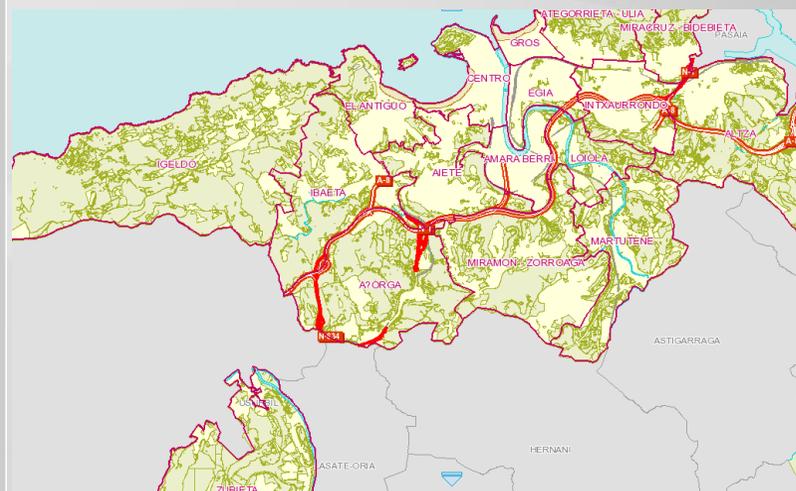




# ENCUESTA PERCEPCIÓN CIUDADANA (PARTE 2)



**Donostia / San Sebastián**



Julio de 2017



PRESENTACIÓN .....	3
OBJETIVOS DEL ESTUDIO .....	4
METODOLOGÍA .....	5
FICHA TÉCNICA .....	6
1.- EVOLUCIÓN SOBRE: Normalización del euskera, relación con otros municipios y capacidad de atracción de empresas .....	7
2.- IMPORTANCIA DE PROYECTOS FUTUROS DE LA CIUDAD .....	12
3.- PARTICIPACIÓN CIUDADANA .....	19
4.- GRADO DE ACUERDO RESPECTO A AFIRMACIONES CONCRETAS .....	22
5.- PRINCIPALES PROBLEMAS DE LA CIUDAD .....	25
6.- ASPECTOS MÁS VALORADOS DE LA CIUDAD .....	27
7.- DONOSTIA / SAN SEBASTIÁN EN UNA PALABRA .....	29
8.- MEDIOS UTILIZADOS PARA INFORMARSE SOBRE LA GESTIÓN DE LA CIUDAD .....	31

La encuesta de percepción ciudadana, cuyos resultados se presentan, se enmarca en las labores de seguimiento del Plan Estratégico 2020 de Donostia / San Sebastián. Como herramienta para testar el sentimiento de la población en relación con su ciudad, las perspectivas y retos a los que se enfrenta, constituye un elemento destacado del Informe Anual de Progreso.

El propósito de esta investigación es contar con indicadores globales de la ciudad y evaluar la evolución de la percepción de los ciudadanos y ciudadanas donostiarra en torno a las infraestructuras y servicios municipales, el desarrollo socioeconómico, la sostenibilidad urbana y la calidad de vida percibida, así como conocer su opinión sobre proyectos y retos estratégicos para la ciudad.

Estos resultados correspondientes a junio de 2017 se presentan comparados respecto a los obtenidos en los estudios encargados por la Oficina Estratégica de la ciudad en 2005 y 2008.

**El presente estudio ha sido realizado por el Instituto Datakey S.L. empresa donostiarra de investigación de mercados y sondeos de opinión.**



### Los objetivos generales de la presente encuesta de percepción ciudadana son:

- Percepción y valoración general de la ciudadanía sobre la ciudad y el conjunto de servicios e infraestructuras de la misma.
- Valoración de los principales aspectos relacionados con la calidad de vida existente en la ciudad.
- Valoración de la evolución de los principales temas y aspectos de interés e incidencia ciudadana. Comparación de los diferentes resultados, con los obtenidos en los estudios realizados en 2008 y 2005.
- Valoración por parte de los ciudadanos de la importancia de los principales proyectos estratégicos en curso o previstos para la ciudad, así como de los principales temas de relevancia estratégica.

Con el propósito de representar de manera fidedigna la opinión del conjunto de los ciudadanos y ciudadanas donostiarras se ha optado por una metodología puramente cuantitativa.

Por razones de eficacia, la técnica utilizada es la entrevista telefónica con cuestionario estructurado a través de la plataforma [www.survey-datakey.com](http://www.survey-datakey.com). La encuesta telefónica es una técnica naturalmente cuantitativa que se adecua a los objetivos propuestos. La duración media de la encuesta ha sido de 15 minutos.

Para diseñar el cuestionario se ha tomado como referencia la encuesta de opinión sobre la calidad de vida enmarcada en el URBAN AUDIT y la encuesta realizada por la Oficina del Plan Estratégico en 2008. Se ha optado por adoptar las escalas utilizadas en la encuesta de percepción URBAN AUDIT, para obtener resultados más homogéneos y comparables entre Donostia / San Sebastián y las ciudades que se evalúan utilizando esta metodología. Esta alternativa supone que sólo se pueda analizar la diferencia respecto a los resultados de 2005/2008 en alguna de las variables utilizadas.

Una vez diseñado el cuestionario, se realizó una muestra piloto o pretest para confirmar la comprensión del mismo, el proceso de captación de información se ha llevado a cabo entre el 13 y el 30 de junio de 2017.

