



Ajuntament
de Barcelona

Estudi Qualitatiu d'Opinió de la Ciutat

Síntesi executiva de resultats

Març 2022



PRESENTACIÓ

L'Estudi Qualitatiu d'Opinió Ciutadana (Bianual) consisteix en la realització d'un nombre grups focals a partir d'una guia de conducció, així com en l'anàlisi qualitatiu del discurs elaborat pels participants en les reunions. Els grups són complementats, si es considera apropiat, amb altres tècniques de recerca qualitativa.

D'acord amb el Pla d'Estudis Sociològic 2020-2023, aquest estudi s'havia de fer l'any 2020. La pandèmia va impedir la realització de l'estudi i és per això que es va dur a terme a finals de 2021, quan la millora de les condicions sanitàries va permetre la realització dels grups i va generar un context social i ciutadà més estable.

OBJECTIU GENERAL

L'objectiu de l'estudi és proporcionar a l'organització municipal un major coneixement de la percepció, les opinions i les actituds de les barcelonines i els barcelonins respecte a la ciutat en el context de sortida de la crisi social, econòmica i sanitària generada per la Covid-19 i determinar quins elements poden generar nous vincles amb la ciutat en un moment en què s'aprecien indicis de deteriorament d'aquests vincles i les enquestes expressen un descens dels indicadors de satisfacció amb Barcelona.

METODOLOGIA

La metodologia utilitzada ha estat:



Variables de segmentació:

- EDAT: 5 talls d'edat corresponents a cicles vitals clarament diferenciats
 - 18-26 anys / 27-39 anys / 40-55 anys / 56-70 anys / 71-80 anys
- BARRI / NIVELL SOCIO-ECONÒMIC: 3 nivells socio-econòmics vinculats als barris més representatius a cadascun d'ells:
 - Alta i Mitja-alta / Mitja-Mitja / Mitja Baixa i Baixa
- SITUACIÓ LABORAL
 - Teletreball. A cada grup en edat laboral, hi havia al menys 1 persona que havia teletreballat durant la Pandèmia i preveia seguir-ho fent el proper any (possible motiu de desarrelament de la ciutat)
 - Situació d'ERTO o pèrdua de treball durant un mínim de 6 mesos al llarg de la Pandèmia. A les 2 sessions de classe social Mitja-baixa i baixa entre 27 i 55 anys asseguràvem un mínim de 1 persona en aquestes circumstàncies a cada reunió.

	18-26 a.	27-39 a.	40-55 a.	56-70 a.	71-80 a.
Alta i Mitja-alta	6 Pretasques 1 Minigrup	6 Pretasques 1 Minigrup	6 Pretasques 1 Minigrup	1 Minigrup	1 Triada
Mitja-Mitja	6 Pretasques 1 Minigrup	6 Pretasques 1 Minigrup	6 Pretasques 1 Minigrup	1 Minigrup	1 Triada
Mitja-baixa i baixa	6 Pretasques 1 Minigrup	6 Pretasques 1 Minigrup	6 Pretasques 1 Minigrup	1 Minigrup	1 Triada

Període de realització de l'estudi: del 25 d'octubre al 29 de novembre de 2021



L'ESTAT D'ÀNIM DE LA CIUTADANIA I LA RELACIÓ AMB BARCELONA

L'Estudi Qualitatiu de Ciutat fet a la tardor de 2021 posa de manifest un estat d'ànim clarament negatiu en la ciutadania quan aborda la seva relació amb Barcelona. És un discurs de queixa sostinguda respecte a la majoria d'àmbits de la ciutat en què la ciutadania accepta aquesta situació de manera resignada i passiva, sentint que les dinàmiques urbanes segueixen un camí aliè a les seves necessitats com a ciutadans, i sense esperar canvis rellevants. Un desànim augmentat pel referent històric del moment expansiu de les Olimpíades, que trenta anys després segueix actiu en la memòria i en la configuració del relat cap a la ciutat actual.

