

L'OBSERVATORI
CRES-IEA

Primer semestre del 2018

Centre de Recerca Sociològica
Institut d'Estudis Andorrans

ÍNDIX

ÍNDIX.....	2
INTRODUCCIÓ	6
Metodologia.....	6
Variables sociodemogràfiques	7
Relacions entre variables sociodemogràfiques.....	14
Context del 21 de Febrer al 16 de Març de 2017.....	19
ASPECTES A MILLORAR D'ANDORRA.....	21
1. Quins considera que són per ordre d'importància, els tres aspectes que caldria millorar d'Andorra, en l'actualitat?	21
SITUACIÓ ECONÒMICA I EQUIPAMENT DE LA LLAR	34
2. Com qualificaria la situació econòmica general d'Andorra actualment?	34
3. Diria que la situació econòmica d'Andorra és millor, igual, o pitjor que la de fa un any?. 36	
4. I d'aquí un any, creu que la situació econòmica d'Andorra serà millor, pitjor o seguirà igual?	38
5. I a nivell personal com qualificaria la seva situació econòmica?	40
6. La seva situació econòmica actual, en relació amb la de fa un any: ha millorat, ha empitjorat, o està igual?	42
7. Tenint en compte els ingressos mensuals totals de la seva llar, vostè diria que la seva llar arriba a final de mes.....	44
8. A la seva llar tenen (si no tenen es poden permetre tenir) els equipaments següents?....	46
8.1. Rentadora.....	46
8.2. Televisor en color	47
8.3. Telèfon (fix o mòbil)	47
8.4. Ordinador (portàtil o sobretaula).....	48
8.5. Connexió a internet.....	49
8.6. Automòbil (s'hi inclou el cotxe d'empresa disponible per a ús personal)	50
9. Em pot dir si a la seva llar es pot permetre...?.....	51
9.1. Mantenir la seva casa a una temperatura adequada quan fa fred.....	51
9.2. Anar de vacances fora de casa almenys una setmana a l'any	52
9.3. Anar de vacances fora de casa almenys una setmana a l'any (que no sigui a casa de familiars o amics)	53
9.4. Menjar carn, pollastre o peix (o l'equivalent per als vegetarians) cada dos dies	54
10. Creu que la seva llar té capacitat per fer front a una despesa imprevista de 400 euros amb els seus propis recursos?	55
11. I de 700 euros?.....	56
12. Em pot indicar si en els darrers 12 mesos la seva llar s'ha endarrerit en el pagament d'algun rebut o quota de les despeses següents, degut a dificultats econòmiques?.....	57
12.1. Rebut del lloguer de l'habitatge principal.....	57
12.2. Préstecs hipotecaris sol·licitats per la compra de l'habitatge principal.....	58
12.3. Compres ajornades o altres préstecs (sense considerar el préstec hipotecari de l'habitatge principal)	59
12.4. Factures o rebuts de serveis (llum, aigua, gas, calefacció, comunitat, etc.).....	60
SATISFACCIÓ AMB ELS SERVEIS PÚBLICS	63
13. Independentment que els utilitzi o no, vostè està molt, bastant poc o gens satisfet/a amb el funcionament dels següents serveis públics?	63
13.a. Independentment que l'utilitzi o no, vostè està molt, bastant, poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei de tràmits del Govern/ministeris?	67
14.a. Per quin motiu està poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei de Tràmits de Govern/ministeris? (Multiresposta).....	67

15.a. En els darrers 12 mesos ha anat vostè personalment al servei de tràmits de Govern/ministeris per sol·licitar informació, fer una consulta, tràmit o gestió?.....	68
13.b. Independentment que l'utilitzi o no, vostè està molt, bastant, poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei de tràmits del Comú?	70
14.b. Per quin motiu està poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei de Tràmits del Comú? (Multiresposta).....	70
15.b. En els darrers 12 mesos ha anat vostè personalment al servei de tràmits del Comú per sol·licitar informació, fer una consulta, tràmit o gestió?.....	71
13.c. Independentment que l'utilitzi o no, vostè està molt, bastant, poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei de l'Hospital?	73
14.c. Per quin motiu està poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei de l'Hospital? (Multiresposta).....	73
15.c. En els darrers 12 mesos ha anat vostè personalment al servei de tràmits de l'Hospital per sol·licitar informació, fer una consulta, tràmit o gestió?.....	74
13.d. Independentment que l'utilitzi o no, vostè està molt, bastant, poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei dels Centres d'Atenció Primària?	76
14.d. Per quin motiu està poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei dels Centres d'Atenció Primària? (Multiresposta).....	76
15.d. En els darrers 12 mesos ha anat vostè personalment al servei de tràmits dels Centres d'Atenció Primària per sol·licitar informació, fer una consulta, tràmit o gestió? .	77
13.e. Independentment que l'utilitzi o no, vostè està molt, bastant, poc o gens satisfet/a amb el funcionament dels Serveis Socials?.....	79
14.e. Per quin motiu està poc o gens satisfet/a amb el funcionament dels Serveis Socials? (Multiresposta).....	79
15.e. En els darrers 12 mesos ha anat vostè personalment als Serveis Socials per sol·licitar informació, fer una consulta, tràmit o gestió?.....	80
13.f. Independentment que l'utilitzi o no, vostè està molt, bastant, poc o gens satisfet/a amb el funcionament del Servei d'Ocupació?	82
14.f. Per quin motiu està poc o gens satisfet/a amb el funcionament del Servei d'Ocupació? (Multiresposta).....	82
15.f. En els darrers 12 mesos ha anat vostè personalment al Servei d'Ocupació, per sol·licitar informació, fer una consulta, tràmit o gestió?	83
13.g. Independentment que l'utilitzi o no, vostè està molt, bastant, poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei de la Caixa Andorrana de la Seguretat Social (CASS)?.....	85
14.g. Per quin motiu està poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei de la Caixa Andorrana de la Seguretat Social (CASS)? (Multiresposta).....	85
15.g. En els darrers 12 mesos ha anat vostè personalment al servei de la Caixa Andorrana de la Seguretat Social, per sol·licitar informació, fer una consulta, tràmit o gestió?	86
13.h. Independentment que l'utilitzi o no, vostè està molt, bastant, poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei de Telecomunicacions d'Andorra (STA/Andorra Telecom/SOM)?	88
14.h. Per quin motiu està poc o gens satisfet/a amb el del servei de Telecomunicacions d'Andorra (STA/Andorra Telecom/SOM)? (Multiresposta)	88
15.h. En els darrers 12 mesos ha anat vostè personalment al servei de Telecomunicacions d'Andorra (STA/Andorra Telecom/SOM), per sol·licitar informació, fer una consulta, tràmit o gestió?	89
13.i. Independentment que l'utilitzi o no, vostè està molt, bastant, poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei de les Forces Elèctriques d'Andorra (FEDA) / Distribuïdores Elèctriques (Mútua Elèctrica de Sant Julià, Nord Andorra...)?	91

14.i. Per quin motiu està poc o gens satisfet/a amb el del servei de les Forces Elèctriques d'Andorra (FEDA) / Distribuïdores Elèctriques (Mútua Elèctrica de Sant Julià, Nord Andorra...)? (Multiresposta)	93
15.i. En els darrers 12 mesos ha anat vostè personalment al servei de les Forces Elèctriques d'Andorra (FEDA) / Distribuïdores Elèctriques (Mútua Elèctrica de Sant Julià, Nord Andorra...), per sol·licitar informació, fer una consulta, tràmit o gestió?	93
13.j. Independentment que l'utilitzi o no, vostè està molt, bastant, poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei de la Batllia /Administració de Justícia?	95
14.j. Per quin motiu està poc o gens satisfet/a amb el del servei de la Batllia /Administració de Justícia? (Multiresposta)	95
15.j. En els darrers 12 mesos ha anat vostè personalment al servei de la Batllia /Administració de Justícia, per sol·licitar informació, fer una consulta, tràmit o gestió? ..	96
13.k. Independentment que l'utilitzi o no, vostè està molt, bastant, poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei de Policia?	98
14.k. Per quin motiu està poc o gens satisfet/a amb el del servei de la Policia? (Multiresposta).....	98
15.k. En els darrers 12 mesos ha anat vostè personalment al servei de la Policia, per sol·licitar informació, fer una consulta, tràmit o gestió?	99
13.l. Independentment que l'utilitzi o no, vostè està molt, bastant, poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei del Raonador del Ciutadà?	101
14.l. Per quin motiu està poc o gens satisfet/a amb el del servei del Raonador del Ciutadà? (Multiresposta).....	101
15.l. En els darrers 12 mesos ha anat vostè personalment al servei del Raonador del Ciutadà, per sol·licitar informació, fer una consulta, tràmit o gestió?	102
TRANSPORT PÚBLIC.....	106
16. Dins d'Andorra, vostè es desplaça normalment amb un vehicle particular o utilitza el transport públic? (autobusos, taxis...)	106
18. Quin és el principal motiu pel qual no utilitza normalment el transport públic?	108
19. Quin tipus de transport públic utilitza normalment?	110
20. Per quin motiu l'utilitza?	115
21. Punts positius i negatius del transport públic.	116
22. Quines mesures pensa que serien més adequades per fomentar l'ús del transport públic?	121
ANNEXOS.....	123
1. Valor estadístic i significació estadística dels resultats	123
2. Classificació d'ocupacions pel mercat laboral andorrà.....	125
3. Aspectes que caldria millorar d'Andorra, en l'actualitat (Multiresposta).....	127
TAULES	132
Taula 1.1	132
Taula 1.2	133
Taula 1.3	134
Taula 1.4	135
Taula 1.5	136
Taula 1.6	137
Taula 1.7	138
Taula 2	139
Taula 3	140
Taula 4	141
Taula 5	142
Taula 6	143
Taula 7	144

Taula 8.1.....	145
Taula 8.2.....	146
Taula 8.3.....	147
Taula 8.4.....	148
Taula 8.5.....	149
Taula 8.6.....	150
Taula 9.1.....	151
Taula 9.2.....	152
Taula 9.3.....	153
Taula 9.4.....	154
Taula 10.....	155
Taula 11.....	156
Taula 12.1.....	157
Taula 12.2.....	158
Taula 12.3.....	159
Taula 12.4.....	160
Taula 13.a.....	161
Taula 13.b.....	162
Taula 13.c.....	163
Taula 13.d.....	164
Taula 13.e.....	165
Taula 13.f.....	166
Taula 13.g.....	167
Taula 13.h.....	168
Taula 13.i.....	169
Taula 13.j.....	170
Taula 13.k.....	172
Taula 13.l.....	173
Taula 16.....	176
Taula 18.....	177
Taula 19.....	178
Taula 19.1.....	179
Taula 19.2.....	181
Taula 19.3.....	183
Taula 19.4.....	185
Taula 20.....	187
Taula 22.....	188

INTRODUCCIÓ

L'Observatori d'Andorra és un instrument que vol mesurar les percepcions de la població sobre diversos aspectes de la societat andorrana i la seva evolució. És per això que aquesta enquesta es fa de manera periòdica (dos cops a l'any) i té preguntes que es repeteixen regularment, preguntes que tracten sobre temes d'actualitat i preguntes sobre temes relacionats amb les línies d'investigació del nostre centre.

Els resultats d'aquest observatori volen ser comparables amb enquestes similars que es fan a països del nostre entorn (com les del CIS a Espanya, l'INSEE a França, o l'Eurobaròmetre a tota la Unió Europea). Per això el disseny de l'observatori i d'algunes de les seves preguntes estan inspirats en l'Eurobaròmetre europeu.

L'observatori d'aquest semestre es pot dividir en quatre parts:

- Preguntes sobre els principals problemes d'Andorra en l'actualitat
- Preguntes sobre la situació econòmica i l'equipament de les llars
- Preguntes sobre satisfacció dels serveis públics
- Preguntes sobre transport públic

Els resultats que presentem a continuació són les primeres relacions fetes a partir de les dades de l'enquesta. En molts casos són anàlisis descriptives, en altres ens permeten fer hipòtesis de treball que intentarem validar en estudis més aprofundits.

Metodologia

El treball de camp s'ha dut a terme entre el 21 de febrer i el 16 de març del 2018 mitjançant una enquesta telefònica.

L'univers és tota la població d'Andorra a partir de 18 anys que viu en una llar amb telèfon fix o que tenen un telèfon mòbil.

La mostra està formada per 807 persones escollides de manera aleatòria a partir d'un llistat anònim amb tots els números de telèfon facilitats per *Andorra Telecom*.

El marge d'error per al conjunt de la mostra i en el supòsit d'una selecció aleatòria simple és del $\pm 3,7\%$, amb un nivell de confiança del 95,5% i sota la hipòtesis de màxima indeterminació ($P=Q=50$).¹

La mostra s'ha ponderat per edat i nacionalitat per tal d'adequar-la als percentatges reals de la població d'Andorra major de 18 anys. Per efecte d'aquesta ponderació es poden produir lleugeres variacions en alguns percentatges a causa de l'arrodoniment dels decimals.

¹ En l'annex 1, al final del document, s'adjunta una nota metodològica on s'explica amb més detall què significa el valor estadístic (marges d'error) a l'hora d'interpretar els resultats de les enquestes.

Variables sociodemogràfiques

Sexe

	freqüències	Percentatges
Total	807	100
Home	403	49,9
Dona	404	50,1

Edat

	freqüències	Percentatges
Total	807	100
18 a 24 anys	67	8,3
25 a 39 anys	204	25,3
40 a 54 anys	269	33,3
55 anys o més	267	33,1

Aproximadament un 50% dels enquestats són homes i un 50% dones. Un 8% tenen entre 18 i 24 anys, un 25% entre 25 i 39 anys, un 33% entre 40 i 54 anys, i un 33% 55 anys o més.

Nacionalitat

	freqüències	Percentatges
Total	807	100
Andorrana	315	39,1
Espanyola	243	30,1
Francesa	46	5,6
Portuguesa	117	14,5
Altres	86	10,7

El 39% dels enquestats són de nacionalitat andorrana, el 30% són espanyols, el 6% francesos, el 14,5% portuguesos i l'11% de la resta de nacionalitats.

Nascuts a Andorra

	freqüències	Percentatges
Total	807	100
Sí	192	23,7
No	609	75,4
No contesta	7	0,8

(els nascuts fora d'Andorra. N=609) Anys de residència al país

	freqüències	Percentatges
Total	609	100
Menys de 10 anys	122	20,1
Entre 10 i 19 anys	151	24,8
20 anys o més	329	54,0
No contesta	7	1,1

Un 24% dels enquestats han nascut a Andorra, mentre que un 75% han nascut fora d'Andorra. Entre les persones que han nascut fora d'Andorra, el 54% fa vint anys o més que viuen al país, un 25% fa entre 10 i 19 anys que hi resideixen, i un 20% fa menys de deu anys.

