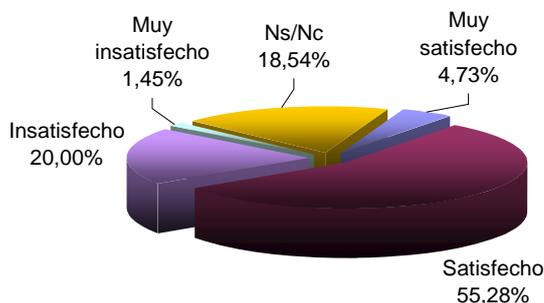
El análisis interanual de la satisfacción con los servicios sociales y de salud presenta una distribución en “U”. Es decir, se ha producido un decremento progresivo en las valoraciones desde el inicio del análisis en 2001 hasta el año 2006, pero a partir de ese año se registra una recuperación de más del 15% hasta los resultados actuales, que constituyen el máximo histórico.



Calidad de la enseñanza

El 60% de los ciudadanos encuestados expresa su satisfacción con el nivel de calidad de la enseñanza que se ofrece en Zaragoza, sin que haya ninguna diferencia significativa entre la percepción de hombres y mujeres. Es necesario significar que el porcentaje de encuestados que no se manifiesta al respecto alcanza el 18,5%,

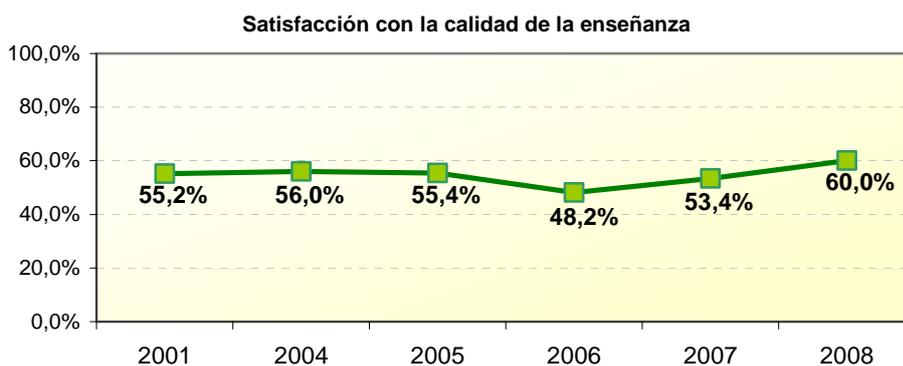
algo importante a la hora de valorar los resultados. En este sentido conviene señalar que el porcentaje de insatisfechos supone el 21,4%.



Atendiendo a la edad, los que muestran una menor satisfacción son los mayores de 65 años (37,9%), seguidos de los de 50-65 años (52,8%), es decir las horquillas de mayor edad más alejados del sistema educativo, que son también los que mayores porcentajes de no contestación tienen el 42% de los mayores de 65 años no contesta.

Por el contrario, los más jóvenes y aquellos que tienen entre 35 y 49 años alcanzan las puntuaciones más elevadas (72,73%) así como las menores tasas de no contestación. Son los grupos de edad que o bien aún tiene contacto con el sistema educativo como alumnos o son padres de niños y adolescentes escolarizados. Concluyendo, podemos decir que se aprecia un gran desconocimiento del sistema, que se refleja tanto en el alto porcentaje de personas que no responden la pregunta como en los prejuicios de las que no tienen contacto con él.

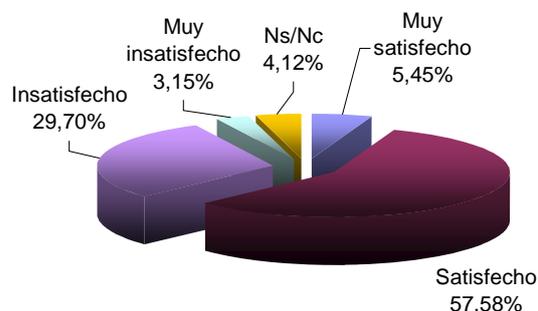
Respecto a la evolución a lo largo de los años, ha habido un nivel de satisfacción equilibrado alrededor del 55% con la excepción del 2006 en el que hubo un importante descenso en la valoración, que alcanzó el 48%. Este año podemos observar, después de la recuperación del 2007, un importante incremento hasta el 60% de satisfacción.