A nivell psicològic, aquestes actituds s'organitzen en un **cercle viciós de indefensió apresca** "Pessimisme- Resignació -Passivitat -desesperança cap el futur". La **queixa** actua com a eix que expressa totes les altres actituds negatives i la situació s'accepta de manera resignada i passiva, sentint que les dinàmiques urbanes segueixen un camí aliè a les seves necessitats com a ciutadans, i sense esperar canvis rellevants.

En definitiva, el vincle entre la ciutadania i Barcelona minva perquè:

- Barcelona ve d'un llarg període de recerca de projecte de ciutat, agreujat per la ressaca olímpica.
- Els canvis, especialment en la mobilitat, han fet que es trobin una ciutat més incerta i incòmode.
- La Covid ha provocat ferides emocionals, canvis d'hàbits i d'expectatives que es confronten amb la realitat de la ciutat. S'ha pres consciència del ritme i la incomoditat de la ciutat

A banda de la dinàmica ciutadana, hi ha factors aliens que intervenen en una situació d'incertesa:

- La pandèmia
- Les preocupacions econòmiques: la crisi, la inseguretat laboral, la precarietat, l'augment dels preus
- La crisi climàtica operant com una espasa de Dàmocles
- La desafecció i polarització polítiques.



En definitiva, una situació social canviant i de crisi que obliga a un estat de temor i d'alerta continuus.

En aquest context d'incertesa, la ciutadania demana **seguretat i atenció**. No agrada la improvisació o la provisionalitat que atorguen a algunes de les mesures preses en aquest temps, especialment quant al disseny urbà i de la mobilitat.

Els valors reclamats van en una doble direcció:

- Per una banda **sensibilitat, empatia, atenció**. Posar en el centre una ciutadania que se sent menystinguda i amb un sentiment prevalent de greuge tant cap a nous barcelonins i barcelonines que senten menys vinculats a la ciutat com cap a visitants que no tenen cura de la ciutat com senten que la tenen ells i elles.
- Per altra, **claredat i fermesa**. Claredat en les directrius, disminució de la sensació d'improvisació, fermesa en la defensa i en l'aplicació de les polítiques municipals o en el sancionament de conductes reprovables.

La ciutadania demana, doncs, tornar a ser posada en el centre: posar en valor el/la barceloní/na en la definició de la identitat de la ciutat, deixant clar que el paper central no és el visitant. Però, al mateix temps, cal deixar clar també que no hi ha només un tipus de barceloní o barcelonina i que la construcció d'aquesta identitat és col·lectiva i diversa. En aquest context inclusiu, cal fer evident que no hi ha un excés de permissivitat cap a col·lectius com l'emigració o el turisme. Només així és podrà contrarestar la percepció que Barcelona escolta poc la ciutadania i mira més per qui és de fora, una ciutat i una Administració per a qui els principals problemes que la ciutadania viu semblen menys rellevants.

Es visualitzen algunes palanques emocionals i funcionals per activar vincles amb la ciutadania:

- donar confiança (sense caure en la ingenuïtat)
- reforçar seguretats (sense caure en l'autoritarisme)
- empatitzar amb el neguit (sense encomanar més neguit)

La ciutadania **necessita saber que la seva ciutat l'escolta**, i és sensible a les seves necessitats actuals

Pel que fa a estímuls externs negatius com la crisi econòmica o la crisi climàtica, quins són els missatges que espera la ciutadania? Quines accions es podrien emprendre?

- **La preocupació econòmica.** Aquest temors aglutinen diferents percepcions, tant objectives com subjectives, fonamentades en el sentiment de pèrdua de poder adquisitiu davant del increment del cost de la vida, especialment a Barcelona. L'habitatge i la feina serien els eixos d'aquests neguits.

És fonamental la posada en valor de les accions empreses en aquests àmbits: el foment de l'ocupació i l'emprenedoria, les ajudes a la rehabilitació i l'aïllament, ajudes al lloguer, borsa de lloguer, promocions públiques la limitació dels lloguers

- **L'emergència climàtica.** La vivència i la pressió social de l'emergència climàtica afavoreixen el reconeixement del problema, però no genera una involucració activa. Això es dona perquè és un problema complex de difícil comprensió i delimitació, on les responsabilitats estan molt diluïdes i la confiança en l'èxit és relativa: davant d'això, la ciutadania sent que se li carreguen totes les responsabilitats i esforços, i mostra certa desconfiança cap a la capacitat individual per a generar canvis (tot es carrega sobre nosaltres i és una situació que ens sobrepassa).