És interessant destacar que de les persones nascudes fora d'Andorra només un 21% tenen la nacionalitat andorrana.

Parròquia de residència

	freqüències	Percentatges
Total	807	100
Canillo	34	4,2
Encamp	114	14,1
Ordino	44	5,5
La Massana	112	13,8
Andorra la Vella	271	33,6
Sant Julià de Lòria	81	10,0
Escaldes-Engordany	149	18,5
No contesta	2	0,2

Un 34% de les persones enquestades viuen a Andorra la Vella, un 18,5% a Escaldes, un 14% a la Massana, un 14% a Encamp, un 10% a Sant Julià, un 5,5% a Ordino i un 4% a Canillo.

Nivell d'estudis

	freqüències	Percentatges
Total	807	100
Estudis primaris no acabats o sense estudis	36	4,4
Ensenyament primari o secundari bàsic	199	24,7
Ensenyament secundari superior o FP	316	39,2
Estudis universitaris	253	31,4
No contesta	3	0,3

Pel que fa al nivell de formació s'observa que un 4% de les persones enquestades tenen estudis primaris incomplets o sense estudis, un 25% estudis primaris o secundaris bàsics (EGB, ESO, 3ème), un 39% estudis secundaris superiors postobligatoris (Batxillerat, COU, BAC, formació professional) i un 31% estudis universitaris.

Els que han cursat estudis universitaris (N=253)

Universitat

	freqüències	Percentatges
Total	253	100
Universitat de Barcelona	45	17,9
Universitat Autònoma de Barcelona	27	10,5
Universitat d'Andorra	14	5,3
Universitat de Lleida	11	4,2
Universitat Paul Sabatier de Toulouse	7	2,7
Universitat Politècnica de Catalunya a Barcelona	7	2,6
Universitat Ramon Llull de Barcelona	7	2,9
Universitat Oberta de Catalunya	7	2,9
Universitat Jean Jaurès de Toulouse	5	2,1
Universitat Pompeu Fabra	4	1,5
Universitat de Buenos Aires	4	1,5
Universitat de Girona	4	1,6
Universitat de Valencia	3	1,1
Universitat Rovira i Virgili	3	1,1
Universitat d'Oviedo	3	1,1
Universidad Nacional de Mar del Plata	2	0,7
Universidad de Valladolid	2	0,7
Universitat du Capitole de Toulouse	2	0,8
Universitat de Vic	2	0,7

Universitat de Navarra	2	0,7
Universitat de Montpellier II	2	0,8
Universitat de Perpinyà	2	0,9
Universitat de la Rioja	2	0,9
ESADE Barcelona	2	0,8
Universitat Paul Valéry. Montpellier	2	0,6
Universitat Autònoma de Madrid	2	0,8
Universitat Nacional de Trujillo, Perú	2	0,7
Universitat París-Dauphine	2	0,8
Universitat de Córdoba	2	0,8
Universitat de Múrcia	2	0,7
Universidad Le Cordon Bleu	2	0,7
Universidad de Lima	2	0,7
Universidad Nacional del Sur	2	0,7
Amberton University	2	0,7
Universitat Nacional d'Educació a Distància	2	0,7
Universitat de Deusto, Bilbao	1	0,4
Saint Louis University de Filipines	1	0,4
Universidad de la República d'Uruguay	1	0,4
Universitat de Salamanca	1	0,5
Universitat Internacional de Catalunya	1	0,5
Universitat de Santiago de Compostela	1	0,4
Escola d'Enginyeria de Terrasa	1	0,4
Universitat de Coimbra. Portugal	1	0,5
Universitat de Perpignan	1	0,5
Universitat de Montevideo	1	0,4
Universitat de Vigo	1	0,4
Universitat de Dublín	1	0,4
Universidad de Grenoble	1	0,3
Universitat Carlos III	1	0,4
Universidad de Las Palmas de Gran Canaria	1	0,4
Universidad Católica San Antonio de Murcia	1	0,4
Universidad APEC	1	0,4
Universidad de Lisboa	1	0,3
Universidad de La Frontera	1	0,4

Colegio Universitario Monseñor de Talavera	1	0,4
Universidad Santa María	1	0,4
Universitat de Granada	1	0,3
Universidad Alfonso X el Sabio	1	0,4
Universidad de Alicante	1	0,4
Universidad de Concepción	1	0,4
Universidad ORT Uruguay	1	0,5
Universidad CEU San Pablo	1	0,4
EDHEC Business School	1	0,3
Universidad Abad Oliva CEU	1	0,3
Benemérita Universidad Autónoma de Puebla	1	0,4
Universitat Complutense de Madrid	1	0,4
Universidad Blas Pascal	1	0,5
Universitat de Zaragoza	1	0,4
IESE Business School	1	0,4
Universidad Nacional de Cuyo	1	0,4
EAE de Barcelona	1	0,5
Universidad Mohamed V	1	0,4
Universidad Nacional del Comahue	1	0,4
Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo	1	0,4
Universitat d'Oporto	1	0,5
Altres	30	11,7

Entre els enquestats amb estudis universitaris un 18% han estudiat a la Universitat de Barcelona, seguit d'un 10,5% que han estudiat a la Universitat Autònoma de Barcelona, un 5% a la Universitat d'Andorra, i un 4% a la Universitat de Lleida.

Quantes persones viuen a la seva llar (comptant-se vostè)?

	freqüències	Percentatges
Total	807	100
1	127	15,8
2	276	34,1
3	190	23,6
4	173	21,4
5 o més	41	4,9
No contesta	1	0,1
Mitjana	2,663	
Desviació	1,145	

Un 16% dels enquestats viuen sols, un 34% viuen en una llar formada per dues persones, un 24% en llars de tres persones, un 21% en llars de quatre persones i un 5% en llars de cinc o més persones. De mitjana les llars estan formades per tres persones.

Ocupació actual²

	freqüències	Percentatges
Total	807	100
Directius, propietaris i comandaments intermedis	93	11,6
Personal administratiu i similars	96	11,9
Professionals, tècnics i similars	137	17,0
Treballadors del comerç, hostaleria i serveis personals	145	18,0
Treballadors de la indústria, construcció i agricultura	77	9,5
Treballadors no qualificats	57	7,0
Jubilats	120	14,9
Estudiants	32	4,0
Mestressa de casa	10	1,3
Aturats i altres situacions	37	4,6
No contesta	2	0,2

Un 18% dels enquestats són treballadors qualificats o semiqualicats del comerç, l'hostaleria o serveis personals, un 17% professionals o tècnics, un 12% personal administratiu i un altre 12% són directius, propietaris o comandaments intermedis, mentre que un 9,5% són treballadors de

² A l'annex 2 es detallen les diferents ocupacions que inclou cada grup

la indústria, construcció o agricultura i un 7% són treballadors no qualificats; la resta d'enquestats no treballen actualment: un 15% són jubilats, un 4% estudiants, al voltant d'un 5% aturats i en altres situacions, i un 1% mestresses de casa.

(Als ocupats. N=605) Situació laboral

	freqüències	Percentatges
Total	605	100
Assalariat del sector privat (empresa privada)	389	64,2
Assalariat del sector públic/ parapúblic (Administració pública)	103	17,1
Empresari/ària o professional amb assalariats	55	9,1
Professional o treballador/a autònom sense assalariats	60	9,8
Altres	2	0,3
No contesta	12	2,0

La majoria dels enquestats que tenen una activitat laboral són assalariats (81%): un 64,2% són assalariats del sector privat i un 17,1% assalariats de l'Administració pública, un 9,8% són professionals o treballadors autònoms sense assalariats i un 9,1% són empresaris o professionals amb assalariats.

Relacions entre variables sociodemogràfiques

Relació entre sexe i nivell d'estudis

% Verticals		Home	Dona
Total	807	403	404
Estudis primaris no acabats o sense estudis	4,4	3,7	5,2
Ensenyament primari o secundari bàsic	24,7	25,2	24,1
Ensenyament secundari superior o FP	39,2	41,5	36,9
Estudis universitaris	31,4	29,4	33,4
No contesta	0,3	0,2	0,4

Hi ha més proporció de dones que d'homes amb estudis primaris incomplets (un 5% de les dones i un 4% dels homes) i també hi ha més dones amb estudis universitaris (un 33%) que homes (29%), mentre que els homes tenen en major proporció estudis primaris o secundaris bàsics (un 25% dels homes per un 24% de les dones) i estudis secundaris superiors o formació professional (un 41,5% dels homes per un 37% de les dones).

Relació entre edat i nivell d'estudis

% Verticals		18 a 24 anys	25 a 39 anys	40 a 54 anys	55 anys o més
Total	807	67	204	269	267
Estudis primaris no acabats o sense estudis	4,4	0,0	0,5	1,7	11,3
Ensenyament primari o secundari bàsic	24,7	32,5	19,3	20,9	30,7
Ensenyament secundari superior o FP	39,2	50,8	40,9	39,9	34,3
Estudis universitaris	31,4	16,8	39,3	37,5	22,7
No contesta	0,3	0,0	0,0	0,0	1,0

En augmentar l'edat també augmenta la proporció d'enquestats amb estudis primaris incomplets o sense estudis (no hi ha cap cas entre els més joves, un 0,5% dels que tenen entre 25 i 39 anys, un 2% dels de 40 a 54 anys i un 11% entre les persones que tenen 55 anys o més), alhora que disminueix el percentatge de persones amb estudis secundaris superiors o Formació Professional (d'un 51% dels més joves a un 34% del grup de més edat). Els enquestats que tenen en major proporció estudis universitaris són els de 25 a 39 anys (39%), seguits dels de 40 a 54 anys (37,5%), davant un 23% dels enquestats de 55 anys o més i un 17% dels joves de 18 a 24 anys, si bé cal tenir en compte que una part dels menors de 25 anys encara no han finalitzat els seus estudis. Aquesta relació entre edat i nivell d'estudis s'explica per la progressiva generalització de l'educació secundària i superior en les darreres dècades de manera que les generacions més joves han pogut accedir a nivells d'estudis més alts que els grups de més edat, que van créixer en una època en què l'escolarització era limitada i estava molt lligada a la classe social.

Relació entre nacionalitat i nivell d'estudis

% Verticals	Andorrana	Espanyola	Francesa	Portuguesa	Altres	
Total	807	315	243	46	117	86
Estudis primaris no acabats o sense estudis	4,4	1,0	7,7	2,6	10,3	1,1
Ensenyament primari o secundari bàsic	24,7	17,6	27,0	10,6	53,8	11,6
Ensenyament secundari superior o FP	39,2	45,5	33,1	52,0	31,1	37,7
Estudis universitaris	31,4	36,0	31,8	34,8	4,7	47,6
No contesta	0,3	0,0	0,4	0,0	0,0	2,0

Els enquestats de nacionalitat espanyola i portuguesa (entre un 7% i un 10%) són els que tenen en major proporció estudis primaris incomplets. Els portuguesos són els que més tenen estudis primaris o secundaris bàsics (un 54%) i els francesos han cursat amb més freqüència estudis secundaris superiors (un 52%). Els que tenen en major proporció estudis universitaris són els d'altres nacionalitats (48%) i els andorrans (36%). Aquestes diferències s'expliquen perquè una part dels immigrants que han arribat a Andorra per motius laborals ocupen feines que en molts casos no requereixen un nivell formatiu gaire alt, tot i que en les generacions més joves la població immigrada té un nivell de formació més elevat que la dels seus pares, fet que afavoreix la mobilitat social ascendent.

Relació entre sexe i ocupació

% Verticals	Home	Dona	
Total	807	403	404
Directius, propietaris i comandaments intermedis	11,6	15,4	7,8
Personal administratiu i similars	11,9	5,9	17,9
Professionals, tècnics i similars	17,0	18,3	15,7
Treballadors del comerç, hostaleria i serveis personals	18,0	16,9	19,1
Treballadors de la indústria, construcció i agricultura	9,5	16,7	2,4
Treballadors no qualificats	7,0	3,0	11,1
Jubilats	14,9	14,0	15,8
Estudiants	4,0	3,5	4,5
Mestressa de casa	1,3	0,0	2,5
Aturats i altres situacions	4,6	5,9	3,3
No contesta	0,2	0,4	0,0

Hi ha més homes que dones entre els directius, propietaris o comandaments intermedis (un 15% dels homes, per un 8% de les dones) i entre els treballadors de la indústria, construcció i agricultura (un 17% dels homes per un 2% de les dones), mentre que hi ha més proporció de dones entre el personal administratiu (un 18% de les dones per un 6% dels homes), entre els treballadors no qualificats (un 11% de les dones per un 3% dels homes) i en el grup de

mestresses de casa (un 2,5% de les dones i menys d'un 0% entre dels homes). Aquestes diferències reproduïxen en l'àmbit laboral la divisió sexual de rols entre homes i dones, que tradicionalment reservava als homes una ocupació en el mercat laboral mentre que les dones es dedicaven principalment a les tasques de l'àmbit domèstic i familiar. La major presència femenina en els treballs menys qualificats està condicionada, en part, pel diferencial educatiu entre homes i dones de certes generacions intermèdies i avançades, però també per l'estancament en la carrera professional de les dones a causa de la maternitat i les necessitats derivades de l'atenció a la família.

Relació entre edat i ocupació

% Verticals	18 a 24 anys	25 a 39 anys	40 a 54 anys	55 anys o més	
Total	807	67	204	269	267
Directius, propietaris i comandaments intermedis	11,6	1,6	11,5	15,4	10,3
Personal administratiu i similars	11,9	9,7	14,3	14,9	7,7
Professionals, tècnics i similars	17,0	10,0	23,3	22,9	7,9
Treballadors del comerç, hostaleria i serveis personals	18,0	15,1	24,1	21,7	10,5
Treballadors de la indústria, construcció i agricultura	9,5	10,8	13,0	11,3	4,7
Treballadors no qualificats	7,0	2,8	6,8	8,0	7,2
Jubilats	14,9	0,0	0,0	0,7	44,4
Estudiants	4,0	41,3	2,3	0,0	0,0
Mestressa de casa	1,3	0,0	0,6	1,4	2,0
Aturats i altres situacions	4,6	8,8	4,2	3,4	4,9
No contesta	0,2	0,0	0,0	0,3	0,3

Hi ha més enquestats ocupats com treballadors del comerç i hostaleria en el grup de 25 a 39 anys (un 24%), seguits dels de de 40 a 54 anys (22%); també hi ha més proporció d'aquests grups d'edat entre els professionals o tècnics (al voltant d'un 23%). Els enquestats de 18 a 24 anys destaquen sobretot com a estudiants (41%), i un 44% dels enquestats de 55 anys o més són jubilats.