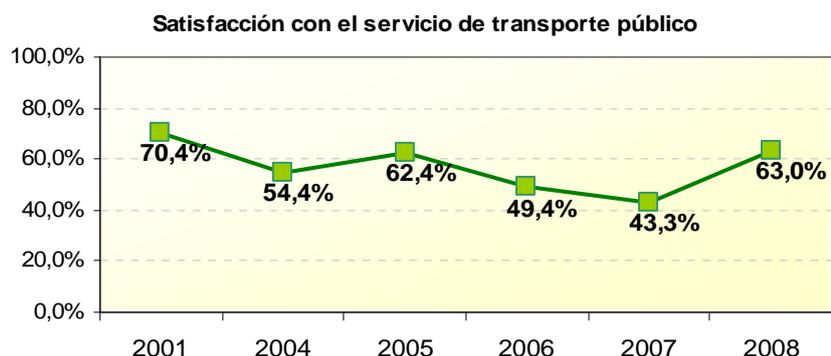
Nivel de los servicios públicos de transporte disponibles

Los servicios de transporte público de Zaragoza son valorados satisfactoriamente por un 63% de las personas residentes en la ciudad, siendo prácticamente nulas las diferencias entre géneros. Según edades, las mayores valoraciones otorgadas a este servicio provienen de los segmentos de más edad mayores de 50 años,

colectivo que tiende a hacer uso de este servicio: 72,4% los mayores de 65 años y 66,3%, los de 50 a 65 años. Por el contrario, hay que destacar que el porcentaje de satisfacción más bajo lo presentan los residentes de edades entre 35 y 49 años (55%).

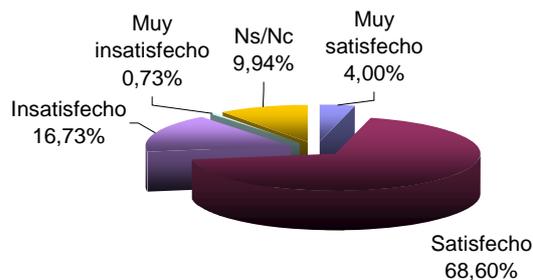


En la evolución de la valoración de este servicio a lo largo de los últimos años se observa una tendencia irregular, destacando el decremento de los años 2006 y 2007. En el 2008 se da una subida muy importante de casi 20 puntos, volviendo a niveles similares a 2005. Se da, pues, una importante recuperación en un año marcado por el esfuerzo realizado para la Expo.



Nivel de los servicios de recreo y ocio

Se constata una alta satisfacción de los residentes en Zaragoza con los servicios de recreo y ocio que se ofrecen en la ciudad, alcanzando un porcentaje de 72,6%. En cambio los residentes que declaran su insatisfacción son el 17,5% ya que en esta pregunta se registra un nivel de no respuesta bastante alto, casi un 10%. Esta satisfacción es mayor en los hombres que en las mujeres, con un 75% frente a un 70,4%. Destaca que la satisfacción va decreciendo con la edad, oscilando de un grado muy alto (83,4%) de los menores de 24 años, al 64,54% de los mayores de 65.



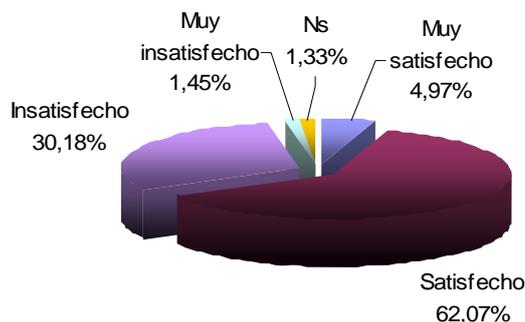
Evolutivamente, a excepción del año 2004, los servicios de recreo y ocio obtienen valoraciones consideradas positivas. Si bien es importante destacar que es en el 2008 cuando los encuestados afirman estar más satisfechos con este servicio.



