



Jornades de Foment de la Investigació

DISEÑO DEL CUESTIONARIO “CALIDAD DE ENTORNOS ABIERTOS” (CEA)¹

Autors

Alma María RODRÍGUEZ.
Isabel M. MARTÍNEZ.
Marisa SALANOVA.

RESUMEN

El Cuestionario denominado “Calidad de Entornos Abiertos” (CEA) y diseñado por el equipo WONT-Prevenció Psicosocial, se enmarca en un proyecto de investigación dirigido al estudio de espacios abiertos como parques o lugares de esparcimiento de Castellón, con el fin de obtener especificaciones de diseño aplicables a la configuración del entorno y productos de uso colectivo en el ámbito urbano, tomando como punto de partida las vivencias de los usuarios.

Para obtener información acerca de de estas experiencias de uso, se ha diseñado este cuestionario de autoinforme que además de aportar información sobre el perfil de los usuarios de los espacios al aire libre estudiados, suministra datos referidos a las percepciones, emociones y bienestar, preferencias estéticas y de uso de estas personas.

Los resultados obtenidos con este cuestionario posibilitarán, posteriormente, la determinación de aspectos tan importantes como la mejora de la accesibilidad, funcionalidad, mantenimiento, calidad paisajística, etc., que puede actuar de manera positiva en las experiencias de los usuarios de estos espacios y como consecuencia en su bienestar y calidad de vida.

***Palabras clave:** Psicología Ambiental, Ergonomía, Cuestionario, Satisfacción, Calidad ambiental, Diseño de parques.*

1. INTRODUCCIÓN

Hoy en día la Psicología Ambiental es una de las áreas en Psicología que se encuentra en desarrollo, ya que está muy relacionada con la ergonomía y con la adaptación de los espacios y elementos a las personas. Los entornos al aire libre son una fuente de salud y bienestar para los usuarios, por esto el presente trabajo trata del diseño de un cuestionario que evalúe la calidad percibida por los usuarios de entornos abiertos (CEA). Este trabajo se enmarca dentro de un proyecto más amplio de colaboración entre el equipo de investigación WONT_Prevención Psicosocial del Departamento de Psicología Evolutiva, Educativa, Social Metodología de la Universitat Jaume I de Castellón, junto con el equipo PyDeC_Paisaje y Diseño Colectivos del Área de Expresión Gráfica Arquitectónica de Diseño Industrial de la Universitat Jaume I. Así pues únicamente nos centraremos en el diseño de la herramienta, es decir en la descripción proceso de construcción del cuestionario CEA.

La consecución del objetivo principal del proyecto “*Desarrollo de un modelo prospectivo de espacios urbanos y diseño adaptados a grupos de usuarios: lugares al aire libre para personas mayores*” (Proyecto: P1 1A2002-09, Investigadora principal: Marina Puyuelo Cazorla) es obtener una serie de especificaciones de diseño aplicables a la configuración del entorno y de productos de uso colectivo en el ámbito urbano, tomando como punto de partida la vivencia y el uso que realizan las personas mayores.

Para lograr este objetivo se propone observar aquellos aspectos que condicionan la percepción y vivencia del paisaje de la ciudad por parte de los ancianos y que pueden resultar denominador común para este grupo de personas y que, por otra parte, podrían favorecer la mejora de su diseño (espacios lúdicos, mobiliario urbano, elementos naturales, espacios emblemáticos y ornamentales, organización de tráfico, accesibilidad etc.) a partir de la aplicación de técnicas y metodologías orientadas a tal fin (QFD, paneles de usuarios, análisis de valor...).

Algunas experiencias en la participación de ciudadanos en el diseño detallado o en el mantenimiento de jardines privados, permiten predecir importantes posibilidades de mejora para la gestión y el diseño de los espacios públicos. Como apuntan algunos autores, trabajar en el diseño de lugares que tengan una interpretación positiva, conduce a que los usuarios tengan una actitud exploratoria y activa hacia ellos.

La revisión bibliográfica realizada ha puesto de manifiesto la escasa existencia de estudios, sobre todo experimentales, sobre el objetivo o interés de nuestro estudio. Pese a ello, quizá el trabajo de García Mira (1997) sobre la percepción que tienen los habitantes de un barrio de La Coruña, se acerque en mayor medida al objetivo y metodología que se pretende utilizar en el presente estudio.