Relació entre nivell d'estudis o ocupació

% Verticals	Estudis primaris no acabats o sense estudis	Ensenyament primari o secundari bàsic	Ensenyament secundari superior o FP	Estudis universitaris	
Total	807	36	199	316	253
Directius, propietaris i comandaments intermedis	11,6	4,7	5,2	11,3	18,0
Personal administratiu i similars	11,9	0,0	4,8	16,6	13,6
Professionals, tècnics i similars	17,0	0,0	0,8	13,1	37,1
Treballadors del comerç, hostaleria i serveis personals	18,0	7,5	21,7	21,4	12,5
Treballadors de la indústria, construcció i agricultura	9,5	8,5	16,5	11,1	2,3
Treballadors no qualificats	7,0	19,8	16,9	4,7	0,4
Jubilats	14,9	57,0	20,5	10,7	9,3
Estudiants	4,0	0,0	1,8	6,2	3,6
Mestressa de casa	1,3	2,6	1,3	1,5	0,7
Aturats i altres situacions	4,6	0,0	10,4	3,4	2,2
No contesta	0,2	0,0	0,0	0,0	0,3

Pel que fa a la relació entre el nivell d'estudis i l'ocupació s'observa que hi ha una proporció superior de persones amb estudis universitaris en els llocs de treball més qualificats (un 37% professionals o tècnics, un 18% són directius, propietaris o comandaments intermedis, un 14% personal administratiu), i hi ha més proporció de persones amb estudis primaris o secundaris bàsics, o estudis secundaris superiors ocupats com a treballadors del comerç, hostaleria i serveis personals (entre un 21% i un 22%). D'altra banda s'observa una major proporció de treballadors no qualificats entre les persones amb estudis primaris incomplets o sense estudis (20%) i amb estudis primaris o secundaris bàsics (17%). Un 57% dels enquestats que tenen estudis primaris incomplets o sense estudis són jubilats.

Relació entre nacionalitat i ocupació

% Verticals	Andorrana	Espanyola	Francesa	Portuguesa	Altres	
Total	807	315	243	46	117	86
Directius, propietaris i comandaments intermedis	11,6	14,1	11,5	10,8	6,7	9,5
Personal administratiu i similars	11,9	15,1	10,2	16,2	7,8	8,5
Professionals, tècnics i similars	17,0	24,0	16,3	17,7	1,8	13,5
Treballadors del comerç, hostaleria i serveis personals	18,0	10,7	18,5	19,8	18,7	41,7
Treballadors de la indústria, construcció i agricultura	9,5	6,7	9,5	11,9	21,6	2,1
Treballadors no qualificats	7,0	1,3	5,4	0,0	28,1	7,2
Jubilats	14,9	13,8	21,8	20,8	3,3	12,1
Estudiants	4,0	9,2	0,0	0,0	2,8	0,0
Mestressa de casa	1,3	0,6	2,7	0,0	0,0	2,0
Aturats i altres situacions	4,6	4,2	3,6	2,8	9,2	3,3
No contesta	0,2	0,3	0,4	0,0	0,0	0,0

Els enquestats de nacionalitat andorrana treballen en major proporció com a professionals i tècnics (24%). Els enquestats espanyols, francesos i sobretot els del grup d'altres nacionalitats estan ocupats amb un percentatge superior com a treballadors del comerç, hostaleria i serveis personals (un 18,5%, un 20% i un 42%, respectivament), mentre que els enquestats de nacionalitat portuguesa destaquen com a treballadors de la indústria, construcció o agricultura (22%) i entre els treballadors no qualificats (28%). També destaca que hi ha més proporció de jubilats entre els espanyols (22%) i francesos (21%).

Aquesta relació entre ocupació i nacionalitat reflecteix la segmentació del mercat laboral andorrà, en el qual els andorrans i una part dels immigrants treballen en una proporció més gran en les ocupacions més qualificades i amb millors condicions (segment primari), mentre que altres grups d'immigrants treballen en una proporció superior en feines menys qualificades (segment secundari). També cal tenir en compte la relació entre l'ocupació i el nivell d'estudis requerit, fet que explica que en determinades ocupacions sigui més freqüent la presència d'uns orígens o d'un altres, en funció dels diferents nivells de formació.

Context del 21 de Febrer al 16 de Març de 2017

Per interpretar correctament qualsevol enquesta, és necessari conèixer la situació política, econòmica i social corresponent a les dates durant les quals es realitza el treball de camp. Les notícies esmentades a continuació són una reproducció literal dels titulars més destacats de les portades durant el treball de camp del present observatori. Entre parèntesi, se citen les capçaleres que recullen la mateixa notícia a la portada.

Del 21 de Febrer al 25 de Febrer

La policia expulsa un agent per agredir un detingut emmanillat

Font: Diari d'Andorra. 21 de Febrer. (El Periòdic, Bondia)

Samuel Prada és considerat “un màrtir” al Kurdistan

Font: Diari d'Andorra. 22 de Febrer. (El Periòdic)

Mor un menor en un accident a Santa Coloma

Font: El Periòdic. 23 de Febrer. (Diari d'Andorra, Bondia)

Un avançament va causar l'accident de moto mortal

Font: Diari d'Andorra. 24 de Febrer. (El Periòdic)

El futur centre de menors se situarà a l'edifici Solà d'Enclar

Font: Diari d'Andorra. 25 de Febrer.

Del 26 de Febrer al 4 de Març

Rècord de participació al concurs d'escultures de gel del Pas de la Casa

Font: Bondia. 26 de Febrer. (Diari d'Andorra, El Periòdic)

L'USdA recollirà les queixes per l'elevat preu dels lloguers

Font: Bondia. 27 de Febrer. (El Periòdic)

Jocs SA vol invertir entre 11 i 16 milions d'euros al casino

Font: Diari d'Andorra. 28 de Febrer. (Bondia, El Periòdic)

Els sindicats afirmen que se senten enganyats per Martí

Font: Bondia. 1 de Març. (Diari d'Andorra, El Periòdic)

Un guia de muntanya mor a causa d'una allau

Font: Diari d'Andorra. 2 de Març. (Bondia, El Periòdic)

Ld'A denuncia coaccions i assetjament dins del SAAS.

Font: El Periòdic. 3 de Març. (Diari d'Andorra)

El fiscal té indicis de delictes de l'antiga direcció del SAAS.

Font: Diari d'Andorra. 4 de Març

Del 5 de Març a l'11 de Març

La Batllia rebutja els recursos dels Viladomat contra la plataforma esquiable de Soldeu

Font: Bondia. 5 de Març. (Diari d'Andorra, El Periòdic)

El trasllat de malalts causa un augment dels vols de l'helicòpter del bombers.

Font: El periòdic. 6 de Març. (Bondia)

Els Còsols s'oposen a un dels pilars de l'Executiu per fomentar els pisos de lloguer.

Font: El Periòdic. 7 de Març. (Bondia, Diari d'Andorra)

Embellir Meritxell s'encareix un 45% i costarà 11 milions.

Font: Bondia. 8 de Març. (El Periòdic)

Espot veu assumible tot el manifest, menys l'avortament.

Font: El Periòdic. 9 de Març. (Bondia, Diari d'Andorra)

Polèmica desviació a Girona del vol que feia la ruta Madrid-la Seu

Font: Diari d'Andorra. 10 de Març. (El Periòdic)

Buscat per blanqueig un metge que venia pastilles fraudulentas

Font: Diari d'Andorra. 11 de Març

Del 12 de Març al 16 de Març

Cauen els guanys pel "roaming" dels turistes

Font: El Periòdic. 12 de Març.

Els sindicats criden a fer vaga dijous i divendres

Font: El Periòdic. 13 i 14 de Març. (Diari d'Andorra, Bondia)

La rotonda és la demanda principal dels treballadors del Punt de Trobada.

Font: Bondia. 15 de Març. (El Periòdic, Diari d'Andorra)

Vaga històrica

Font: El Periòdic. 16 de Març. (Diari d'Andorra, Bondia)

ASPECTES A MILLORAR D'ANDORRA

1. Quins considera que són per ordre d'importància, els tres aspectes que caldria millorar d'Andorra, en l'actualitat?

En la següent taula es mostren els problemes que els enquestats han esmentat com a primera opció.

Primer aspecte a millorar. Taula 1

	freqüències	Percentatges
Total	807	100
Preu habitatge	102	12,6
Trànsit	87	10,8
Prestacions socials, pensions	65	8,0
Transport públic	54	6,6
Infraestructures i equipaments	49	6,0
Salaris	44	5,4
Política	41	5,1
Educació	27	3,4
Sanitat	25	3,1
Economia	20	2,5
Aparcament	19	2,3
Treball i condicions laborals	19	2,3
Manca feina, atur	16	2,0
Funcionament de les administracions	13	1,6
Valors	13	1,6
Medi ambient	12	1,5
Activitats i espais d'oci, esport, cultura	12	1,5
Comerç	11	1,4
Turisme	10	1,3
Immigració	4	0,4
Nivell de vida car	3	0,3
Mà d'obra poc qualificada, manca de professionals	2	0,3
Joventut	1	0,1
Altres	20	2,4
Millorar-ho tot	2	0,2
Cap aspecte	27	3,3
No contesta	111	13,7

Un 13% dels enquestats consideren que el primer aspecte que cal millorar a Andorra és el preu de l'habitatge, els lloguers cars, mentre que un 11% pensen que en primer lloc cal millorar el

trànsit, un 8% les prestacions socials o pensions, prop d'un 7% el transport públic, un 6% diuen que cal millorar les infraestructures i equipaments (millorar carreteres i accessos, manteniment de carrers, voreres, millorar accessibilitat, treure la neu, acabar les obres, etc.), un 5% consideren que els salaris són molt baixos, i un altre 5% esmenten aspectes relacionats amb la política (la gestió política i mirar més pel poble, els polítics, la transparència i control de la despesa pública, el vot dels residents, les relacions internacionals, etc.).

El preu de l'habitatge és l'aspecte que més ha augmentat respecte l'anterior observatori i ha passat a ocupar el primer lloc (el semestre passat el van esmentar un 6% dels enquestats i era el cinquè aspecte més esmentat). Un 13% van considerar que el primer aspecte a millorar a Andorra era el trànsit, un 8,5% les prestacions socials o pensions, gairebé un 8% el transport públic, un 7,5% les infraestructures i equipaments, un 5% la política, i un altre 5% els salaris baixos.

Aspectes a millorar. Taula 2. (Multiresposta)³

	freqüències	Percentatges
Total	807	100
Preu habitatge	199	24,6
Trànsit	131	16,2
Prestacions socials, pensions	113	14,0
Infraestructures i equipaments	106	13,2
Salaris	106	13,2
Política	90	11,2
Transport públic	87	10,8
Sanitat	66	8,1
Educació	56	6,9
Treball i condicions laborals	55	6,8
Funcionament de les administracions	54	6,7
Aparcament	45	5,5
Economia	42	5,2
Medi ambient	40	5,0
Turisme	28	3,4
Valors	28	3,5
Activitats i espais d'oci esport cultura	28	3,4
Manca feina atur	26	3,2
Comerç	21	2,7
Nivell de vida car	15	1,9
Immigració	10	1,3
Mà d'obra poc qualificada manca de professionals	8	1,0
Joventut	3	0,3
Altres	49	6,1
Millorar-ho tot	2	0,2
Cap aspecte	27	3,3
No contesta	111	13,7

Taula multiresposta: la suma dels percentatges és més gran de 100

Sumant els tres principals aspectes que es considera que cal millorar a Andorra, ja sigui com a primera, segona o tercera opció, un 25% dels enquestats esmenten el preu de l'habitatge, que ha augmentat deu punts respecte el semestre passat (15%), un 16% el trànsit (per un 17% en l'anterior observatori), i un 14% les prestacions socials o pensions (un 14,5% en l'observatori del semestre passat), mentre que un 13% esmenten les infraestructures i equipaments (un 12% el passat semestre), també un 13% els salaris (en l'anterior enquesta ho van dir un 11,5%), un 11%

³ El desglossament de les respostes que inclou cada categoria es pot trobar a l'annex 3.

la política (per un 9% el passat observatori), i un altre 11% el transport públic (per un 10% el semestre anterior).

Així, destaca l'augment del percentatge d'enquestats que consideren problemàtica de l'elevat preu dels lloguers com un dels principals aspectes a millorar, que ha passat a ocupar el primer lloc (augmentant d'un 15% en l'anterior observatori a un 25%), i tot just fa un any ocupava la novena posició (amb un 8%). Els altres aspectes més esmentats mantenen percentatges similars respecte el passat semestre.

Agrupació dels aspectes a millorar per àrees temàtiques. Taula 3 (Multiresposta)

Agrupació dels aspectes a millorar per àrees temàtiques

	freqüències	Percentatges
Total	807	100
Preu habitatge, salaris, nivell de vida car	249	30,9
Prestacions socials, pensions, sanitat	170	21,1
Infraestructures i equipaments; aparcaments	144	17,8
Política; funcionament de les administracions	135	16,7
Trànsit	131	16,2
Economia, comerç, turisme	89	11,0
Transport públic	87	10,8
Educació	56	6,9
Treball i condicions laborals	55	6,8
Altres	49	6,1
Medi ambient	40	5,0
Valors	28	3,5
Activitats i espais d'oci, esport, cultura	28	3,4
Cap aspecte	27	3,3
Manca feina atur	26	3,2
Immigració	10	1,3
Mà d'obra poc qualificada	8	1,0
Joventut	3	0,3
Millorar-ho tot	2	0,2
No contesta	111	13,7

Taula multiresposta: la suma dels percentatges és més gran de 100.

En aquesta taula s'han agrupat algunes categories de la taula número 2 per àmbits temàtics similars (si un enquestat ha esmentat diferents aspectes que s'agrupen en la mateixa categoria només es compta com una resposta).

Considerant els aspectes a millorar agrupats per àmbits destaca en primer lloc el preu de l'habitatge, el nivell de vida car o els salaris baixos (amb un 31% dels enquestats davant un 24% en l'anterior observatori), seguit de les prestacions socials, pensions o sanitat (un 21% per un 18% en l'anterior observatori), les infraestructures, equipaments o aparcaments (un 18% per un

19% el semestre passat), la política i el funcionament de les administracions (un 17% respecte un 14% en l'anterior observatori), el trànsit (un 16% per gairebé un 17% en el darrer observatori), l'economia, el comerç o el turisme (un 11%, per un 12% el semestre anterior), i el transport públic (un 11% per un 10% en l'anterior observatori).