3.- TEMAS MEDIOAMBIENTALES

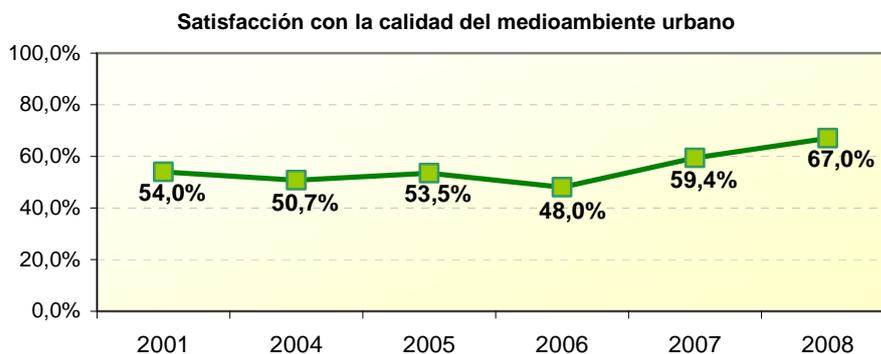
Calidad del medio ambiente urbano

El medio ambiente urbano es valorado de manera positiva por los ciudadanos, ya que el 67% se considera satisfecho o muy satisfecho respecto a su calidad. Atendiendo a diferencias por géneros, esta satisfacción es más alta en los hombres (70,7%) que en las mujeres (63,6%). En cuanto a un análisis por edades los resultados son muy similares, si bien los que presentan un porcentaje ligeramente mayor son las personas con edades entre los 25 y 34 años (70,3%).



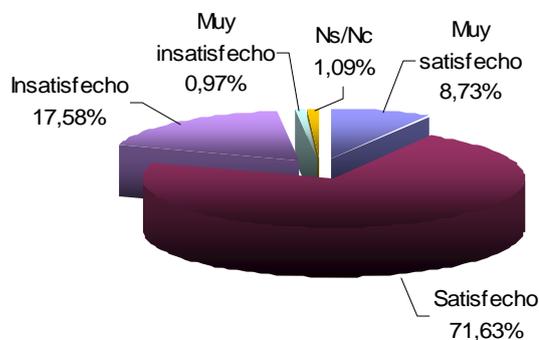
En cuanto a la evolución de la opinión de los ciudadanos a lo largo de los últimos años, en el año 2007 ya se apreció una considerable subida en la satisfacción alcanzando casi el 60%, con un incremento de más de once puntos, lo que supone

un 19% más. Este incremento vuelve a ser fuerte en el año 2008, un 7,6% más que el año anterior.

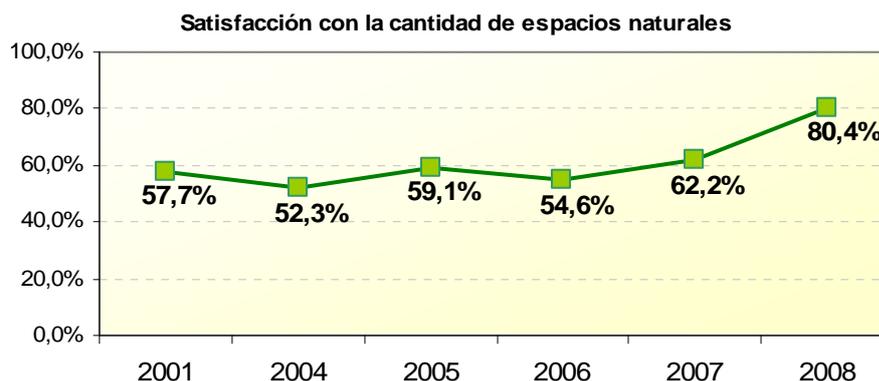


Cantidad de espacios naturales

La cantidad de espacios naturales que ofrece Zaragoza es uno de los aspectos mejor valorados; satisface a más del 80% de los ciudadanos, siendo cerca del 9% del total los que afirman sentirse muy satisfechos. La satisfacción es algo mayor entre los hombres que entre las mujeres (82,57% - 78,32%). Los residentes de mayor edad (a partir de 50 años) presentan altas valoraciones en lo que se refiere a este aspecto de la ciudad (83,15% y 86,21% respectivamente). Las puntuaciones más bajas, por el contrario, corresponden a los más jóvenes, menores de 25 años (72,72%).