Cal doncs, revertir el missatge i oferir una mirada en positiu (*es poden canviar les coses, hi som a temps*) que mostri la implicació de les institucions i no faci descansar tota la responsabilitat en la ciutadania. (*Cadascú de nosaltres pot contribuir a evitar el col·lapse, i l'Ajuntament hi està compromeses*).

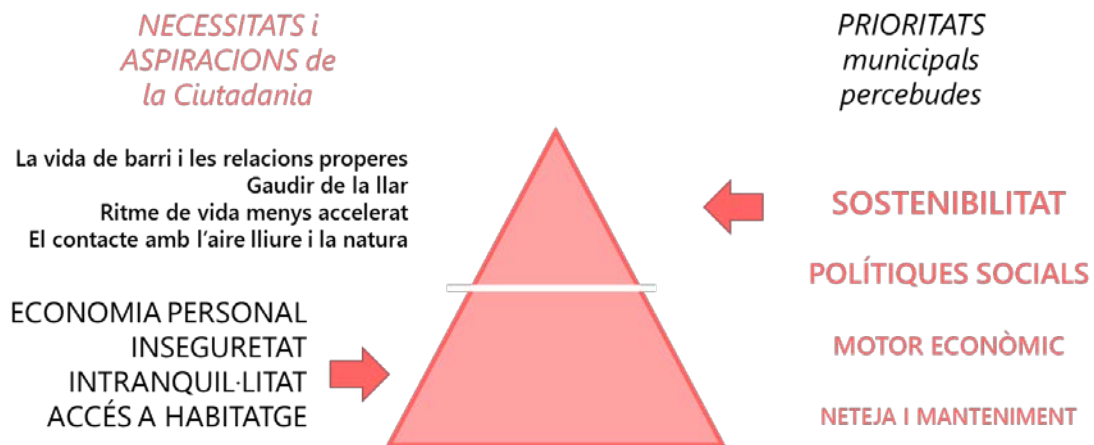
En aquest sentit, la ciutadania demana responsabilitats compartides i fa molt èmfasi en la responsabilitat de les institucions en dos temes: la necessitat de millora del transport públic (de l'urbà però també, i sobretot, del metropolità) i la contaminació dels creuers.

- **La Covid** també ha aportat alguns els valors positius a reforçar: els ritmes menys accelerats, les possibilitats relacionals i de contacte amb la natura que ofereix la ciutat. I també la recuperació d'espais abans abandonats pel barceloní per la turisticació massiva i que demanen conservar.



1. PERCEPCIÓ DE LA GESTIÓ MUNICIPAL

Les **prioritats percebudes en la gestió municipal no estan ben sintonitzades** amb allò que és **més rellevant actualment per la ciutadania**. Les prioritats municipals percebudes són la sostenibilitat i, en segon lloc, les polítiques socials; en canvi la ciutadania posa el focus en la neteja, el manteniment i sobre tot en l'ordre i el control públic, aspectes que considera que queden desatesos.



Apareixen **tres grans àrees** al parlar de Barcelona i la seva gestió municipal:

1 La ciutat sostenible, reconciliada amb la natura i les persones. S'espera acció municipal en àmbits tan variats com el trànsit i la contaminació, la peatonalització, el reciclatge, la millora del transport públic, els parcs i jardins i les energies alternatives.

La valoració de la gestió es aquí predominantment negativa sobretot pel gran protagonisme dels canvis en mobilitat. La sostenibilitat apareix com un referent a llarg termini de difícil gestió des de l'individual o des del local, un projecte **adequat i necessari, però difícil de concretar** que no aporta un model complet de ciutat i que a més depèn d'un èxit global que depassa la ciutat.