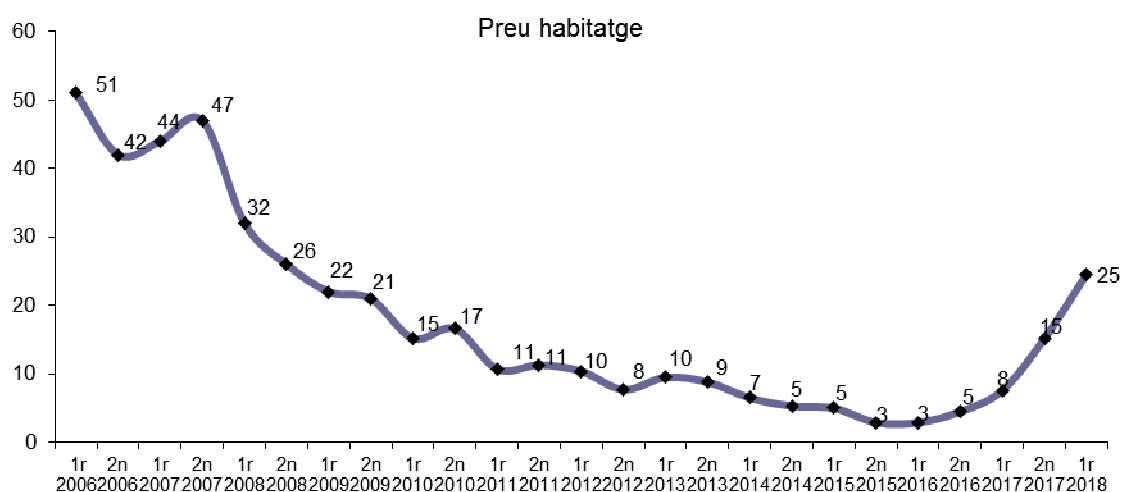
A continuació s'analitzen els problemes més esmentats pels enquestats en funció de les variables sociodemogràfiques que presenten una significació estadística.

Preu de l'habitatge

	freqüències	Percentatges
Total	807	100
Preu habitatge	199	24,6
No ha esmentat aquest aspecte	608	75,4

El preu elevat de l'habitatge és l'aspecte a millorar més esmentat pels enquestats (prop d'un 25%).

En funció de l'edat, destaca que els enquestats de 25 a 39 anys són els que han dit aquest aspecte en una proporció superior (35%), seguits dels que tenen entre 40 i 54 anys (26%), mentre que els més joves i els majors de 55 anys són els que menys ho diuen (un 16% i un 17%, respectivament). Per ocupació els que més comenten que cal millorar el preu de l'habitatge que és molt car són el personal administratiu (39%) i els treballadors no qualificats (36%).



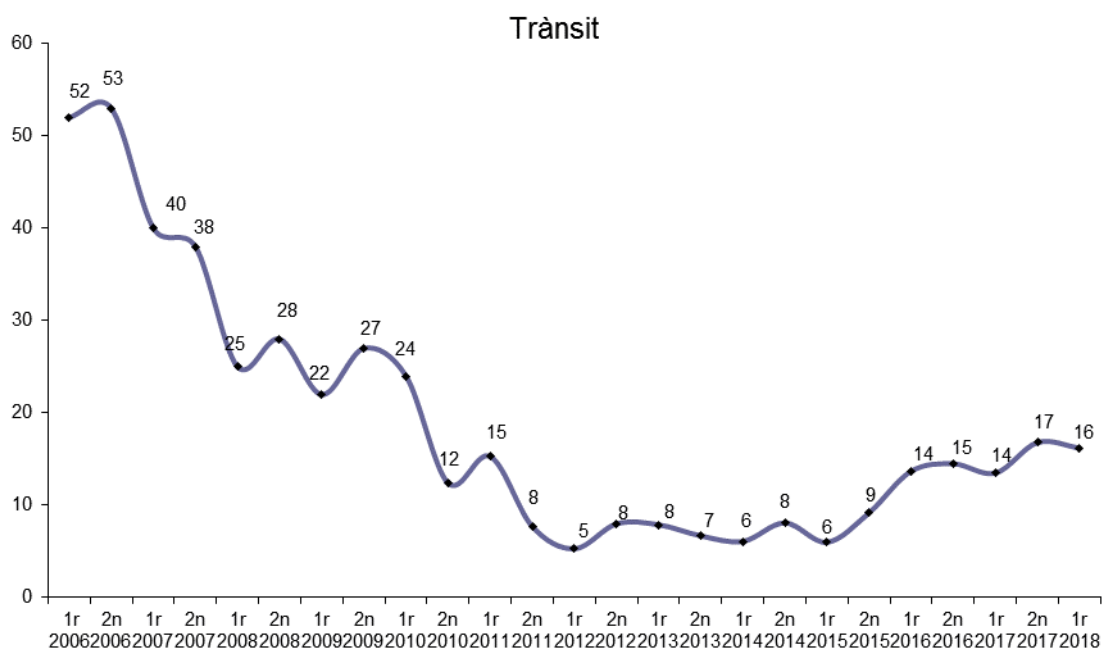
El percentatge d'enquestats que consideren que cal millorar el preu elevat del habitatge va augmentar entre l'any 2002 (quan ho esmentaven entre un 12% i un 16%) i el 2005 (quan va arribar al un 60%). A partir del 2006 va anar disminuint progressivament fins l'any 2016 que ho van dir un 3% dels enquestats. El 2017 es registra un canvi de tendència i augmenta la preocupació per aquest aspecte, passant d'un 8% en l'observatori del primer semestre a un 15% el segon semestre i un 25% en el primer observatori del 2018.

Trànsit

	freqüències	Percentatges
Total	807	100
Trànsit	131	16,2
No ha esmentat aquest aspecte	676	83,8

Un 16% dels enquestats consideren que cal millorar el trànsit, les cues i els problemes relacionats amb la circulació dels vehicles a Andorra.

Ho diuen més els homes (20%) que les dones (13%), els enquestats de nacionalitat andorrana (20%) i francesa (25,5%), els que tenen estudis universitaris (21%), i per ocupació destaca que els que més diuen que cal millorar el trànsit són el personal administratiu (23%), els treballadors de la indústria i la construcció (24%) i els professionals o tècnics (25%).



En el primer Observatori de l'any 2002 el trànsit estava al capdavant dels problemes més esmentats (41%) i va anar augmentant fins a un 78% l'any 2005, si bé amb oscil·lacions que es poden associar a un comportament estacional (els estudis realitzats a l'hivern mostren percentatges superiors pel que fa al problema del trànsit que els realitzats a la primavera o estiu). A partir del 2005 es produeix una disminució progressiva de la proporció de persones que esmenten el problema del trànsit, que coincideix amb la finalització de les obres de millora de l'Avinguda Meritxell i l'obertura de noves infraestructures viàries, si bé, en general, es mantenen les fluctuacions en funció de l'època de l'any en què s'ha dut a terme l'enquesta. El percentatge de població que esmenta aquest problema va baixar fins a un mínim del 5% l'any 2012 i es va mantenir entre un 6% i un 8% fins l'any 2016 quan augmenta fins a un 15%, assolint un 17% el 2017, que es manté en un 16% en l'actual observatori.

Aquestes dades reflecteixen els canvis que s'ha produït en els darrers anys en relació amb les principals preocupacions de la població, i s'observa que entre el 2008 i el 2014, en un context de crisi econòmica, els aspectes relacionats amb la feina, les prestacions socials i l'economia van passar a ocupar els primers llocs, mentre que la problemàtica del trànsit va baixar. Des de

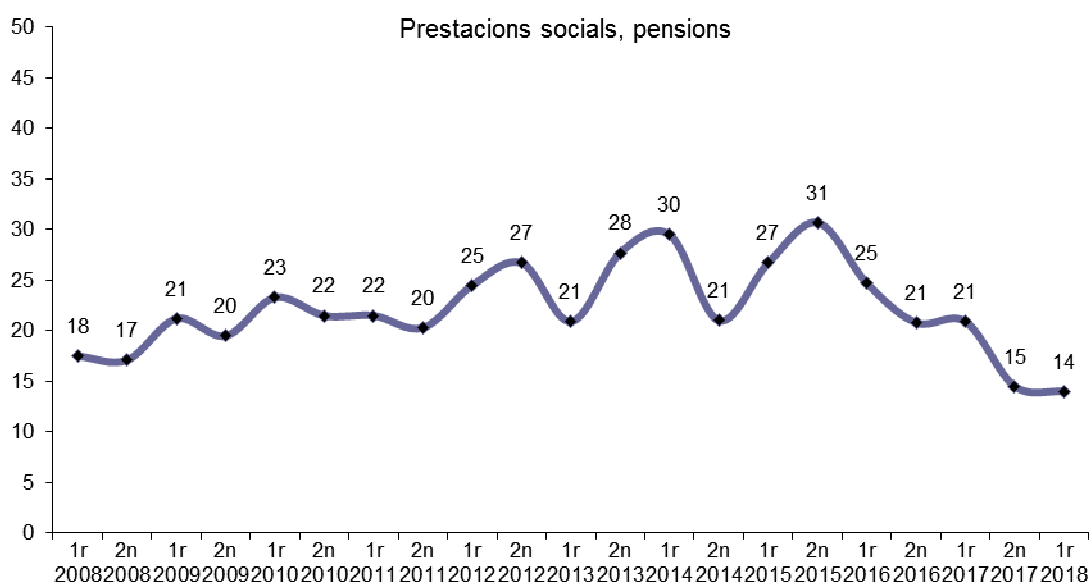
L'any 2015 es detecta un canvi de tendència, que es consolida l'any 2016, i el trànsit torna a tenir més pes entre els aspectes que la població d'Andorra considera que cal millorar.

Prestacions socials, pensions

	freqüències	Percentatges
Total	807	100
Prestacions socials	113	14,0
No ha esmentat aquest aspecte	694	86,0

El 14% dels enquestats consideren que cal millorar les prestacions socials o pensions (pensions baixes, millorar el control, la gestió i la cobertura de la CASS, més ajudes socials, etc.).

En augmentar l'edat augmenta el percentatge de persones que diuen que cal millorar les prestacions o pensions (d'un 8% dels joves de 18 a 24 anys fins a un 18% dels majors de 55 anys), tot i que aquestes diferències no resulten estadísticament significatives. Els enquestats de nacionalitat espanyola són els que més esmenten aquest aspecte a millorar (un 19,5%), i també ho diuen amb més freqüència les persones que tenen estudis primaris o sense estudis (26%) i les que tenen estudis primaris o secundaris bàsics (18%). Per ocupació destaca que els que més ho diuen són els jubilats (21,5%) i els aturats i altres no ocupats (25,5%).



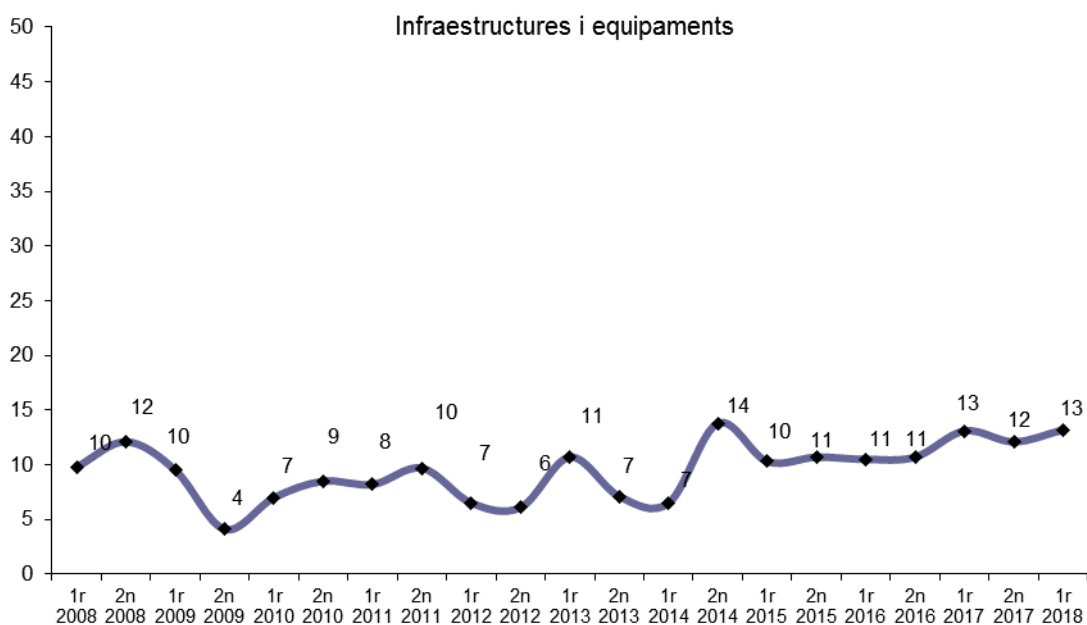
La proporció de persones que consideren que cal millorar les prestacions socials, pensions es va mantenir entre un 20% i un 22% entre l'any 2009 i el 2011. A partir del 2012 s'observen oscil·lacions amb un màxim de 31% el 2015 i un posterior descens continuat des del 2016 fins a un 14% en l'actual observatori.

Infraestructures i equipaments

	freqüències	Percentatges
Total	807	100
Infraestructures i equipaments	106	13,2
No ha esmentat aquest aspecte	701	86,8

Un 13% dels enquestats consideren que cal millorar les infraestructures i els equipaments (millorar carreteres i accessos, manteniment de carrers, voreres, millorar accessibilitat, treure la neu, acabar les obres, etc.).

Les diferències en funció de les variables sociodemogràfiques només són estadísticament significatives en funció del nivell d'estudis, ja que augmenta la proporció d'enquestats que esmenten aquest aspecte entre els que tenen més formació (d'un 2% dels que tenen estudis primaris incomplets o sense estudis, a un 11% dels que tenen estudis primaris o secundaris bàsics, un 13% dels que tenen estudis secundaris superiors i un 17% dels que tenen estudis universitaris).