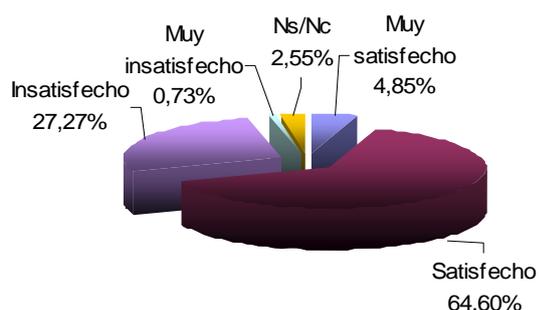


Atendiendo a la evolución durante el periodo observado, se constata un incremento de la satisfacción sustancial – ocho puntos – en el año 2007, pero es en el 2008 donde se alcanza el valor más alto de todo el periodo con un incremento respecto a 2007 del 18,2%. La celebración de la Expo y su plan de acompañamiento: parque del agua, riberas, etc. ha sido determinante en la valoración de este indicador.



Calidad de los espacios naturales

La valoración satisfactoria que se hace de la cantidad de espacios naturales existentes en Zaragoza se hace extensiva, aunque en menor medida, a la calidad de los mismos, alcanzando el 69,5% de grado de satisfacción. Éste es ligeramente mayor en los hombres que en las mujeres (71,46% - 67,6%). Al contrario de lo que se observa al valorar la cantidad de espacios naturales, en que las estimaciones más bajas se atribuyen a los jóvenes, en la calidad de los espacios naturales se registra un mayor porcentaje de satisfacción en este colectivo.



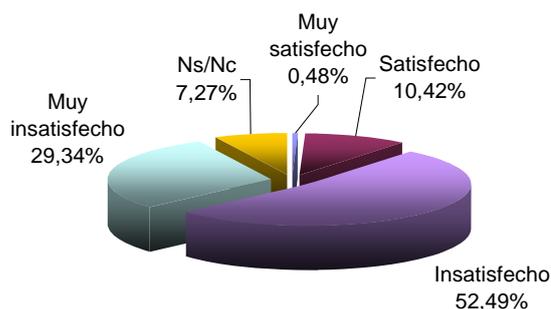
Respecto al año 2007 se ha experimentado un importante aumento en la satisfacción de los zaragozanos en cuanto a la calidad de los espacios naturales de los que dispone su ciudad. El actual porcentaje de satisfechos, el mayor de los históricos, supone una ruptura positiva dentro de una tendencia interanual marcada por la constancia de valoraciones, oscilando entre 56% y 63%.



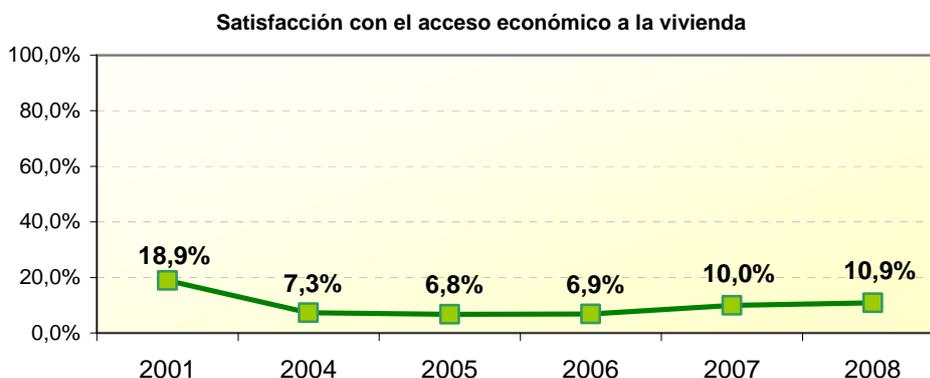
4.- ASPECTOS ECONÓMICOS

¿Cómo considera el acceso económico a la vivienda en Zaragoza?

Con diferencia, el acceso económico a la vivienda en Zaragoza es el aspecto peor valorado por sus ciudadanos. Más del 80% no están satisfechos con las dimensiones económicas ligadas a la vivienda en la capital aragonesa. Tan solo el 10,9% de los encuestados considera satisfactorio el acceso económico a la vivienda existente actualmente en Zaragoza. En cuanto a género, no hay gran diferencia, expresando su satisfacción el 11,66% de las mujeres y un 10,11% de los hombres. Por edades, cabe destacar el caso de las personas con edades entre 25 y 34 años por ser los que más satisfechos están con el acceso económico a la vivienda (15,15%).