Perquè la sostenibilitat sigui percebuda com un eix vertebrador d'un projecte col·lectiu de ciutat cal:

- **Augmentar la claredat.** L'objectiu és massa ambiciós, complex i difús. Es demanen objectius assumibles i concrets.
- **Remarcar l'impacte en el present i en el futur immediat.** Enfocat al futur, connecta poc amb les inquietuds del moment actual. No es defineix com a problemàtica d'urgència, més aviat com un escenari de llarga durada que queda relegat per les preocupacions més immediates.
- **Posar en clar la relació acció-benefici.** Davant dels esforços que cal fer, s'han de posar de relleu els beneficis a curt i mig termini.
- **Esforç compartit.** L'Ajuntament ha d'ajudar i acompanya els esforços i sacrificis exigits a la ciutadania.

El debat de la **mobilitat** pren molt protagonisme respecte a la resta de propostes en l'àmbit de la sostenibilitat. Els canvis en la mobilitat generen un debat intens que eclipsa el seu vincle amb la sostenibilitat; cal reforçar la visió dels canvis en la mobilitat en el marc del model de ciutat sostenible. Si no es fa així:

- La restricció del vehicle privat motoritzat es veu sobretot com una molèstia imposada des de l'Ajuntament. Entorpir i reduir la quantitat de cotxes és aparentment disfuncional, si no es valora en el context de la sostenibilitat i de la ciutat orientada a les persones
- Es reforça la sensació de molèstia / perill causada pels espais i voreres multiús i per difícil convivència de vianants, vehicles a motor i bicicletes i patinets.
- S'aprofundeix la bretxa generacional en la percepció i ús de la ciutat entre uns joves que accepten i s'adapten a les noves formes de mobilitat i ús de la ciutat i la ciutadania més gran, reticent als canvis i amb fort sentiment d'incomoditat i greuge.

Per contrarestar la valoració negativa de la mobilitat és important:

- **Eliminar la sensació d'improvisació i provisionalitat racionalitzant i embellint els nous espais sorgits.** Es perceben canvis molt ràpids que han sorprès a la ciutadania alhora que apareixen moltes crítiques a l'execució: provisional, poc estètica, desconcertant i a vegades perillosa.



- **Posar el focus en el motiu final** (la sostenibilitat). La *guerra contra el cotxe* percebuda per part de la ciutadania no és un fi en ell mateix sinó un mitjà per arribar a l'objectiu final.
- **Posar en el centre del model a les persones**. Lligant sempre els objectius i les accions als beneficis concrets que aportaran a tota la ciutadania, adaptant-lo alhora a la idiosincràsia i les necessitats específiques de cada barri.
- Aportar **objectius parcials** per celebrar petits èxits en el camí de la sostenibilitat. Mostrant com aquests èxits impliquen també petites millores en la qualitat de vida de la ciutadania
- **Incorporar i donar rellevància a àrees** que formen part de la sostenibilitat i que ara son poc notòries (Energia renovable, espais naturals...)
- **Acompanyar sobretot la gent gran**, un segment de població que se sent incapacitada per adaptar-s'hi, trobant-se en situació de desconcert i de perill en ocasions i exigint control i ordre (èmfasi en la convivència amb patinets i bicicletes).

En aquest context, la **peatonalització té una valoració positiva i les superilles apareixen com una peça clau per explicar el projecte d'humanització de la ciutat**. Cal seguir donant una visió clara del projecte, dels seus guanys, i que no perjudica altres aspectes de la ciutat com el desenvolupament econòmic ni desplaça problemes de trànsit a zones properes a la superilla.

Pel que fa al **transport públic**, en general és ben valorat però de cara a la disminució del vehicle privat és necessària una millora decidida perquè sigui percebut una alternativa real que permeti optar pel transport públic sense pèrdues significatives de rapidesa i/o de comoditat.

Els **espais naturals** apareixen com un aspecte prioritari en la construcció de la ciutat sostenible i no es percep que la gestió municipal hi hagi posat recursos en consonància. Un cop més, és important posar-los en valor i fer visibles esforços de manteniment.

Finalment, s'espera que una gestió per la ciutat sostenible tingui en compte la promoció **d'energies alternatives** (plaques, solars, punts de recarrega, etc.), i control



d'agents contaminants com avions o creuers. Aspectes que demostrarien la involucració de l'Ajuntament en el projecte de sostenibilitat.