Otro estudio bastante reciente y que guarda también similitud con nuestros propósitos, es el de Chiesura (2004) Este artículo señala en la importancia que tiene la naturaleza urbana para el bienestar de los ciudadanos y la sostenibilidad de la ciudad. A partir de una extensa revisión bibliográfica acerca de los efectos positivos que tienen los espacios abiertos en la calidad de vida de los ciudadanos, además de la existencia de evidencia empírica del parque como elemento restaurador. Se utilizó una encuesta que se pasó a los visitantes de un parque de la ciudad de Ámsterdam, acerca de los aspectos que motivan a los visitantes a acudir al parque, la dimensión emocional relacionada con la presencia de la naturaleza y su importancia para el bienestar general de las personas. Los resultados confirman que la naturaleza urbana es una fuente de emociones positivas y de servicios beneficiosos.

En nuestro caso nos proponemos analizar el perfil de usuario de los parques de Castellón y conocer la valoración que realiza de la calidad del mismo así como la satisfacción acerca de sus elementos y las emociones que le suscitan. Para ello se ha construido un instrumento de autoinforme que ha suministrado información sobre las variables objeto de estudio. Este instrumento ha sido diseñado por el equipo WONT-Prevenció Psicosocial de la Universitat Jaume I y se ha denominado cuestionario de Calidad de Entornos Abiertos (CEA)

El objetivo del cuestionario CEA es suministrar información tanto del perfil del usuario habitual de estos espacios, como de las percepciones, emociones, bienestar y preferencias estéticas y de uso de estas personas. La participación de los usuarios en esta evaluación posibilitará, posteriormente, la determinación de aspectos tan importantes como la mejora de la accesibilidad, funcionalidad, mantenimiento, calidad paisajística, naturalidad, limpieza, etc.

Para conseguir este propósito, se ha delimitado en primer lugar los usuarios objeto de estudio, siendo estas personas mayores, jubilados que frecuentan los parques. En segundo lugar, se han seleccionado ciertos parques de la ciudad de Castellón, representativos de los espacios abiertos de los que dispone la ciudad, donde se ha llevado a cabo la recogida de información.

2. PROCEDIMIENTO

El diseño de este cuestionario de autoinforme ha requerido de una serie de tareas. En primer lugar se realizó una revisión bibliográfica sobre el tema para determinar las variables más relevantes a incluir en el cuestionario. Esta revisión incluyó tanto la literatura como el análisis de escalas diseñadas en el marco de la Psicología Ambiental. La selección de estas variables, se ha realizado teniendo en cuenta, por un lado, los objetivos generales del proyecto de investigación en el que se encuentra incluido y por otro, la investigación previa del equipo WONT- Prevenció Psicosocial en otros sectores de servicios como por ejemplo el sector turístico y el sanitario. En base a esta información se determinaron

las escalas integrantes del cuestionario y se redactaron los ítems y las escalas de respuesta atendiendo a criterios metodológicos de validez y de adecuación a la muestra específica a la que está dirigido, personas mayores. Una vez elaboradas las escalas se realizó una primera depuración de las mismas mediante el método de jueces expertos. Este método consiste en la evaluación individual de varios entendidos o expertos de una materia, en este caso la construcción de una herramienta de investigación. Mediante el juicio de expertos se pretende tener estimaciones razonablemente buenas en situaciones donde no se tienen datos de referencia a priori.

Esta primera versión del cuestionario se suministró en forma de pase piloto a una muestra representativa y se utilizó el feedback de los encuestados para realizar las últimas modificaciones y ajustes. Finalmente se formateo y maquetó el cuestionario en su versión final.