Desde una perspectiva histórica, se ha producido un leve aumento en la satisfacción de los residentes, aunque ésta continúa siendo muy baja. Es en el año 2001 donde se aprecia el porcentaje más alto de los 6 años evaluados.



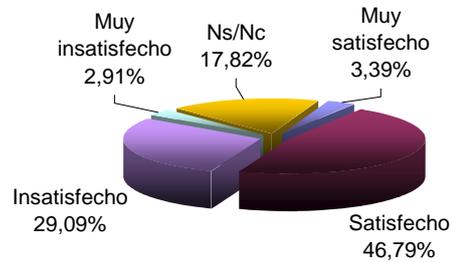
Oportunidades de empleo disponibles

En relación a las oportunidades de empleo disponibles para los ciudadanos de Zaragoza se observa que la mitad de los habitantes de Zaragoza está satisfecho, en cambio los insatisfechos suponen un 32% de la población, casi un tercio de los encuestados. Un alto porcentaje de los encuestados, un 17,8% no sabe o no contesta.

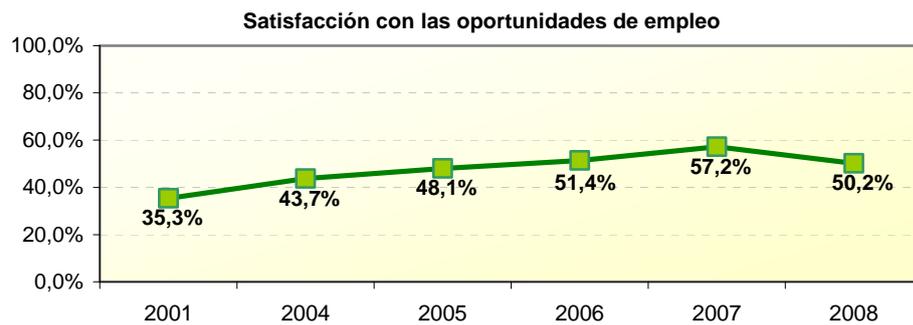
Las diferencias por género son notorias; los hombres están más satisfechos que las mujeres en relación a las posibilidades de trabajar en su ciudad: 55,81% frente a un

45%, es decir un 10,8% más, reflejándose la problemática del desequilibrio en la situación de ambos géneros en cuanto al empleo.

En un análisis por grupos de edad vemos que el intervalo con una satisfacción más alta es el de 25 a 34 años, con un 68,5%. A partir de esta edad se experimenta un descenso en la satisfacción, situación que disminuye drásticamente a partir de los 50 años y sobre todo de los 65.



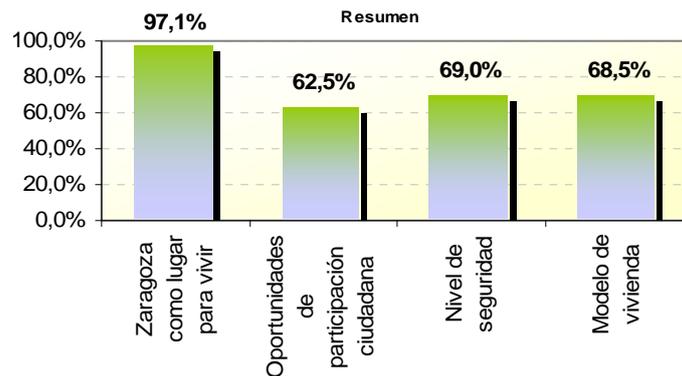
Evolutivamente se observa una tendencia positiva de la satisfacción en este tema, con un comportamiento ascendente a lo largo de los años anteriores hasta este año, en el que se registra un descenso con una diferencia de 7 puntos respecto al anterior.