2. La ciutat relacional i com a espai de convivència.

Es un dels àmbits on s'exigeix que la gestió municipal tingui més presència, perquè hi ha una **percepció consolidada de desordre i inseguretat** en molts àmbits.

Aquesta percepció barreja **la inseguretat pròpiament dita (delinqüència) i la intranquil·litat** generada per:

- L'estrès de la nova mobilitat
- La brutícia i la falta d'higiene
- Els botellots i l'oci des-institucionalitzat al carrer
- Desconeixement del teixit veïnal/comunitari

En aquest sentit:

- El nou contracte de neteja es planteja com una oportunitat, però també cal incidir en el manteniment d'edificis i espais que es viuen com a molt descuidats.
- Una de les peticions més demanades és el control de conductes que impedeixen que la ciutat sigui un lloc de convivència, amable i segur. Les conductes que es volen vigilar són moltes i tenen a veure amb la seva percepció de falta de civisme (patinets, poc respecte i cura de l'espai públic, turisme incívic, botellots).

El barri ha reforçat el seu valor com a espai de convivència davant l'agressivitat dels nous processos urbans i l'impacte de la pandèmia. El veïnat, l'entorn familiar i segur, els comerços de proximitat, i els equipaments municipals són importants en el nou escenari; tot i que, en molts casos con el comerç de barri o el veïnatge, es percep una evolució negativa.

A nivell de **polítiques socials les principals referències que funcionen com a un actiu municipal són** la regulació i control dels preus del lloguer, ajuts en habitatge social, i cap a persones desfavorides. A més de mantenir-les, cal concretar i comunicar

aquestes accions, tot demostrant la seva equitat i la igualtat d'accés per qualsevol perfil de ciutadania.

També és important seguir treballant en el model de ciutat intercultural davant un discurs ciutadà que segueix dominat per una posició defensiva i carregada d'estereotips cap a la immigració, que caldria trencar per afavorir una aproximació més oberta que miri a les persones i no al col·lectiu.

3. La ciutat pròspera, accessible i amb oportunitats.

S'aprecia a Barcelona un model econòmic basat en tres àmbits, jerarquitzats en al següent ordre:

La percepció dels principals motors econòmics és:

- 1- **El turisme** com a eix principal, del que Barcelona és excessivament depenent. A més del temor de la "turistificació del centre de la ciutat" vinculat a l'excessiva pressió turística, apareix amb força la sensació del creixement d'un turisme de baixa qualitat, amb pocs guanys i amb més problemes de incivisme i de molèsties a la ciutadania. Es demana **més control i menys permissivitat** cap a aquestes situacions.
- 2- **El sector tecnològic**. Menys rellevant que el turisme, però amb potencial i protagonisme de 22@, Hub tecnològic i el "Mobile". Amb més valor afegit però que sembla oferir oportunitats laborals només a uns pocs molt ben preparats i, sobretot a joves treballadors estrangers. El públic jove percep poques oportunitats degut a l'alt nivell de preparació que precisa. Demana de l'Ajuntament accions que puguin facilitar-ne l'accés.
- 3- **El comerç** genera un sentiment ambivalent ja que se'n reconeix la importància com peça integradora del barri, però alhora es confia poc en el seu manteniment en front de les noves tendències de consum.

Consciència que l'economia s'escapa en molts casos de l'abast de la gestió municipal. De totes formes, demanen que no s'abaixi els braços i es defensi els interessos dels ciutadans cara a accedir a les oportunitats que Barcelona genera.

Enfront d'un marge que s'aprecia escàs en aquestes grans dinàmiques econòmiques, sí que es demana intervenció de l'Ajuntament en dos elements clau en la perspectiva



econòmica individual i les aspiracions de la ciutadania: **l'ocupació i habitatge**. Aquí sí que es reconeix la voluntat i les accions municipals (regulació del lloguer i construcció d'habitatge públic), però es consideren insuficients. **Volen que es reforci el més possible aquesta línia de treball.**