CONTENIDO DEL CUESTIONARIO

Todas las escalas del cuestionario han sido elaboradas por el equipo de investigación WONT-Prevención Psicosocial para la presente investigación. El cuestionario se divide en seis bloques que a su vez contienen una serie de subescalas. Son los siguientes:

A. Datos generales

El cuestionario es anónimo pero se recogen algunos datos personales y de identificación del usuario para poder posteriormente realizar un análisis detallado, en función de la edad, el sexo, la frecuencia de uso etc... Este bloque se compone de las siguientes variables:

- 1) Datos demográficos: edad, sexo, profesión
- 2) Conocimiento de las zonas verdes de la ciudad
- 3) Cercanía al parque
- 4) Antigüedad de uso
- 5) Frecuencia de uso
- 6) Tiempo de uso
- 7) Conducta social en el parque

Todas estas escalas incluyen respuestas abiertas y respuestas dicotómicas (si-no), menos en el apartado b. Conocimiento de las zonas verdes de la ciudad, que se compone de dos ítems tipo Likert (de 1, 2, 3, en el que 1 representa Pocas, 2 Algunas y 3 Muchas).

La escala tipo Likert es un tipo de escala que mide actitudes, es decir aquella que se emplea para medir el grado en que se da una actitud o disposición de ánimo permanente, respecto a cuestiones específicas en un sujeto determinado. La escala tipo Likert se encuentra dentro de las escalas de actitudes de intensidad, que se refiere a que se trata en ellas de elegir respecto a una pregunta o proposición entre varias respuestas que expresan el grado de aceptación o rechazo de la pregunta en cuestión. Normalmente las categorías de las preguntas en estas escalas suelen ser cinco o siete.

Esta escala es una de las más utilizadas en investigación social, se señalan como ventajas que sus escalas son más sencillas de contestar, requieren menor trabajo y se realizan de modo más rápido, además de necesitar menor número de ítems para su confección. Parece confirmada la mayor fiabilidad del método Likert, incluso con menor número de enunciados. (Sierra Bravo, 1987)

Teniendo en cuenta que el cuestionario se dirige a una población de edad avanzada, que es posible presenten dificultades cognitivas o de discriminación, se consideró que, para facilitar la comprensión de las preguntas y facilitar la respuesta, debíamos reducir la escala de respuesta a tres niveles (1 ‘Pocas’ - 2 ‘Algunas’ - 3 ‘Muchas’).

B. Calidad del parque

Este bloque es el más amplio del cuestionario y contempla los aspectos centrales de nuestra investigación, la valoración de la calidad del parque y sobretodo de los elementos del mobiliario urbano que se encuentran en el parque. A su vez, este bloque se centra en 4 aspectos que desarrollamos a continuación:

1) Valoración general del parque: aspectos mas valorados, identificación de zonas de difícil acceso, identificación de zonas específicas para personas mayores, sugerencias y propuestas de mejora.

Esta primera parte, valora aspectos más generales y da opción a que el usuario determine abiertamente los aspectos positivos del parque y qué tipo de objeto u elemento le agradaría que pusieran para personas de su edad. Esta opción viene dada por el tipo de respuestas que son de tipo dicotómicas (si-no) y de respuestas abiertas.

2) Frecuencias de uso de los diferentes elementos del parque, a saber: fuentes, papeleras, bancos y servicios.

En esta segunda parte más breve, se pasa a la valoración más concreta de la frecuencia de uso, se compone de 4 ítems que se corresponden con los 4 elementos típicos de uso del mobiliario del parque: fuentes, papeleras, bancos y servicios. La escala de respuesta es de tipo Likert con tres anclajes de respuesta (Nunca-De vez en cuando-Mucho).

3) Valoración de la calidad de los elementos.

Esta tercera parte es más extensa y se centra en la valoración de la calidad de los elementos en relación a su estética, limpieza, funcionalidad, comodidad y facilidad de uso e idoneidad de su situación. Los elementos valorados son: las instalaciones en general, farolas, bancos, papeleras, fuentes y servicios. El tipo de respuesta es de tipo Likert con tres anclajes de respuesta (Poco-Regular-Mucho).

4) Valoración de diferentes alternativas de mobiliario urbano. Esta escala incluye imágenes de diferentes elementos de mobiliario urbano los cuales han de ser ordenados según las preferencias del usuario. Los elementos valorados son: farolas, bancos y papeleras. La justificación de dichas imágenes se debe a la representatividad de cada imagen de un tipo u otro de diseño y a otros factores que se explican más adelante (... selección de Marina.)