En cuanto al tamaño de muestra, se ha realizado la encuesta a 620 personas residentes en Donostia / San Sebastián con edades comprendidas entre los 16 y 74 años. Se ha trabajado con cuatro tramos de edad: Entre 16 y 29 años; Entre 30 y 44; Entre 45 y 64; Entre 65 y 74 años, y seis zonas geográficas:

Amara (Berri y Viejo).

Oeste: Añorga, Errotaburu, Zubieta, Ibaeta, Berio, Ondarreta, Lorea, Bentaberri, Antiguo, Igeldo y Aiete.

Centro: Miraconcha, Centro, Parte Vieja.

Este: Gros, Egia, Intxaurreondo, Ulia.

Alza, Bidebieta.

Loiola, Zorroaga, Martutene.

La distribución de la muestra ha sido proporcional por barrio, sexo y edad al total de la población donostiarra.

En el marco del objetivo de normalización del uso del euskera y para garantizar el bilingüismo se ha contado con encuestadores que realizaban las preguntas en castellano o en euskera, en función del idioma que utilizara el ciudadano al responder por teléfono.



<b>Universo Muestral</b>	➔	Residentes en Donostia / San Sebastián con edades comprendidas entre los 16 y 74 años.
<b>Tamaño de Muestra</b>	➔	620 encuestas
<b>Error estadístico</b>	➔	± 4% para $p=q=0,5$ y un nivel de confianza del 95%
<b>Técnica de investigación</b>	➔	Encuesta telefónica anónima en la plataforma survey-datakey
<b>Sistema de Muestreo</b>	➔	Aleatorio con cuotas de edad, sexo y zona de residencia
<b>Trabajo de campo</b>	➔	Del 13 al 30 de junio de 2017

Informe realizado por Instituto Datakey S.L.



## 1- EVOLUCIÓN SOBRE: NORMALIZACIÓN DEL EUSKERA, RELACIÓN CON MUNICIPIOS DEL ENTORNO Y LA CAPACIDAD DE ATRACCIÓN DE NUEVAS EMPRESAS

A continuación se presentan los resultados obtenidos en relación con la percepción de la ciudadanía respecto a la evolución que han tenido, en los últimos cinco años, tres aspectos concretos. Se ha preguntado si han mejorado, han empeorado o se han mantenido igual:

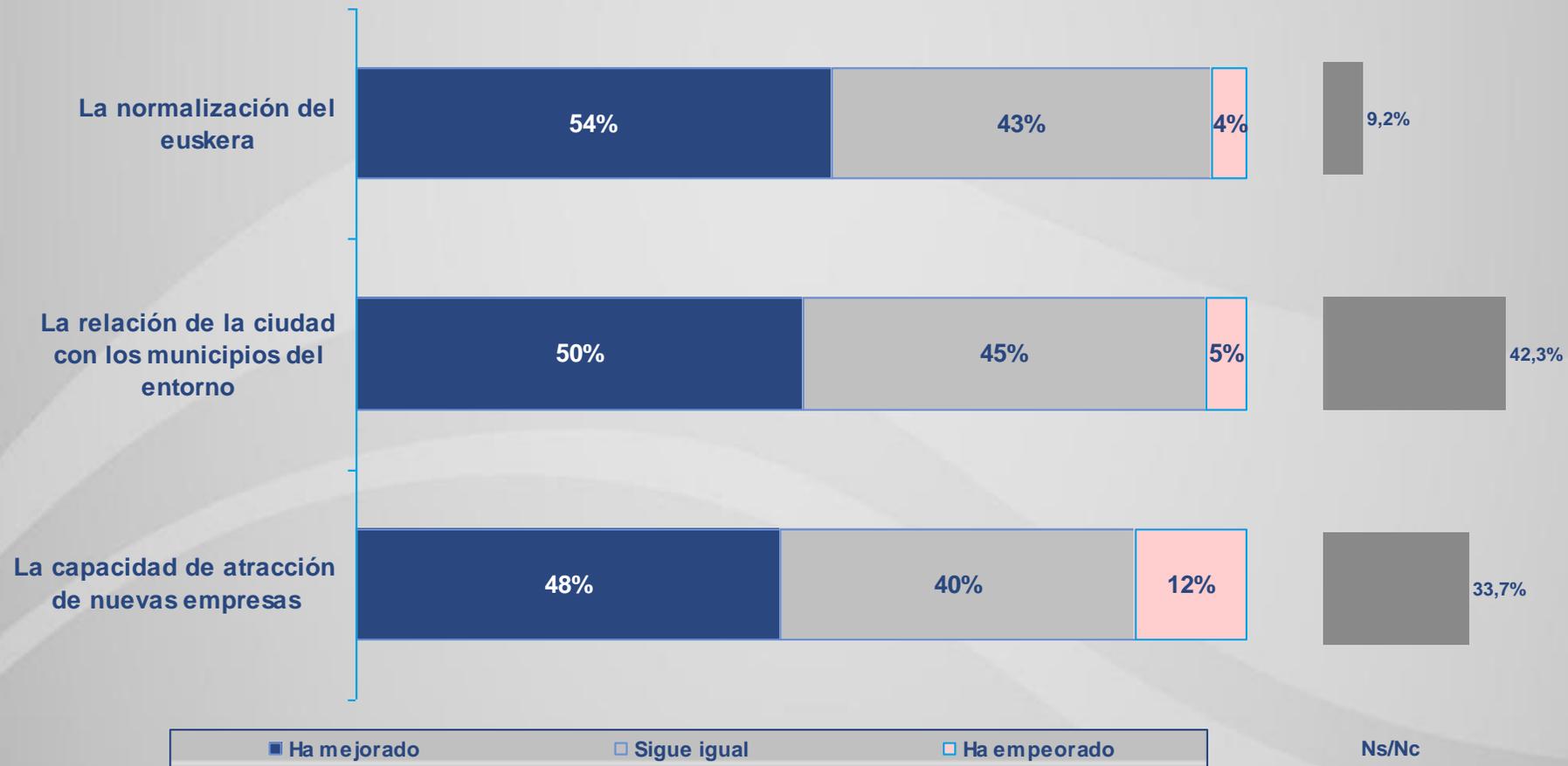
- La normalización del euskera
- La relación de la ciudad con los municipios del entorno
- La capacidad de atracción de nuevas empresas