Conclusiones

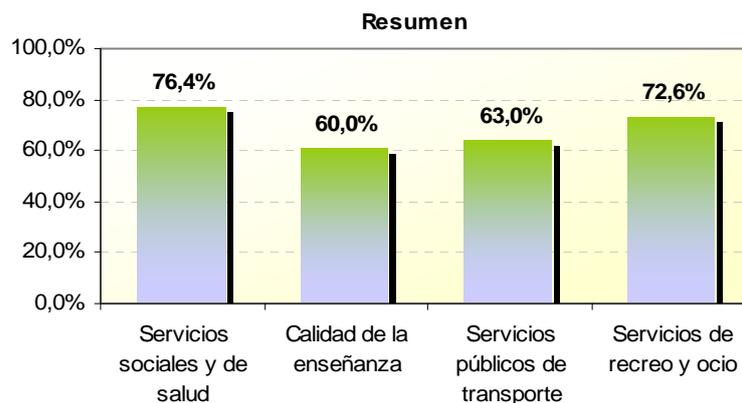
- Lo más destacable es la evolución positiva respecto al año 2007 de todos los indicadores, excepto el relacionado con las oportunidades de empleo. Se constata en este año una percepción más positiva de la ciudad y una actitud optimista de la ciudadanía respecto al lugar donde vive.
- Se observa un buen nivel de satisfacción en todos los indicadores, superando en todos los casos el 60% de satisfacción excepto los dos vinculados a aspectos económicos. Aún en este caso, las *oportunidades de empleo* superan el 50% de satisfacción, permaneciendo como único dato negativo el *acceso económico a la vivienda*.
- El año 2008, pues, parece un año marcado por la Exposición Internacional tanto por los avances que ha supuesto en determinados aspectos como por su repercusión en la autoimagen del ciudadano
- En general podemos afirmar que las mujeres son más críticas que los hombres. Si bien no hay diferencias muy significativas salvo en alguna ocasión, como es *las oportunidades de empleo*, sólo hay tres cuestiones en que es más alta la satisfacción femenina que la masculina: el municipio como lugar para vivir, modelo de vivienda y en las oportunidades de empleo.
- Analizando por tramos de edad, los más jóvenes son los más positivos en cuanto a las oportunidades de participación ciudadana, la calidad en la enseñanza, la calidad de los espacios naturales y los servicios de recreo y ocio. El tramo de 25-34 años es el que aporta un nivel de satisfacción más alto en general, concretándose en: nivel de seguridad, modelo de vivienda, servicios sociales y salud, enseñanza, medioambiente urbano, oportunidades de empleo y acceso económico a la vivienda. Los mayores de 65 años son los que valoran mejor el municipio como lugar para vivir, el modelo de vivienda, los servicios sociales y de salud, los servicios públicos de transporte y la cantidad de espacios naturales.

Identidad/modelo de ciudad



- En la misma tónica que años anteriores, los ciudadanos de Zaragoza continúan sintiéndose muy satisfechos de vivir en su ciudad lo cual se traduce en un elevado vínculo de identidad ciudadana. Se logra un grado de identificación emocional muy alto que se manifiesta en esta alta valoración de la ciudad como buena para residir en ella. Este año es el de mejor valoración, aunque siempre en un arco de 2,5 puntos.
- En otros temas también ligados a la identidad y percepción emocional de la ciudad o con derechos ciudadanos como son la sensación de seguridad, la participación ciudadana y el modelo de vivienda existente en el municipio, observamos una alta satisfacción - si bien más moderada que la adhesión a la ciudad en su conjunto - que oscila entre el 62,5 y 69%. Todos estos ítems obtienen en el 2008 entre 3 y 4 puntos más que en el año anterior y continúan con la tendencia ascendente observada a partir del 2006.

Servicios

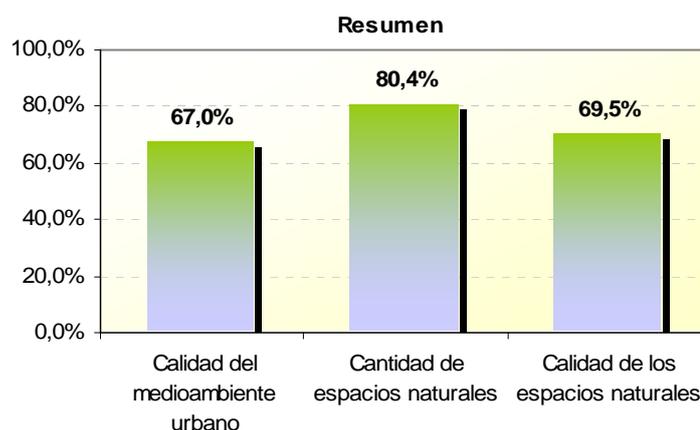


- La valoración por parte de los ciudadanos de los servicios en la ciudad de Zaragoza tiene en todos los casos una evolución positiva, respecto al año anterior, superando el