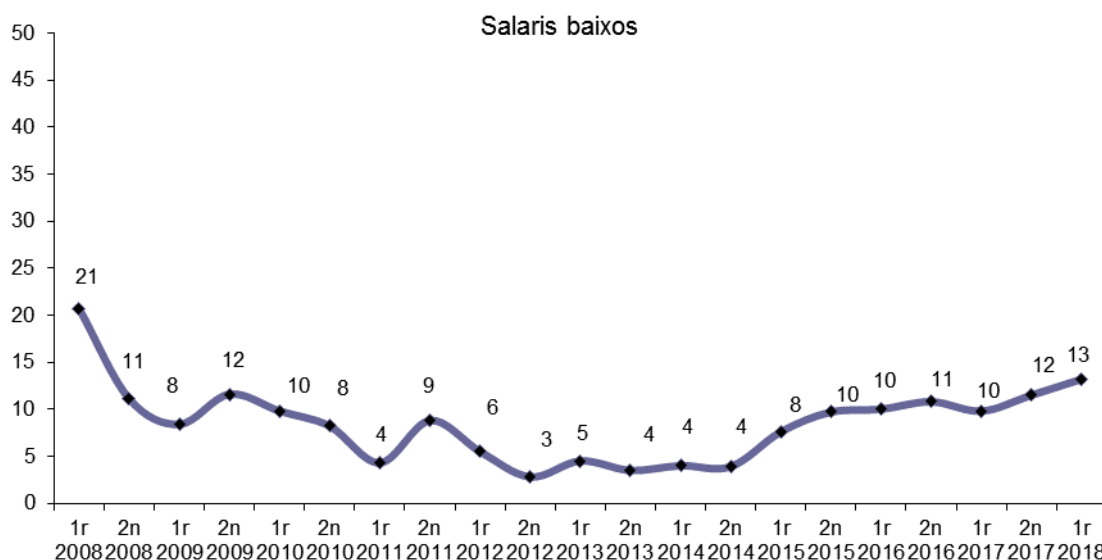
Des del 2007 el percentatge d'enquestats que consideren que cal millorar les infraestructures i equipaments d'Andorra ha oscil·lat entre un mínim d'un 4% l'any 2009 i un màxim d'un 14% el 2014, i en els darrers anys es manté entre un 11% i un 13%.

Salaris

	freqüències	Percentatges
Total	807	100
Salaris	106	13,2
No ha esmentat aquest aspecte	701	86,8

Un 13% dels enquestats diuen que cal millorar els salaris, ja que consideren que són molt baixos.

Els enquestats que ho diuen en major proporció són els que tenen entre 25 i 39 anys (16%) i entre 40 i 54 anys (18%), els de nacionalitat portuguesa (22,5%), els que tenen estudis primaris o secundaris bàsics (22%), i els treballadors de la indústria i la construcció (28%), seguits dels treballadors no qualificats (21,5%) i el personal administratiu (21%), mentre que els que menys ho diuen són els majors de 55 anys (7%), els de nacionalitat francesa i del grup d'altres nacionalitats (un 8% i un 6%, respectivament), els que tenen estudis primaris no acabats o sense estudis (3%), i estudiants i jubilats (4%).



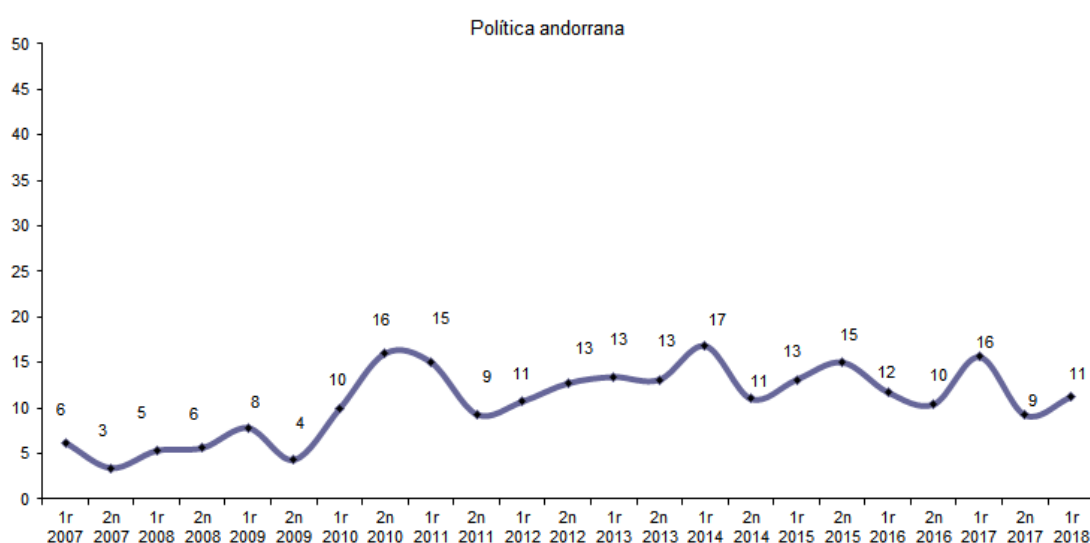
L'any 2007 el percentatge d'enquestats que consideren que cal millorar els salaris era superior al 20% i va anar baixant fins a un 3% o 4% entre el 2012 i el 2014. Els darrers anys ha tornat a augmentar fins un 13% el 2018.

Política

	freqüències	Percentatges
Total	807	100
Política	90	11,2
No ha esmentat aquest aspecte	717	88,8

Els enquestats que han esmentat algun aspecte a millorar relacionat amb la política representen un 11%.

Ho han dit sobretot els andorrans (16%), els enquestats amb estudis universitaris (16,5%) i per ocupació destaquen els professionals o tècnics i el personal administratiu (17%).



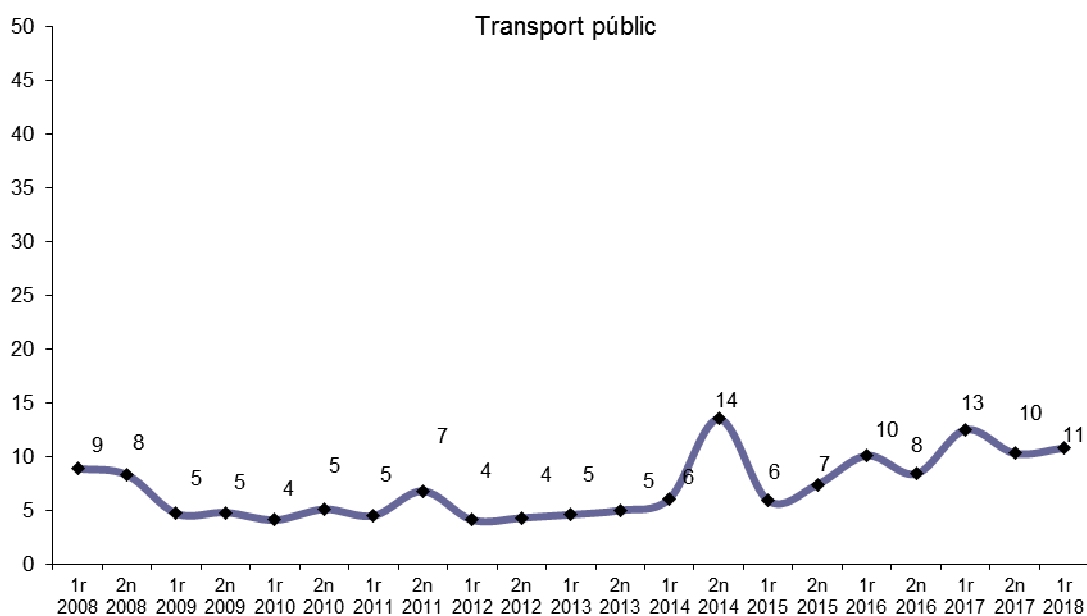
La proporció d'enquestats que consideren que cal millorar la política andorrana representava entre un 3% i un 8% fins l'any 2009, i va augmentar significativament l'any 2010 assolint un 16%. Des d'aquell moment ha continuat oscil·lant entre un mínim del 9% i un màxim de 16%-17%.

Transport públic

	freqüències	Percentatges
Total	807	100
Transport públic	87	10,8
No ha esmentat aquest aspecte	720	89,2

Un 11% dels enquestats consideren que cal millorar el transport públic.

Tot i que la diferència no és estadísticament significativa en funció de l'edat, s'observa que els joves de 18 a 24 anys són els que més diuen que cal millorar el transport públic (un 18%) i disminueix amb l'edat (els que menys ho diuen són els majors de 55 anys, amb un 8%). Destaca que els que més diuen aquest aspecte a millorar són els enquestats del grup d'altres nacionalitats (27%), els que tenen estudis universitaris (17%), els estudiants (19%), els treballadors del comerç i l'hoteleria (17%) i els professionals o tècnics (16%).



La proporció d'enquestats que consideren que cal millorar el transport públic s'ha mantingut entre un 4% i un 8% en els darrers anys, i només puntualment ha superat el 10% (el segon semestre del 2014, amb un 14%, i el primer semestre del 2017, amb un 13%).

RESULTATS D'ENQUESTES SIMILARS

Baròmetre d'Opinió Política (1a onada 2018)⁴

Quins creu que són els principals problemes que té actualment Catalunya?

(Més d'una possibilitat de resposta)

	Freqüències	Percentatges
Base: Total entrevistes	1500	
Insatisfacció amb la política	726	48,5
Relacions Catalunya-Espanya	693	46,3
Atur i precarietat laboral	440	29,4
Millorar polítiques socials	261	17,5
Funcionament de l'economia	224	15,0
Sanitat	148	9,9
Educació-cultura-investigació	115	7,7
Accés a l'habitatge	71	4,7
Baix nivell salarial	47	3,1
Immigració	46	3,1
Inseguretat ciutadana	37	2,5
Sistema de finançament de Catalunya	30	2,0
Excessiva pressió fiscal	25	1,7
Serveis deficients i males instal·lacions públiques	24	1,6
Incivisme i violència	20	1,3
Manca d'infraestructures i problemes amb el transport	17	1,2
Crisi i identitat catalana	12	0,8
Altres	151	10,1
Cap problema	24	1,6
No ho sap	10	0,7
No contesta	2	0,1

Els principals problemes que preocupen els ciutadans de Catalunya són temes relacionats amb la insatisfacció amb la política (48,5%), les relacions entre Catalunya i Espanya (46%), l'atur i la precarietat laboral (29%), la millora de les polítiques socials (17,5%) i el funcionament de l'economia (18%).

⁴ Centre d'Estudis d'Opinió. *Baròmetre d'Opinió Política*.

Enquesta telefònica realitzada entre el 7 i el 27 d'abril de 2018 a una mostra de 1.500 persones de 18 anys i més amb ciutadania espanyola i residents a Catalunya. Marge d'error del +/- 2,69%. Pàgina web: <http://ceo.gencat.cat/ca/barometre/detall/index.html?id=6668>

Eurobaròmetre (tardor 2017)⁵

**Quins són els dos principals problemes del vostre país actualment?
(Màxim 2 respostes). Percentatge**

	Mitjana EU28	Espanya	França	Portugal
L'atur	25	58	40	42
La immigració	22	7	17	4
La sanitat i seguretat social	20	11	8	22
La inflació	17	8	13	12
El terrorisme	16	13	33	4
La situació econòmica	16	34	11	21
Les pensions	14	12	12	15
La inseguretat ciutadana	12	6	14	8
El sistema educatiu	11	6	11	5
Habitatge	10	4	9	3
Protecció al medi ambient	10	3	13	9
El deute públic	9	12	11	15
Els impostos	7	5	5	9

En el conjunt dels 28 països de la Unió Europea els principals problemes esmentats són l'atur (25%), la immigració (22%) i la sanitat i seguretat social (20%). A Espanya un 58% considera com a principal problema l'atur i un 34% la situació econòmica, a França un 40% esmenten l'atur i un 33% el terrorisme, i a Portugal un 42% l'atur i un 22% la sanitat i seguretat social.

⁵ European Commission. *Standard Eurobarometer 88*.

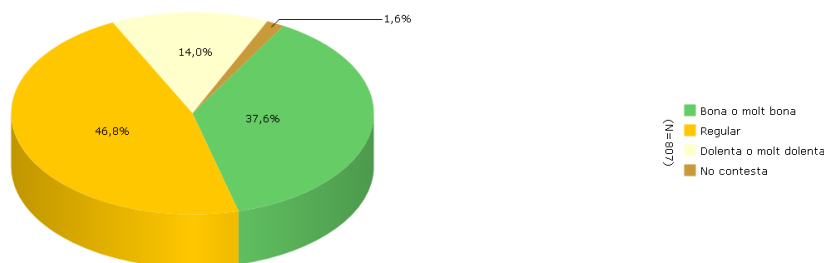
Enquesta personal realitzada entre el 5 i el 19 de novembre de 2017 a una mostra de 28.055 persones de 15 anys o més residents als països membres de la Unió Europea de les respectives nacionalitats de cada estat (1.008 enquestats a Espanya, 1.072 a França i 1.076 a Portugal). Marge d'error del +/- 3,1% en cada país amb un nivell de confiança del 95% en la hipòtesi més desfavorable p=q=50.

<http://ec.europa.eu/commfrontoffice/publicopinion/index.cfm/Survey/index#p=1&instruments=STANDARD>

SITUACIÓ ECONÒMICA I EQUIPAMENT DE LA LLAR

2. Com qualificaria la situació econòmica general d'Andorra actualment?

	freqüències	Percentatges
Total	807	100
Molt bona	25	3,0
Bona	279	34,6
Regular	378	46,8
Dolenta	86	10,6
Molt dolenta	27	3,3
Ns/Nc	13	1,6



Un 47% dels enquestats consideren que la situació econòmica general d'Andorra és regular. Un 34,6% la qualifica de bona i un 10,6% que diu que és dolenta, mentre que al voltant d'un 3% consideren que és molt bona o molt dolenta.

Els homes són més optimistes pel que fa a la situació econòmica d'Andorra, ja que un 44% la qualifica de bona o molt bona, per un 31% de les dones, mentre que elles consideren en major proporció que la situació és regular (50%) o dolenta o molt dolenta (18%), davant un 44% i 10%, respectivament, dels homes.