**Los resultados reflejan la evolución favorable de los tres aspectos en los últimos años.** Siendo **la normalización del euskera el factor con mejores resultados**, siendo **similares** a los de **la relación de la ciudad con los municipios del entorno**. El porcentaje de personas que considera que han mejorado las dos primeras cuestiones es de 54% y 50% respectivamente, siendo un 4% y 5% quienes creen que ha empeorado.

En tercer lugar, la capacidad de atracción de nuevas empresas con un 12% de respuestas negativas y un 48% de respuestas positivas (cuatro veces más) siendo el factor cuya evolución han sabido valorar menos personas (una de cada tres personas no la ha valorado).



## EVOLUCIÓN EN ASPECTOS CONCRETOS

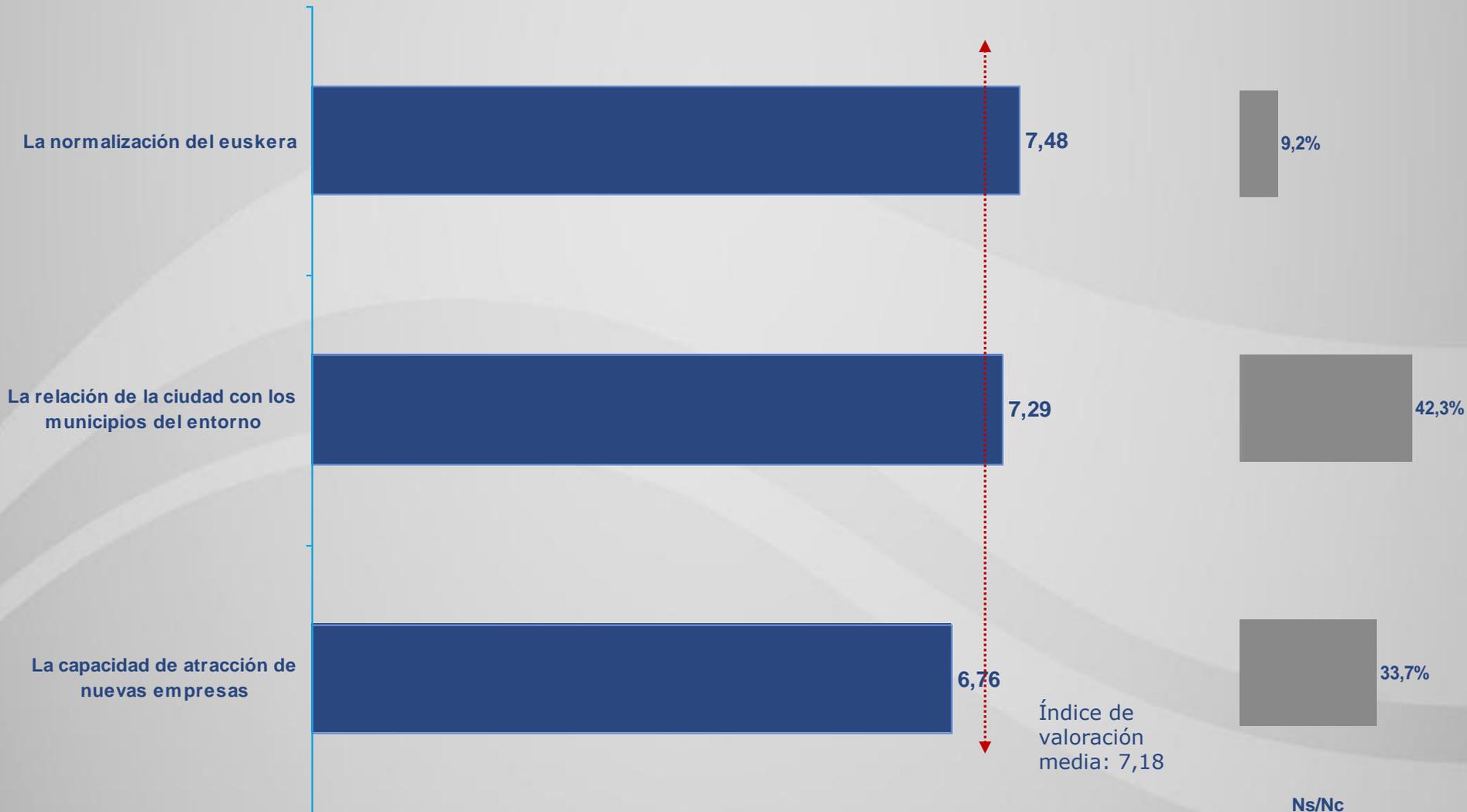




## EVOLUCIÓN EN ASPECTOS CONCRETOS

Valoración media (0 a 10)