60% de satisfacción. El indicador que mejor se valora es el de los servicios sociales y de salud, que supera las tres cuartas partes de ciudadanos satisfechos. También roza ese porcentaje los servicios de recreo y ocio, aspecto lógico en el año de la Exposición internacional.

- Cabe destacar la espectacular evolución de la satisfacción con los servicios de transporte público con casi veinte puntos de diferencia en relación con 2007, año este particularmente difícil en este aspecto, muy marcado por la conflictividad laboral. Cabe pensar también en el amplio servicio de transporte público desplegado durante la Expo como uno de los aspectos que contribuyen a esta valoración positiva. Se rompe la tendencia de descenso y volvemos a los niveles de 2005.
- La *calidad de la enseñanza*, aún siendo el servicio con una satisfacción más baja, llega a la barrera del 60% del nivel de satisfacción, con la salvedad de que la insatisfacción es de 21%.
- Los grupos sociales expresan de forma contraria su valoración según se trate de salud o enseñanza. En los servicios de salud se observa un desgaste siendo las más críticas las mujeres, más cercanas al sistema sanitario muchas veces como cuidadoras. En el caso de la enseñanza son más positivos los grupos de edad más cercanos al sistema educativo, por estar aún en él o bien como padres de alumnos.

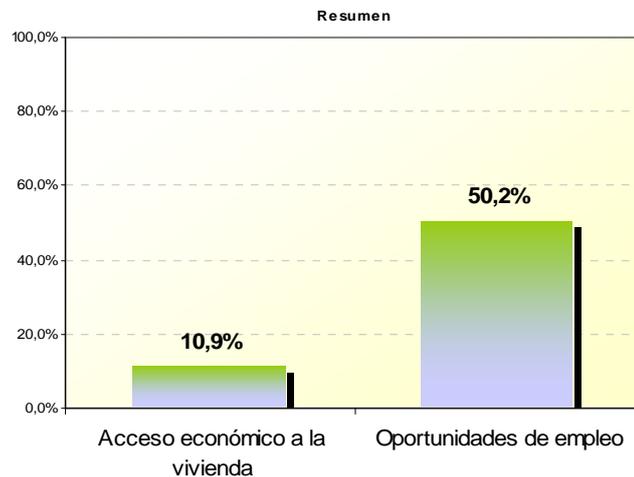
Medio Ambiente



- Los niveles de satisfacción en los aspectos medioambientales se incrementan de manera muy importante respecto al año anterior en los tres indicadores contemplados. La subida más importante es la referente a

la *Cantidad de espacios naturales*, con más de 18 puntos hasta alcanzar el 80,4 % de satisfacción. La celebración de la Exposición Internacional con la adecuación de nuevos espacios verdes para la ciudad se deja traslucir en estas valoraciones.

Aspectos económicos



- En los temas económicos vemos grados de satisfacción muy dispares en los dos indicadores que se contemplan en la encuesta. En cuanto a las oportunidades de empleo, éste es el único indicador que este año disminuye la satisfacción, pasando del 57,2% al 50,2%, aspecto que no sorprende ya que en la época en que se realizó la encuesta ya era manifiesto el aumento del desempleo.
- En este indicador es donde se da una mayor disparidad de criterios entre géneros, un 44,99% de las mujeres frente a un 55,81% de los hombres. Esta percepción refleja la problemática existente en el empleo femenino contrastada con indicadores objetivos como las tasas de desempleo y de actividad en las que se da un desequilibrio entre géneros mayor que en otros territorios, si bien la diferencia se recorta respecto al año anterior en el que aún era más notoria pues se empieza a vislumbrar el aumento de paro masculino fruto de la crisis.
- El otro indicador económico, *acceso económico a la vivienda*, es el único que se valora negativamente de una manera clara, si bien se observa un ligero repunte en su línea evolutiva.