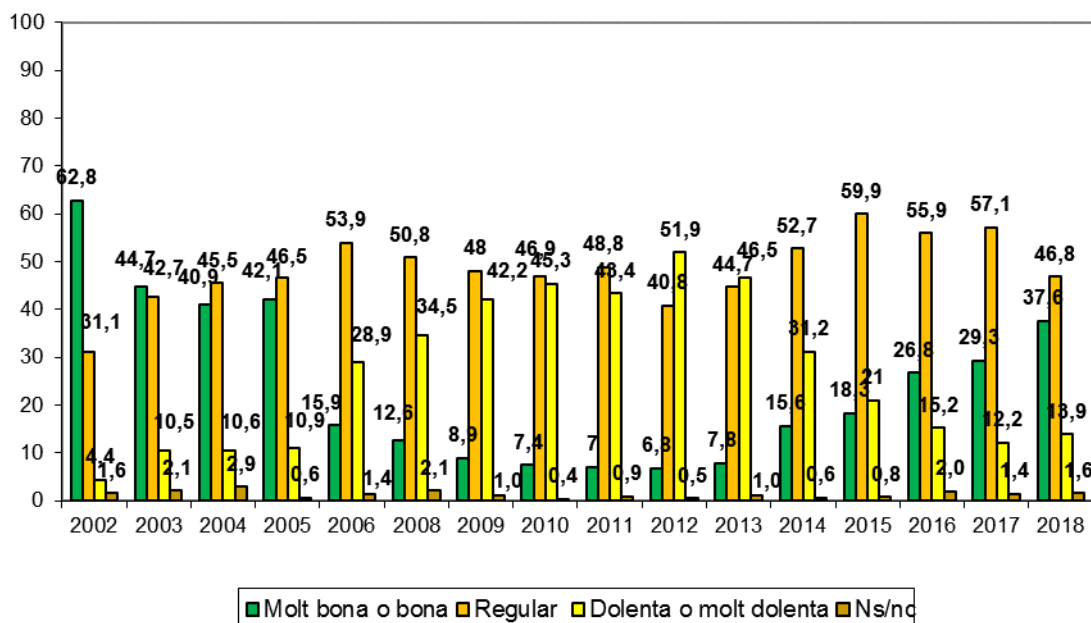
Els més joves són els que consideren en major proporció que la situació econòmica d'Andorra és bona o molt bona (54%) i en augmentar l'edat disminueix aquesta percepció positiva fins a un 28,5% dels majors de 55 anys, que són els que més pensen que és regular (55%). També és major la percepció negativa entre els grups de més edat (entre un 14% i un 16%).

Quant a la nacionalitat els que qualifiquen la situació econòmica de bona o molt bona són els d'altres nacionalitats (63%), francesos (44%), i espanyols (42%), mentre que els andorrans i els portuguesos ho diuen en menor proporció (un 33% i un 19%, respectivament) que són els que més la qualifiquen de regular (un 62% els portuguesos i un 51% els andorrans).

En augmentar el nivell d'estudis també augmenta la proporció dels que consideren que la situació econòmica del país és bona o molt bona (d'un 12% dels que tenen estudis primaris incomplets o sense estudis a un 46,5% dels que tenen estudis universitaris), alhora que disminueix el percentatge dels que la qualifiquen de regular i dolenta o molt dolenta.

En relació amb l'ocupació destaca que els que més consideren que la situació econòmica a Andorra és bona o molt bona són els directius, propietaris i els estudiants (un 48% en cada cas), seguits dels professionals, tècnics (45,5%) i dels treballadors del comerç, hoteleria (43%). D'altra banda, els que més la qualifiquen de dolenta o molt dolenta són els treballadors no qualificats (26%), els aturats i altres no ocupats (22%) i les mestresses de casa (20,5%).

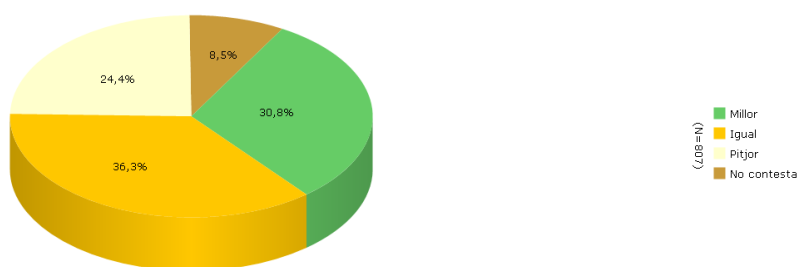
Evolució de la percepció de la situació econòmica d'Andorra



La percepció que la situació econòmica d'Andorra és dolenta o molt dolenta augmenta considerablement a partir del 2006 i fins el 2013 (especialment en els anys de major incidència de la crisi en l'economia mundial), moment en què la percepció negativa dels enquestats va disminuint alhora que augmenta la proporció dels que pensen que la situació econòmica és regular, que torna a ser majoritària. La proporció dels que qualifiquen la situació com a bona o molt bona també està augmentant en els darrers anys (coincidint amb l'inici de la recuperació de l'economia) passant d'un 27% l'any 2016 a un 29% l'any 2017 i un 37,6% el 2018.

3 . Diria que la situació econòmica d'Andorra és millor, igual, o pitjor que la de fa un any?

	freqüències	Percentatges
Total	807	100
Millor	248	30,8
Igual	293	36,3
Pitjor	197	24,4
Ns/Nc	69	8,5



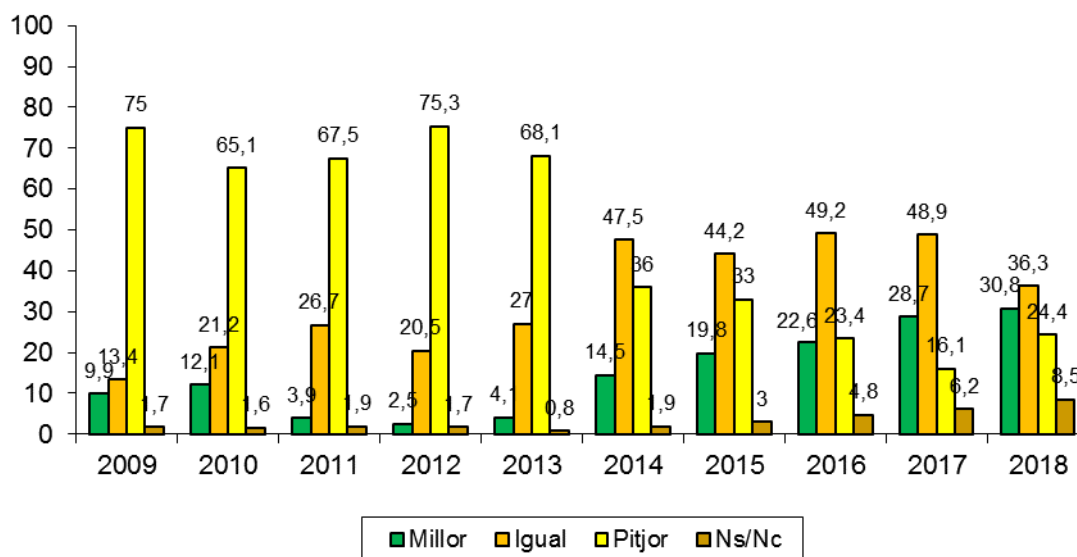
Un 36% dels enquestats diuen que la situació econòmica d'Andorra es manté igual que la de fa un any, prop d'un 31% pensen que és millor i un 24% la consideren pitjor.

La comparació de la situació econòmica d'Andorra amb l'any passat la valoren més positivament els homes que les dones (un 36% dels homes per un 25% de les dones diuen que és millor, mentre que un 30,5% de les dones i un 18% dels homes pensen que és pitjor).

Per edat, el grup de 40 a 54 anys és el que en major proporció diu que la situació actual és millor que la de fa un any (37,5%), seguits dels joves entre 18 i 24 anys (33%), tot i que els joves diuen en major proporció que la situació és igual (42%), mentre que els de 25 a 39 anys són els que més diuen que la situació econòmica d'Andorra és pitjor que la de l'any anterior (31%).

En relació amb l'ocupació s'observa que els que diuen que la situació econòmica és millor són en primer lloc els treballadors de la indústria i la construcció (48%), seguit d'un 45% de les mestresses de casa i un 42% dels directius, propietaris i comandaments intermedis. Els jubilats opinen en major proporció que la situació és igual (44%), mentre que els treballadors no qualificats són els que més diuen que la situació econòmica és pitjor (42%).

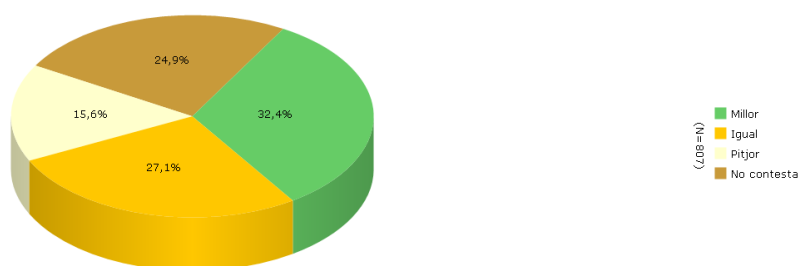
Evolució de la situació econòmica d'Andorra respecte a la de fa un any



Pel que fa a l'evolució de la percepció de la situació econòmica d'Andorra respecte un any abans, era majoritàriament negativa entre el 2009 i el 2013, i des del 2014 la proporció de casos que qualifiquen la situació actual igual que la de l'any anterior passa a ser la resposta més freqüent per part dels enquestats. La percepció positiva també ha augmentat en aquests anys passant d'un 4% el 2013, a un 14,5% el 2014, un 20% el 2015, un 23% l'any 2016, un 29% el 2017 i un 31% el 2018.

4. I d'aquí un any, creu que la situació econòmica d'Andorra serà millor, pitjor o seguirà igual?

	freqüències	Percentatges
Total	807	100
Millor	261	32,4
Igual	218	27,1
Pitjor	126	15,6
Ns/Nc	201	24,9



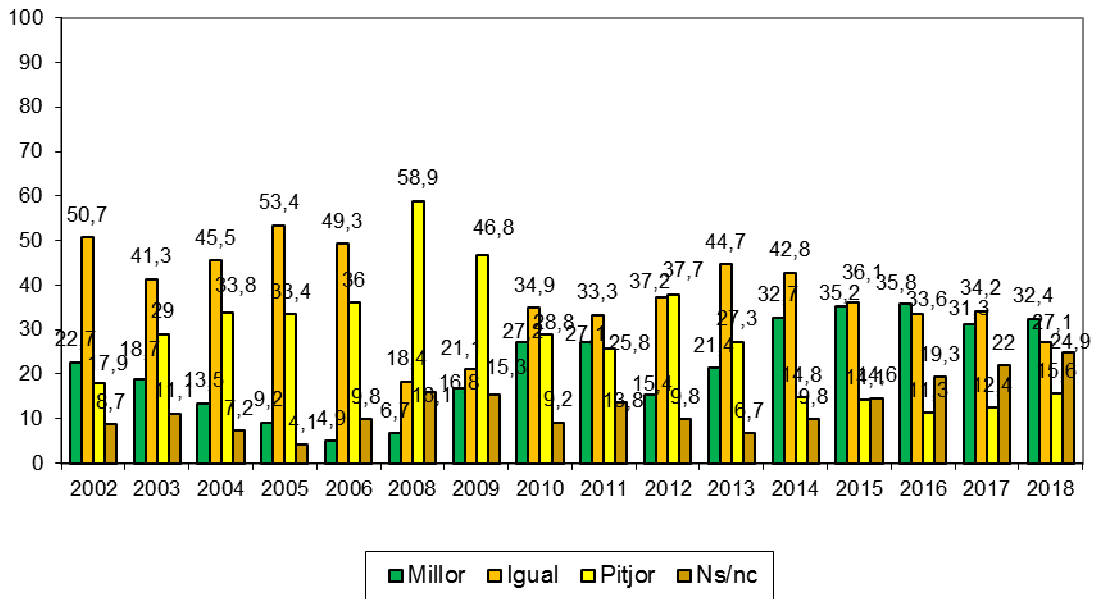
Un 32% dels enquestats creuen que la situació econòmica d'Andorra d'aquí un any serà millor que l'actual, un 27% consideren que la situació es mantindrà igual, mentre que un 15,6% creuen que serà pitjor, i un 25% no ho saben o no contesten.

Per edat, els més joves són els que més diuen que la situació serà millor (37%), seguits dels de 40 a 54 anys (35%). Els joves també diuen amb més proporció que la situació serà igual (35%), mentre que en augmentar l'edat disminueix aquesta resposta i augmenta el percentatge dels que no contesten.

Els que més pensen que el proper any la situació econòmica d'Andorra serà millor són els enquestats d'altres nacionalitats i els portuguesos (un 47% i un 34%, respectivament). També ho valoren més positivament les persones amb estudis primaris o secundaris bàsics (36%).

Per ocupació destaca que els directius, propietaris, comandament intermedis (44,5%), les mestresses de casa (46%) són els grups que més creuen que la situació econòmica d'aquí un any serà millor, seguits dels estudiants (43%). Els més pessimistes són el personal administratiu que consideren en un 26% que la situació serà pitjor.

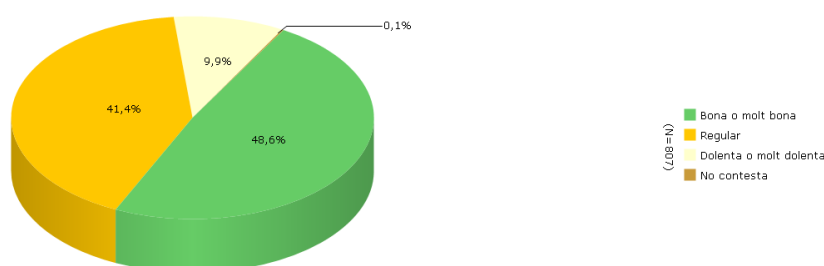
Evolució de la percepció de la situació econòmica d'Andorra per l'any vivent



L'any 2008 i 2009 van ser els més negatius en termes de percepció sobre la situació econòmica d'Andorra per a l'any següent. A partir de l'any 2013 s'observa una visió més optimista pel que fa a la millora de la situació econòmica prevista, i l'any 2016 i el 2018 es registren els percentatges més alts dels que consideren que la situació econòmica d'Andorra millorarà. També destaca que en els darrers anys augmenta la proporció dels que no ho saben o no contesten.

5. I a nivell personal com qualificaria la seva situació econòmica?

	freqüències	Percentatges
Total	807	100
Molt bona	39	4,9
Bona	353	43,8
Regular	334	41,4
Dolenta	61	7,6
Molt dolenta	18	2,3
Ns/Nc	1	0,1



Un 44% dels enquestats qualifiquen la seva situació econòmica personal de bona, i un 41% la consideren regular, mentre que un 7,6% pensen que és dolenta, un 5% la qualifiquen de molt bona i un 2% de molt dolenta.

Els homes són els que més declaren que la seva situació personal és bona o molt bona (un 52% dels homes davant un 45% de dones), mentre que les dones diuen amb més proporció que la seva situació personal és dolenta o molt dolenta (un 13% de les dones, per un 7% dels homes).