ENCUESTA PERCEPCIÓN CIUDADANA DONOSTIA / SAN SEBASTIÁN (PARTE 2)





## Diferencias significativas

MEDIA		MENOR	MAYOR
7,48	LA NORMALIZACIÓN DEL EUSKERA		*Reside en barrio < 1 año 10,00
7,29	LA RELACIÓN DE LA CIUDAD CON LOS MUNICIPIOS DEL ENTORNO	5,23 Desempleado/a / /Paro 7,13 *Reside en barrio + de 10 años	
6,76	LA CAPACIDAD DE ATRACCIÓN DE NUEVAS EMPRESAS	6,67 Reside en barrio + de 10 años	LOIOLA-MARTUTENE 8,06 Ibaeta / Errotaburu / Igara / Berio / Pakea 8,46 Añorga, Martutene, Igeldo, Zubieta 8,15 Entre 16 y 29 años 7,59 Estudiante 7,83



## 2- IMPORTANCIA DE PROYECTOS FUTUROS DE LA CIUDAD

A continuación se presentan los resultados obtenidos en relación con la valoración de la importancia de doce proyectos considerados estratégicos para Donostia / San Sebastián. Para ello se ha enunciado cada uno de los siguientes proyectos de la ciudad, solicitando que indicara su grado de importancia. Los proyectos, enumerados de mayor a menor importancia según los resultados obtenidos, son:

- Posibilitar el acceso a la vivienda, especialmente para los jóvenes.
- Atracción de empresas innovadoras y de investigación
- Acciones para luchar contra el cambio climático
- Promover los valores
- Las medidas para hacer la ciudad más amigable con las personas mayores
- Limitar el acceso a la ciudad de vehículos contaminantes
- Llegada del TAV al centro de Donostia / San Sebastián y remodelación estación de Atocha
- Redefinición de los usos del edificio de Pescadería – la Bretxa
- Atracción de inmigrantes según las necesidades futuras de la ciudad
- Completar línea topo/metro con pasante y nuevas estaciones Benta-berri y Centro/La Concha
- Remodelar el estadio y el miniestadio de Anoeta
- Ampliación de Garbera

Los resultados muestran una **clara jerarquización** de la importancia **de los doce proyectos** enunciados y **grandes diferencias de valoración** entre los primeros y los últimos, siendo la valoración promedio de 6 sobre 10.

**Destaca** entre los demás proyectos, por la importancia que le otorgan los y las donostiarras, el **posibilitar el acceso a la vivienda, especialmente para los jóvenes** (8,6), calificado por tres de cada cuatro personas consultadas como muy importante.

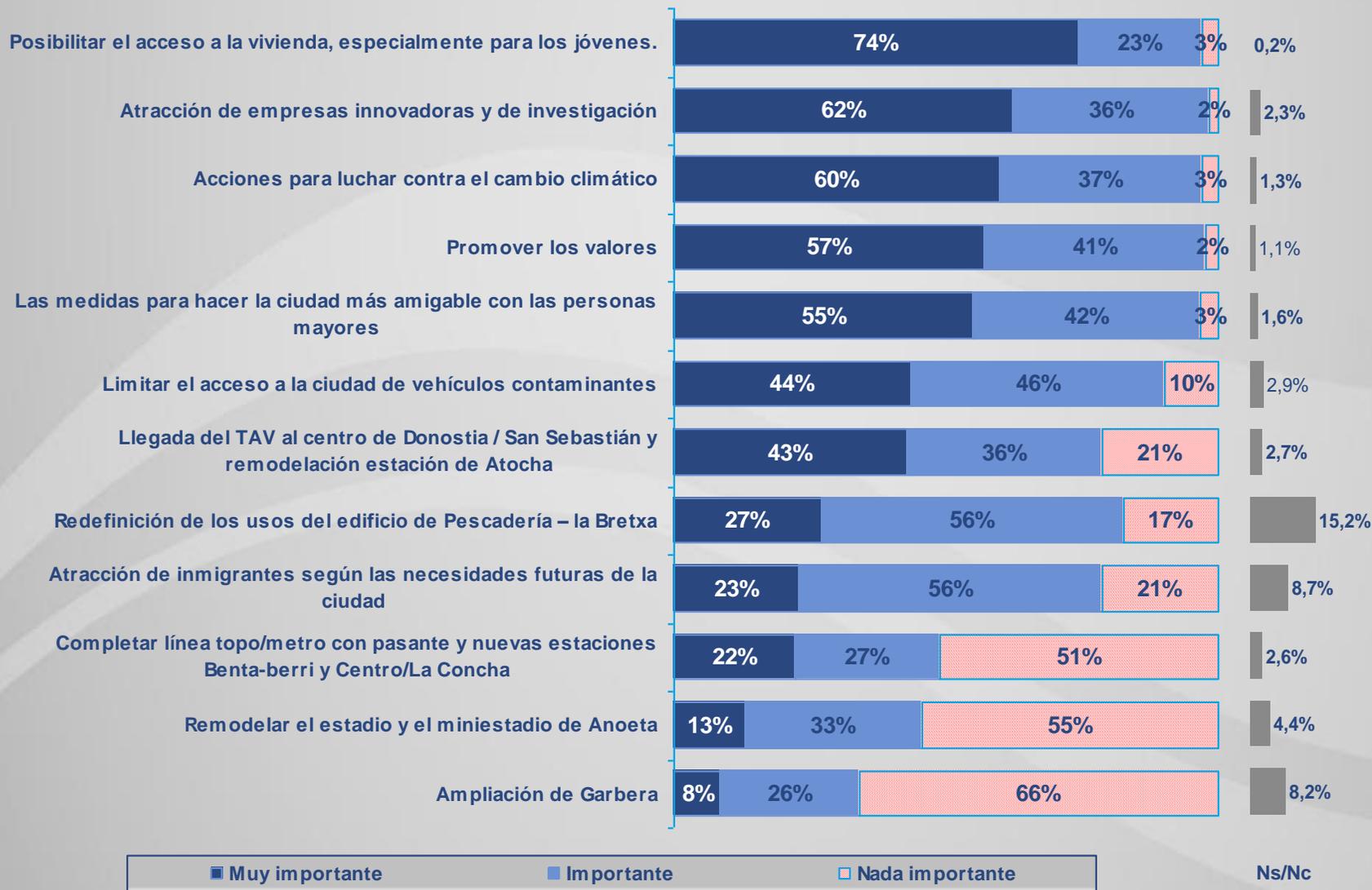
En segundo lugar, muy importante para dos de cada tres participantes en el estudio, se sitúa la **atracción de empresas innovadoras y de investigación** (8,0). A continuación se encuentran las **acciones para luchar contra el cambio climático** (7,9), la **promoción de valores** (7,7) y las **medidas para hacer la ciudad más amigable con las personas mayores** (7,6). Estos tres considerados muy importantes por un 55% o más.