C. Valoración subjetiva del parque

Continuando con el tercer bloque en que se divide el cuestionario, nos centramos en la impresión que el parque le produce al usuario. Esta escala esta destinada a conocer las percepciones que el usuario tiene sobre el parque en general y los estados que en él evoca. La respuesta a esta escala es un diferencial semántico, muy utilizado en el estudio de la Psicología Ambiental y consiste en proponer una serie de adjetivos opuestos para que el usuario determine la impresión que ciertos espacios producen en él

(Corraliza, 1987). Para la versión del CEA se han seleccionado las siete cuestiones que se refieren a los aspectos a valorar:

1) Emociones y satisfacción con el parque.

Este bloque se centra en las emociones que el parque evoca en el usuario y contiene las siguientes:

- Emociones de bienestar y relajación en el parque. Esta escala consta de tres ítems que corresponden con el grado de bienestar y relajación que experimenta el usuario durante su estancia en el parque. La escala de respuesta es de tipo Likert con tres anclajes (Poco-Regular-Mucho). Se basa en la propuesta de Warr (1990)
- Satisfacción con diferentes aspectos del parque: zonas verdes, personas que lo frecuentan, actividades que se realizan, limpieza, cuidado y mantenimiento, seguridad, iluminación, diferentes zonas –sol, sombra, paseo-, vegetación, fuentes ornamentales, templete, estatuas, etc. El tipo de respuesta es una escala gráfica de caras con tres gestos. La escala de caras se utiliza bastante en la investigación social para valorar la satisfacción, originalmente tiene una gradación de 6 tipos de caras que representan desde una gran insatisfacción o desagrado pasando por la indiferencia, hasta un elevado grado de satisfacción, en nuestro caso hemos tenido que reducirla a tres grados.
- Valoración de experiencias positivas vividas en el parque. Es una cuestión de respuesta abierta en la que el usuario detalla sus experiencias en el parque.
- Sugerencias de mejora del parque. Mediante una pregunta de respuesta abierta el usuario puede proponer sugerencias y mejoras al parque.
- Lealtad al parque. Como indicador de calidad del parque se ha valorado la lealtad del usuario al mismo. Contienen dos ítems de respuesta tipo Likert con tres anclajes (Poco-Regular-Mucho).
- Gestión de quejas. Se trata de una escala en la que se valoran las circunstancias desagradables y experiencias negativas de los usuarios en el parque y la forma en que se gestionaron las quejas.

3. METODOLOGÍA

Aunque el cuestionario está adaptado a las características de la muestra para la que se diseñó, es susceptible de aplicar a cualquier población. En la presente investigación se tomaron ciertas precauciones en su aplicación debido a las características especiales de los ancianos. Siendo un cuestionario de autoinforme con posibilidades de aplicación masiva y autónoma, se aplicó en forma de entrevista estructurada de forma individualizada. El pase se realizó por parte de una investigadora del equipo previamente formada en técnicas de entrevista y encuesta.

La selección de la muestra responde a criterios de representatividad tanto en relación al género compensando el porcentaje de hombre y mujeres, como al número de cuestionarios recogidos en cada uno de los parques seleccionados. La muestra total obtenida es de 113 personas (68% hombres y 32% mujeres). En cuanto a las condiciones de aplicación, se ha considerado el horario (mañana y tarde) y las diferentes zonas de emplazamiento de los parques para obtener información de todos los tipos de usuarios.

4. REFERENCIAS

- CHIESURA, A. (2004). The role of urban parks for the sustainable city. *Landscape and urban planning*, 68, 129-138.
 - CORRALIZA, J. A. (1987). *La experiencia del ambiente. Percepción y significado del medio construido*. Madrid: Tecnos.
 - GARCÍA MIRA, R. (1997). *La ciudad percibida. Una Psicología ambiental de los barrios de A Coruña*. A Coruña: Universidade da Coruña.
 - SIERRA BRAVO, R. (1988). *Técnicas de Investigación Social*. Madrid: Paraninfo.
- Warr, P. (1990). The measurement of well-being and other aspects of mental health. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 193-210.

5. ANOTACIONES

- ¹ La realización de este trabajo ha sido posible gracias a la subvención de Bancaja y de la Universidad Jaume I