En augmentar l'edat disminueix la proporció dels que diuen que la seva situació econòmica personal és bona o molt bona (d'un 61% dels més joves a un 41% dels de 55 anys o més), alhora que augmenta la proporció dels enquestats que qualifiquen la seva situació de dolenta o molt dolenta (cap cas entre els més joves i fins a un 14% dels més grans).

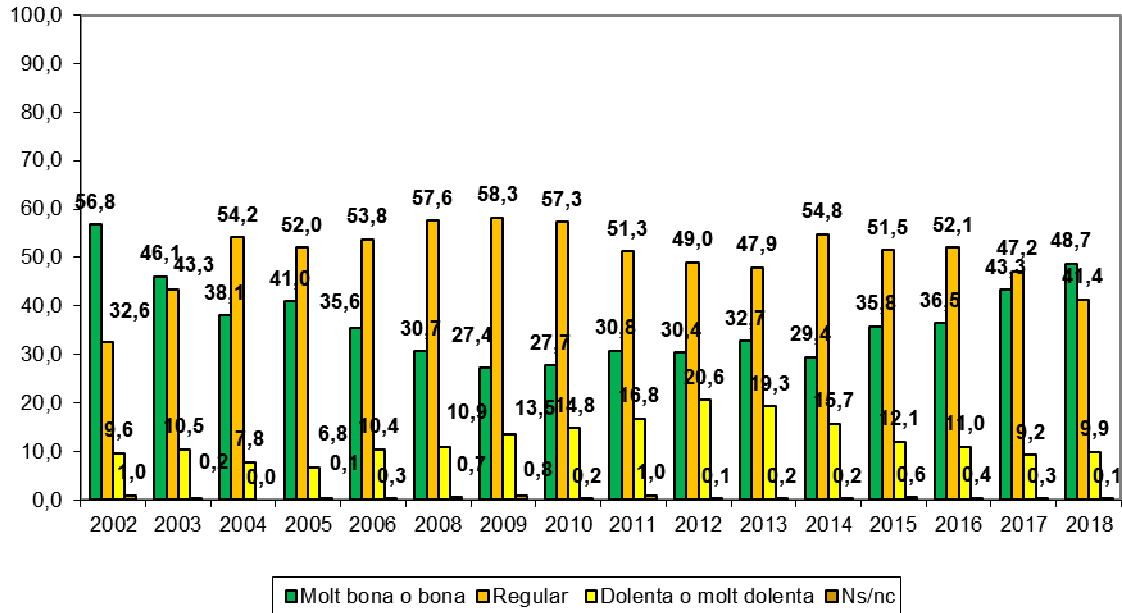
Per nacionalitat es destaca que els enquestats d'altres nacionalitats (60%), els andorrans (56%) i els francesos (51%) són els que consideren en major proporció que la seva economia personal és bona o molt bona. Els que més diuen que la seva situació econòmica és regular (65%) o dolenta o molt dolenta (18%) són els enquestats de nacionalitat portuguesa.

Els enquestat amb més nivell d'estudis són els que valoren millor la seva situació econòmica, augmentant d'un 20% dels que tenen estudis primaris no acabats o sense estudis a un 68% dels que tenen estudis universitaris que consideren que la seva situació econòmica és bona o molt bona, alhora que tendeix a disminuir el percentatge dels que diuen que és regular o dolenta o molt dolenta.

Segons l'ocupació destaca que els que en major proporció consideren que la seva situació econòmica és bona o molt bona són els professionals o tècnics (73%) i el personal directiu,

propietaris i comandaments intermedis (62%), mentre que els treballadors no qualificats són els més consideren que la seva situació és regular (64%) o dolenta o molt dolenta (26%).

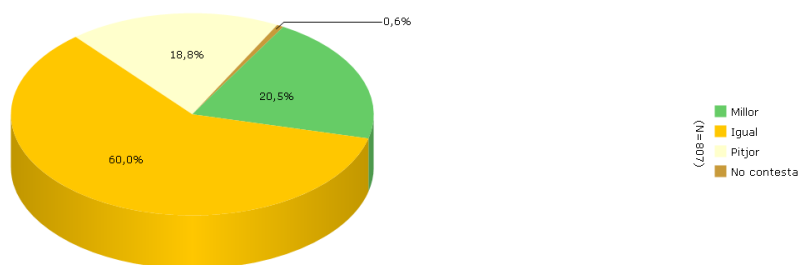
Evolució de la percepció de la situació econòmica personal



Quant a l'evolució de la percepció dels enquestats sobre la situació econòmica personal s'observa una tendència a l'alça en els darrers anys dels que consideren que és bona o molt bona, assolint un 49% el 2018, alhora que tendeix a disminuir el percentatge dels que consideren que la seva situació econòmica és regular o dolenta o molt dolenta.

6. La seva situació econòmica actual, en relació amb la de fa un any: ha millorat, ha empitjorat, o està igual?

	freqüències	Percentatges
Total	807	100
Millor	166	20,5
Igual	485	60,0
Pitjor	152	18,8
Ns/Nc	5	0,6



El 60% dels enquestats diuen que la seva situació econòmica actual està igual en relació amb la de fa un any, un 20,5% consideren que ha millorat i un 19% que ha empitjorat.

Els homes declaren en major proporció que la seva situació econòmica ha millorat respecte a la de l'any anterior (un 25% davant un 16% de les dones), i les dones manifesten amb més proporció que els homes que la seva situació econòmica ha empitjorat respecte l'any anterior (un 23% i un 14%, respectivament).

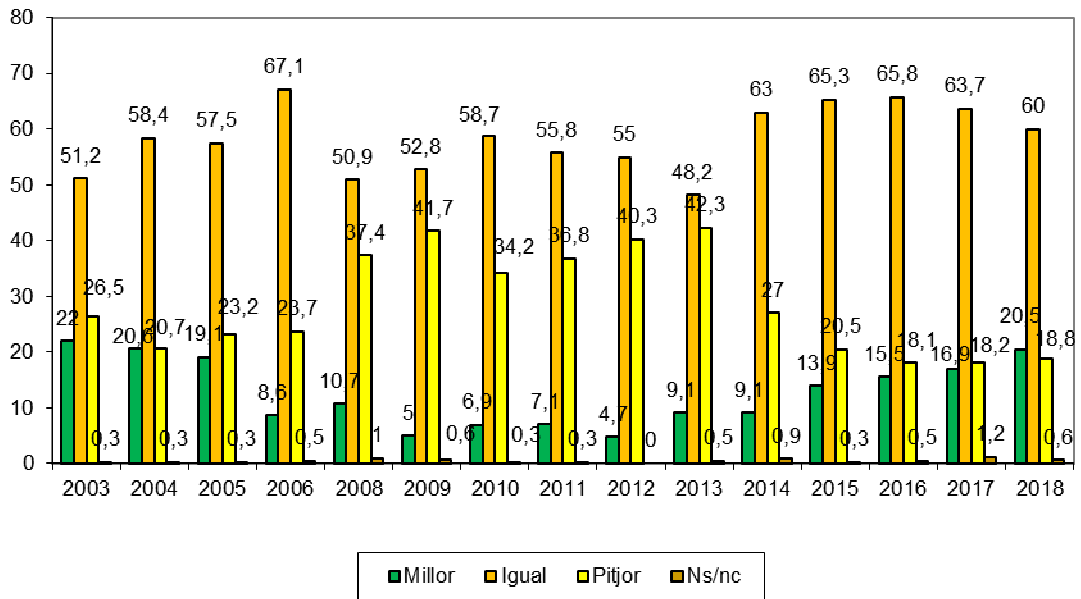
La valoració positiva sobre la situació econòmica respecte l'any anterior és més alta entre els joves (un 44% dels que tenen entre 18 i 24 anys que la seva situació és millor, i disminueix en els grups de més edat fins a un 10% dels que tenen 55 anys o més), mentre que en augmentar l'edat augmenten els casos que consideren que la seva situació econòmica està igual o ha empitjorat.

Tot i que la major part dels diferents grups nacionals diuen que la seva situació econòmica s'ha mantingut igual destaca que els enquestats del grup d'altres nacionalitats són els que més declaren que la seva situació econòmica ha millorat (37%), mentre que els portuguesos són els que més diuen que la seva situació ha empitjorat (25%), seguits dels francesos (21%).

Les persones amb estudis universitaris són les que diuen en un percentatge superior que la seva situació està millor (27%) o igual (62%) que l'any anterior, i són els que menys diuen que és pitjor (10,5%).

En funció de l'ocupació s'observa que els que declaren que la seva situació personal ha millorat són principalment els directius, propietaris i comandaments (32%), mentre que els que més diuen que estan pitjors són els aturats (39%), els treballadors no qualificats (29%) i els jubilats (24%).

Evolució de la percepció de la seva situació econòmica personal en relació amb la de fa un any



Pel que fa a la percepció de la situació econòmica personal en comparació a la de l'any anterior destaca que a partir de l'any 2014 el percentatge d'enquestats que consideren que la seva situació ha millorat va augmentar i tendeix a disminuir la proporció dels que consideren que la situació és igual.

7. Tenint en compte els ingressos mensuals totals de la seva llar, vostè diria que la seva llar arriba a final de mes...

	freqüències	Percentatges
Total	807	100
Amb molta facilitat	49	6,1
Amb facilitat	192	23,7
Amb certa facilitat	256	31,8
Amb certa dificultat	198	24,5
Amb dificultat	69	8,5
Amb molta dificultat	41	5,1
Ns/Nc	3	0,3

Un 32% de la població enquestada diu que arriba amb certa facilitat a final de mes, seguit d'un 24,5% que manifesta que hi arriba amb certa dificultat i prop d'un 24% que ho fa amb facilitat. En menor proporció un 8,5% diu que arriba a final de mes amb dificultat, un 6% amb molta facilitat, i un 5% molta dificultat.

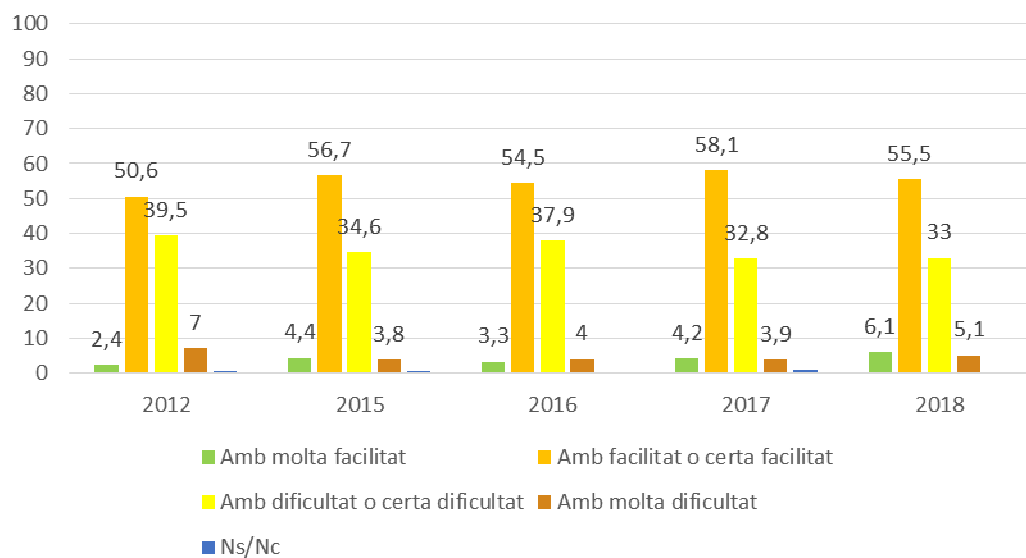
Els homes declaren amb major proporció que les dones que tenen facilitat o certa facilitat per arribar a finals de mes (60% i 51%, respectivament), i hi ha més dones que diuen que tenen dificultats o certes dificultats (un 36% de les dones davant un 30% dels homes) o amb molta dificultat (un 6% i un 4%, respectivament).

Quant a la nacionalitat destaca que els que manifesten amb més proporció que tenen dificultats o certes dificultats són els portuguesos (53%), mentre que la resta de grups nacionals diuen majoritàriament que arriben a final de mes amb facilitat o certa facilitat (entre un 55% i un 65%).

Entre les persones amb més nivell d'estudis augmenta proporcionalment el percentatge dels que diuen que arriben a final de més amb facilitat o certa facilitat (d'un 35% dels que tenen estudis primaris incomplets o sense estudis a un 65% dels que tenen estudis universitaris) alhora que disminueix la proporció dels que tenen dificultats o certes dificultats per arribar a final de mes.

S'observa que la majoria de les ocupacions diuen majoritàriament que tenen facilitat o certa finalitat per arribar a final de mes, excepte els treballadors no qualificats que diuen en major proporció que tenen dificultats o certes dificultats (70%).

Evolució de la facilitat o dificultat per arribar a finals de mes



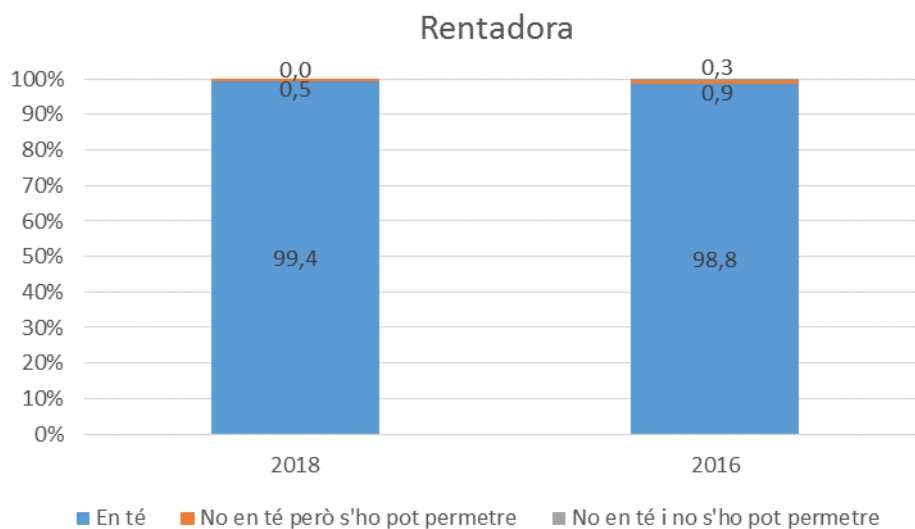
En els darrers anys la proporció de les persones enquestades que diuen que a la seva llar arriben amb facilitat o certa facilitat a final de mes oscil·la entre un 51% i un 58%. La proporció de persones que manifesten que arriben a finals de mes amb dificultat o certa dificultat tendeix a disminuir, i s'observa un lleuger augment dels que diuen que arriben amb molta facilitat, com també han augmentat un punt percentual en el darrer any els casos que hi arriben amb molta dificultat.