En un tercer lugar, se sitúan dos proyectos, con calificaciones superiores a la media, el **limitar el acceso a la ciudad de vehículos contaminantes** (6,7) y la **llegada del TAV al centro y remodelación de Atocha** (6,1).

Con notas inferiores a 6, se encuentran cinco proyectos, dos de ellos con notas superiores a 5: **redefinición de los usos del edificio de Pescadería – la Bretxa** (5,5 – ns/nc 15%) y **atracción de inmigrantes según las necesidades futuras** de la ciudad (5,1). Los **tres proyectos considerados nada importantes** por más de la mitad de la muestra y con medias inferiores a 5, conllevan la realización de obras: **completar línea topo/metro con pasante y nuevas estaciones Benta-berri y Centro/La Concha** (3,6), **remodelar el estadio y el miniestadio de Anoeta** (3,0) y la **ampliación de Garbera** (2,1).



## IMPORTANCIA DE PROYECTOS FUTUROS DE LA CIUDAD





Importancia media (0 a 10)



Ns/Nc



Diferencias significativas

MEDIA		MENOR	MAYOR
8,57	POSIBILITAR EL ACCESO A LA VIVIENDA, ESPECIALMENTE PARA LOS JÓVENES.	8,01 Jubilado/a /pensionista	*Loiola / Txomin enea 9,62 Entre 16 y 29 años 9,13 Nacido/a Donostia / San Sebastián 8,71 Reside en barrio 1 - 5 años 9,31
8,02	ATRACCIÓN DE EMPRESAS INNOVADORAS Y DE INVESTIGACIÓN	6,96 CENTRO (3) 6,35 *Parte vieja	Entre 45 y 64 años 8,40 Hombre 8,31 Nacido/a resto Gipuzkoa 8,93 Reside en barrio + de 10 años 8,09
7,85	ACCIONES PARA LUCHAR CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO		Entre 16 y 29 años 8,54 Estudiante 8,72
7,73	PROMOVER LOS VALORES (SOLIDARIDAD, HONESTIDAD, ...)		Amara (viejo) / Morlans 8,85
7,59	LAS MEDIDAS PARA HACER LA CIUDAD MÁS AMIGABLE CON LAS PERSONAS MAYORES	7,08 OESTE (2)	
6,69	LIMITAR EL ACCESO A LA CIUDAD DE VEHÍCULOS CONTAMINANTES (DIESEL,...)	6,38 Hombre 6,54 *Reside en barrio + de 10 años	Mujer 6,99 Reside en barrio entre 5 - 10 años 7,78

## Diferencias significativas

MEDIA		MENOR		MAYOR	
6,09	LLEGADA DEL TREN DE ALTA VELOCIDAD AL CENTRO DE DONOSTIA / SAN SEBASTIÁN Y LA REMODELACIÓN DE LA ESTACIÓN DE ATOCHA	5,20	Entre 16 y 29 años	Entre 45 y 64 años	
		4,48	*Estudiante		
		4,58	Desempleado/a / /Paro	Labores del hogar	
		5,73	*Nacido/a Donostia / San Sebastián	*Nacido/a resto España	
				6,67	
5,10	ATRACCIÓN DE INMIGRANTES SEGÚN LAS NECESIDADES FUTURAS DE LA CIUDAD			*Estudiante	6,33
3,56	COMPLETAR LA LÍNEA DEL TOPO/METRO CON LA PASANTE Y LAS NUEVAS ESTACIONES DE BENTABERRI Y CENTRO/LA CONCHA	2,27	CENTRO (3)		
		1,54	Parte vieja		
		2,14	Desempleado/a / /Paro		
2,93	REMODELAR EL ESTADIO Y EL MINIESTADIO DE ANOETA	2,83	Reside en barrio + de 10 años		
2,14	AMPLIACIÓN DE GARBERA	1,10	CENTRO (3)		
		1,10	Aiete / Miramón / Zorroaga		
		0,63	Centro / Miraconcha		
		1,89	*Nacido/a Donostia / San Sebastián	Labores del hogar	
				Nacido/a otro país	3,40
				3,54	



### 3- PARTICIPACIÓN CIUDADANA



A continuación se presentan los resultados obtenidos en relación con la participación ciudadana. Para ello se ha preguntado por la opinión y/o postura del entrevistado respecto a los siguientes aspectos:

- ¿Considera que **el ayuntamiento utiliza adecuada y suficientemente las nuevas tecnologías** para su relación con la ciudadanía? **60% de opiniones afirmativas** frente a un 22% de negativas (ns/nc 18%)

Interés en participar:

- ¿Tiene **interés en participar** en asuntos municipales? **Sí una de cada tres** y no un dos de cada tres
- ¿Estaría interesado en **participar a través de las redes sociales** en los asuntos municipales? **27% sí**, prácticamente las mismas personas interesadas en participar lo están en hacerlo en redes sociales.

Participación y asociacionismo:

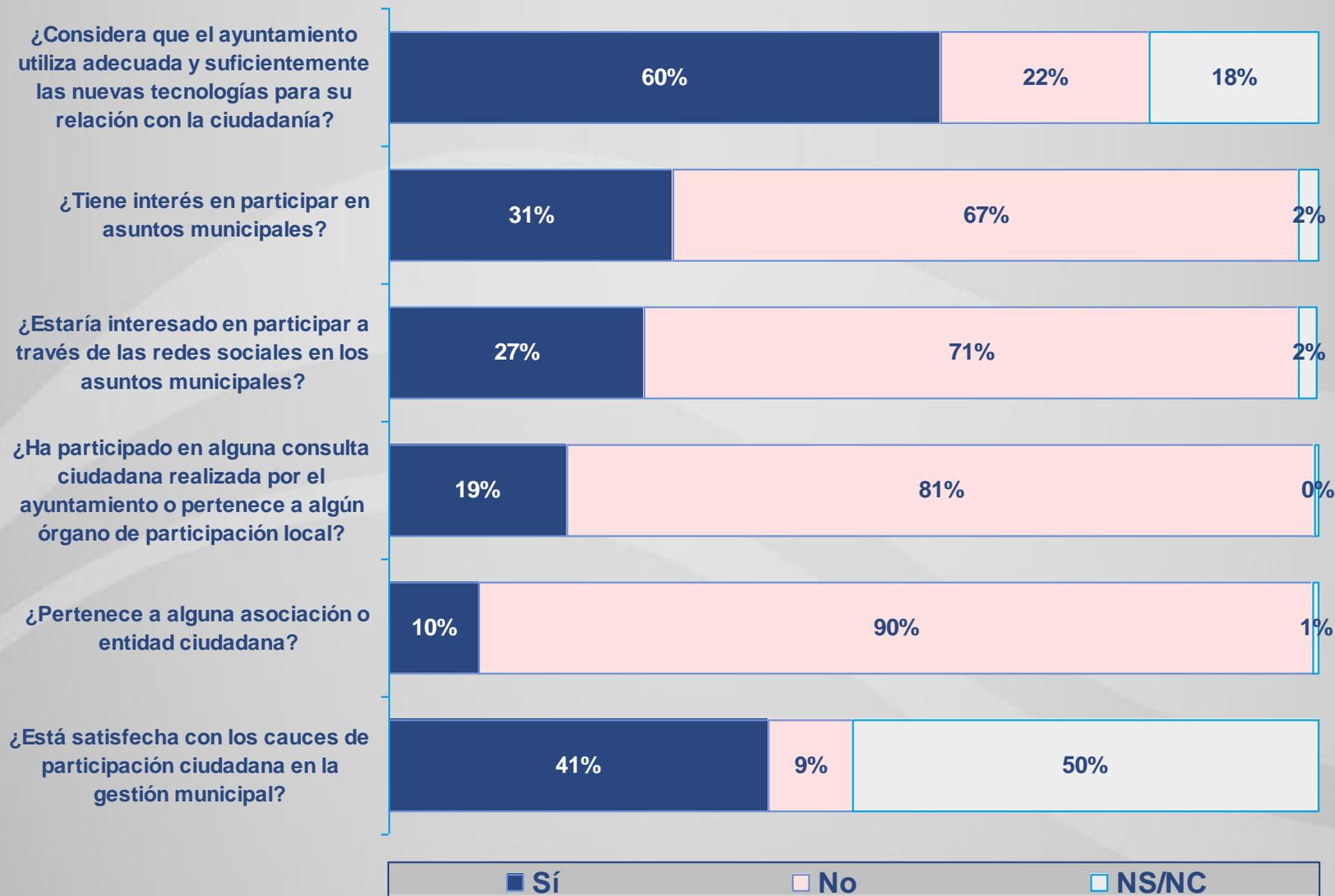
- ¿**Ha participado en alguna consulta ciudadana** realizada por el ayuntamiento **o pertenece a algún órgano de participación local**? Un **19% responde afirmativamente** y un 81% no.
- ¿**Pertenece a alguna asociación o entidad ciudadana**? **Una de cada diez** personas **sí** y un 90% no.

Cauces de participación:

- ¿Está **satisfecha/o con los cauces de participación ciudadana** en la gestión municipal? **La mitad** de la muestra **desconoce los cauces** de participación, si bien un **82% de quienes los valoran están satisfechos** con ellos y un 18% no. Entre los **motivos de insatisfacción** se cita: la falta de interés municipal en una participación real, la falta de conexión, de información, de agilidad, por desconocimiento, pocas consultas en temas de interés y poca participación de los ciudadanos/as.



## PARTICIPACIÓN CIUDADANA





#### 4- GRADO DE ACUERDO RESPECTO A AFIRMACIONES CONCRETAS

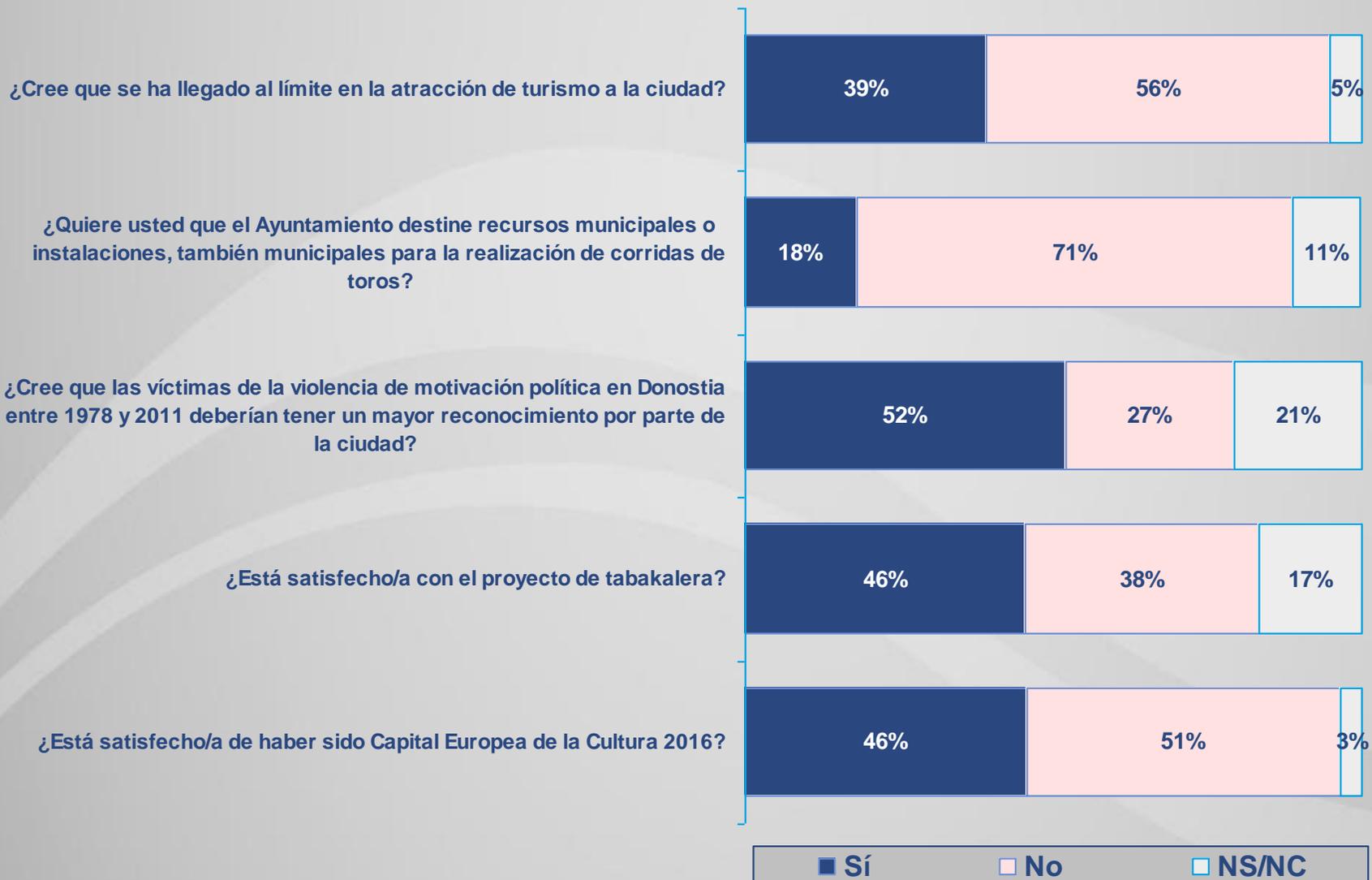


A continuación se presentan los resultados obtenidos en relación con otros aspectos de la ciudad. Para ello se ha preguntado por el acuerdo o desacuerdo respecto a los siguientes aspectos:

- ¿Cree que se ha llegado al **límite en la atracción de turismo a la ciudad**? Es **mayoritaria la opinión de que no han llegado a su límite**, así lo defiende un 56% frente al 39% que cree que sí (ns/nc 5%)
- ¿Quiere usted que el Ayuntamiento destine **recursos municipales o instalaciones**, también municipales **para** la realización de **corridas de toros**? Un **71% no está de acuerdo** con destinar recursos municipales ni instalaciones para corridas de toros, mientras un 18% sí (ns/nc 11%)
- ¿Cree que las **víctimas de la violencia de motivación política** en Donostia entre 1978 y 2011 deberían tener un **mayor reconocimiento por parte de la ciudad**? (memorial, placas, ...)? **Un 52% sí cree** que debería existir un mayor reconocimiento **mientras un 27% no** (ns/nc 21%)

Proyectos en curso y finalizados:

- ¿Está satisfecho/a con el **proyecto de Tabakalera**? Aunque no alcanza la mayoría **las personas satisfechas** (46%), éstas **son más que las insatisfechas** (38%). Un 17% no sabe valorar el proyecto.
- ¿Está satisfecho/a de haber sido **Capital Europea de la Cultura 2016**? División de opiniones que se decanta en un **mayor porcentaje de insatisfacción** (51%) **que de satisfacción** (46%)





## 5- PRINCIPALES PROBLEMAS DE LA CIUDAD



Pregunta de libre respuesta

A continuación se presentan las respuestas dadas por los y las donostiarras a la pregunta de libre respuesta:

➤ "Cite 3 problemas/retos principales de la ciudad y/o barrio"



Otros problemas

Tabakalera (más usos)  
Los accesos a la ciudad y a los barrios  
Mantenimiento de instalaciones municipales  
Mantenimiento zonas verdes/árboles  
Limpieza, mantenimiento de playas  
El alumbrado público  
Eliminar las barreras arquitectónicas  
Demasiadas obras  
La integración con los extranjeros  
Más presencia del euskera  
La sanidad pública/ambulatorios  
Aparcamientos para bicis  
Mayor control del dinero público  
Más mobiliario urbano  
El reciclaje  
Más calles peatonales  
Agilizar las gestiones municipales  
Más información municipal  
La política municipal

Educación  
Temas sociales (exclusión, solidaridad...)  
Espacios para perros  
Poner las corridas de toros  
Mejorar el servicio de bicicletas (municipales)  
Tener en cuenta a los mayores  
Tratar a todos los barrios por igual  
El ocio nocturno (escaso)  
Repartir correctamente las ayudas económicas  
Control de alquileres ilegales  
La calidad del agua  
La incineradora  
Más importancia a las nuevas tecnologías  
El botellón  
Si al metro  
Quitar los toros  
Más respecto a las bicicletas



## 6- ASPECTOS MÁS VALORADOS DE LA CIUDAD

**Pregunta de libre respuesta**

A continuación se presentan las respuestas dadas por las personas encuestadas a la pregunta de libre respuesta:

➤ “¿Qué es lo que más valora de la ciudad y/o barrio”



**Otros aspectos valorados**

- La solidaridad/amabilidad
- El paisaje
- Abierta al turismo
- El monte, la montaña
- Las zonas peatonales
- Los edificios/el urbanismo
- El pequeño comercio
- Los bidegorris
- La sanidad
- La bahía de La Concha
- Tabakalera
- La oferta deportiva
- Los paseos
- La oferta de ocio
- El río
- Las bibliotecas



## 7- DONOSTIA / SAN SEBASTIÁN EN UNA PALABRA

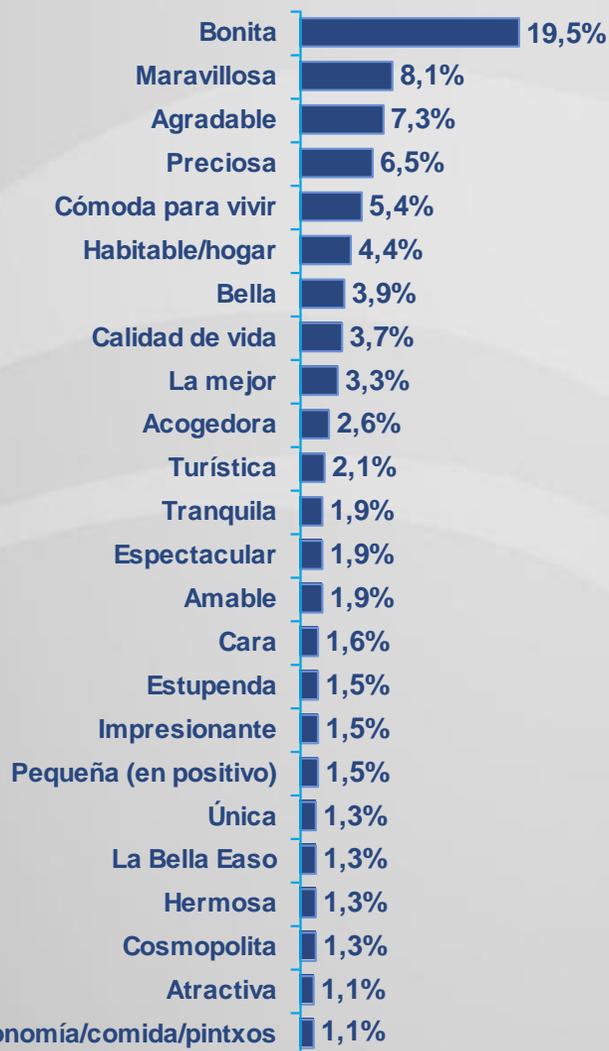


## UN CALIFICATIVO – UNA PALABRA PARA DEFINIR DONOSTIA / SAN SEBASTIÁN

### Pregunta de libre respuesta

A continuación se presentan las respuestas dadas por los encuestados/as a la pregunta de libre respuesta:

➤ “¿Cómo calificaría o qué palabra emplearía para definir la ciudad?”



### Otros calificativos

Excelente	Playa
Confortable	Familiar
Extraordinaria	Incomparable
Perfecta	Tacita de plata
Encantadora	Limpia
Elegante	Segura
Fantástica	Privilegio
Ideal	Paraíso
Buena	Romántico
Elitista	Entrañable
Viva	Azul
Con encanto	Joya
Magnífica	Divina
Aburrida	Vibrante
Cultural	



## 8- MEDIOS UTILIZADOS PARA INFORMARSE SOBRE LA GESTIÓN DE LA CIUDAD



### Pregunta de libre respuesta

A continuación se presentan las respuestas dadas por los encuestados a la pregunta de libre respuesta:

- "¿Cómo se informa sobre los temas relacionados con el Ayuntamiento y la gestión de la ciudad?"