8. A la seva llar tenen (si no tenen es poden permetre tenir) els equipaments següents?

8.1. Rentadora

	freqüències	Percentatges
Total	807	100
En té	802	99,4
No en té però s'ho pot permetre	4	0,5
No en té i no s'ho pot permetre	0	0,0
No en té	1	0,1

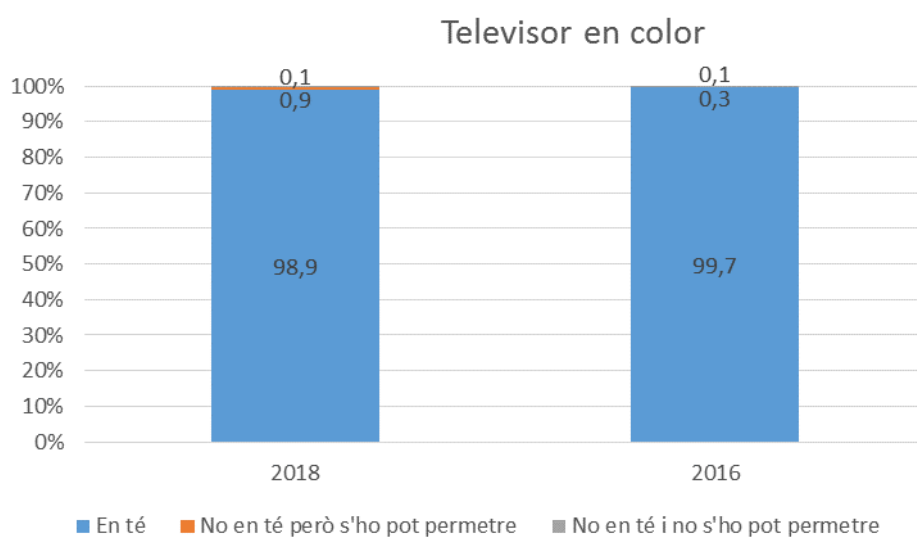
La majoria dels enquestats (99%) diuen que a la seva llar tenen rentadora i un 0,5% no en tenen però sí s'ho podrien permetre.



8.2. Televisor en color

	freqüències	Percentatges
Total	807	100
En té	798	98,9
No en té però s'ho pot permetre	7	0,9
No en té i no s'ho pot permetre	1	0,1
No en té	1	0,1

Gairebé el 99% dels enquestats diuen que tenen un televisor en color a la seva llar, mentre que un 1% no en tenen però s'ho podrien permetre.



8.3. Telèfon (fix o mòbil)

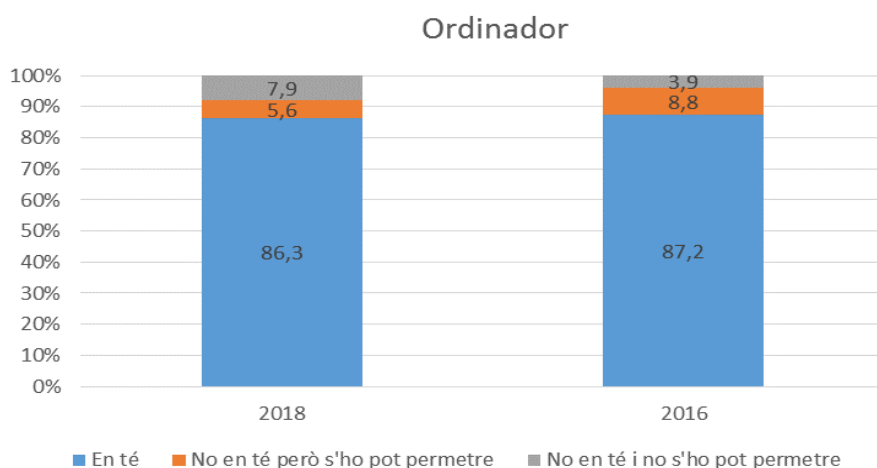
	freqüències	Percentatges
Total	807	100
En té	807	100

Tots els enquestats tenen algun tipus de telèfon.

8.4. Ordinador (portàtil o sobretaula)

	freqüències	Percentatges
Total	807	100
En té	696	86,3
No en té però s'ho pot permetre	45	5,6
No en té i no s'ho pot permetre	64	7,9
No en té	2	0,2
No contesta	1	0,1

Un 86% dels enquestats afirmen que tenen un ordinador a la seva llar, ja sigui portàtil o de sobretaula (un 87% en l'observatori del segons semestre del 2016), prop d'un 6% no en tenen però s'ho podrien permetre (un 9% el 2016) i un 8% no en té i tampoc s'ho pot permetre (un 4% el 2016).



En augmentar l'edat també augmenta la proporció d'enquestats que no disposen d'ordinador a la llar: entre els més joves un 6% no tenen ordinador (un 4% s'ho podrien permetre mentre que un 2% no s'ho podrien permetre), percentatge que augmenta fins a un 22% dels enquestats de 55 o més anys (un 9% no tenen ordinador però s'ho podrien permetre per un 13% que no en tenen i no s'ho podrien permetre).

Per nacionalitat, els portuguesos i els francesos són els que més diuen que no tenen ordinador i no se'l podrien permetre (un 16% i un 11%, respectivament), seguits dels espanyols (9%), que són els que més diuen que no en tenen però sí que s'ho podrien permetre (11%).

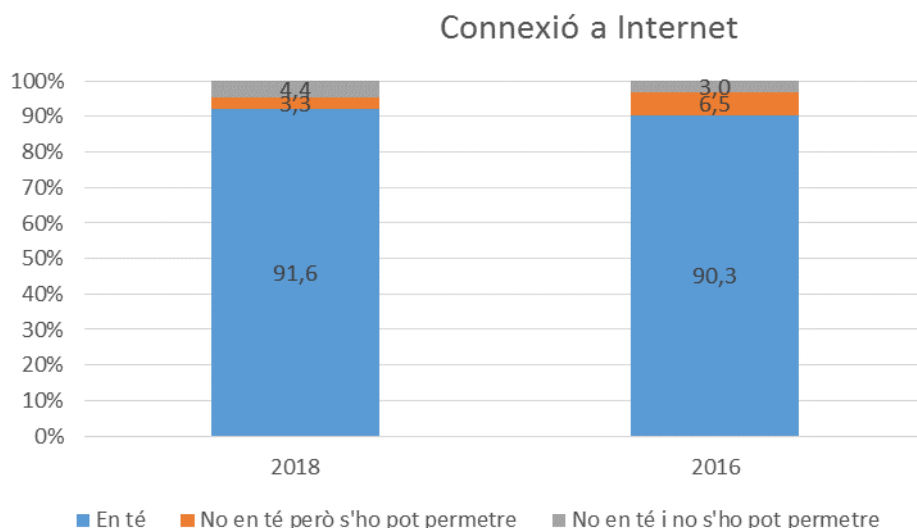
Segons el nivell d'estudis, el 48% dels enquestats amb estudis primaris no acabats o sense estudis no disposen d'ordinador a la llar (un 13% s'ho podria permetre i un 35% no), i entre les persones amb més formació disminueix la proporció dels que no en tenen (entre els enquestats amb estudis universitaris un 3% no en tenen però s'ho podrien permetre i un 1% no s'ho podrien permetre).

Segons l'ocupació destaca que els jubilats, els treballadors no qualificats i els aturats i altres no ocupats són els que més diuen que no tenen ordinador a la llar ni s'ho pot permetre (al voltant d'un 17% en cada grup), seguits dels treballadors del comerç, hoteleria i serveis personals (12%).

8.5. Connexió a internet

	freqüències	Percentatges
Total	807	100
En té	740	91,6
No en té però s'ho pot permetre	27	3,3
No en té i no s'ho pot permetre	36	4,4
No en té	3	0,3
No contesta	2	0,2

Gairebé un 92% dels enquestats tenen connexió a internet a la seva llar, mentre que un 3% no en tenen però s'ho podrien permetre i un 4% no en tenen i tampoc s'ho poden permetre.



S'observa que els enquestats de més edat són els que diuen amb més proporció que no tenen internet a casa (un 15% dels de 55 o més anys: un 7% no tenen internet a casa però s'ho poden permetre i un 8% no s'ho poden permetre), mentre que entre els joves de 18 a 24 anys tots els enquestats tenen connexió a internet.

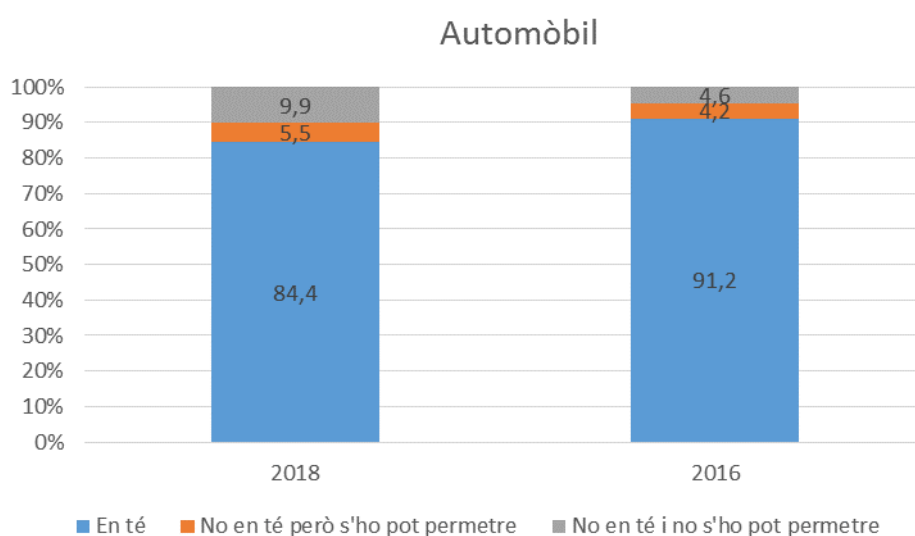
Els enquestats amb menor nivell d'estudis són els que menys tenen connexió d'internet a casa (un 12,5% no en té però s'ho pot permetre i un 26% no en té i no s'ho pot permetre), mentre que en augmentar el nivell d'estudis hi ha menys casos que no en tenen (entre els que tenen estudis universitaris un 2% s'ho podrien permetre i menys d'un 1% no s'ho podrien permetre).

Per ocupació destaca que els jubilats són els que més diuen que no disposen d'internet a casa (un 12% no en té però s'ho podria permetre i un 12% no s'ho podria permetre), seguits dels treballadors del comerç o l'hoteleria (un 4% s'ho podrien permetre i un 7% no s'ho podrien permetre) i els treballadors no qualificats (un 2% s'ho podrien permetre i un 7% no).

8.6. Automòbil (s'hi inclou el cotxe d'empresa disponible per a ús personal)

	freqüències	Percentatges
Total	807	100
En té	681	84,4
No en té però s'ho pot permetre	44	5,5
No en té i no s'ho pot permetre	80	9,9
No en té	2	0,2

Pel que fa a la tinença d'un automòbil, un 84% dels enquestats diuen que sí que en tenen, un 5,5% diuen que no en tenen però que s'ho podrien permetre i un 10% no en tenen i no s'ho podrien permetre.



Hi ha més dones que homes que no tenen cotxe (un 14% de les dones per un 6% dels homes no en tenen i no s'ho poden permetre).

Per edat, els més joves i els de 55 o més anys són els que més diuen que no tenen cotxe i no s'ho poden permetre (un 13% i un 11%, respectivament).

Segons la nacionalitat destaca que el grup d'altres nacionalitats i els portuguesos són els que més diuen que no tenen cotxe i no s'ho poden permetre (un 14,5% i un 13%, respectivament), seguits dels espanyols (12%).

Els enquestats amb menor nivell d'estudis són els que amb major proporció diuen que no tenen cotxe i no s'ho poden permetre (24%), i aquesta proporció va disminuint en augmentar el nivell d'estudis (fins a un 5% entre els que tenen estudis universitaris).

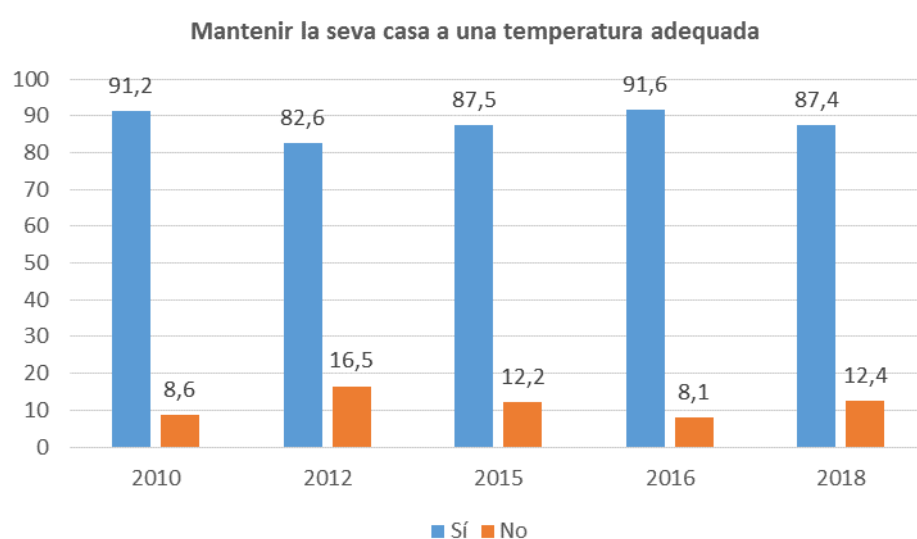
En funció de l'ocupació destaquen els treballadors no qualificats i les mestresses de casa com els que més diuen que a la seva llar no tenen cotxe i no s'ho poden permetre (un 25% i un 26%, respectivament), seguits dels aturats (16%), els treballadors del comerç i hoteleria (14%), els jubilats i els estudiants (al voltant d'un 12%).

9. Em pot dir si a la seva llar es pot permetre...?

9.1. Mantenir la seva casa a una temperatura adequada quan fa fred

	freqüències	Percentatges
Total	807	100
Sí	706	87,4
No	100	12,4
Ns/nc	1	0,1

El 87% dels enquestats afirmen que poden mantenir la seva casa a una temperatura adequada quan fa fred, per un 12% que diuen que no poden fer-ho.



Els enquestats de nacionalitat portuguesa i d'altres nacionalitats són els que tenen més dificultats a l'hora d'escalfar la seva llar (un 25% i un 15%, respectivament, no s'ho poden permetre), seguits dels espanyols (13%) i els francesos (12%).

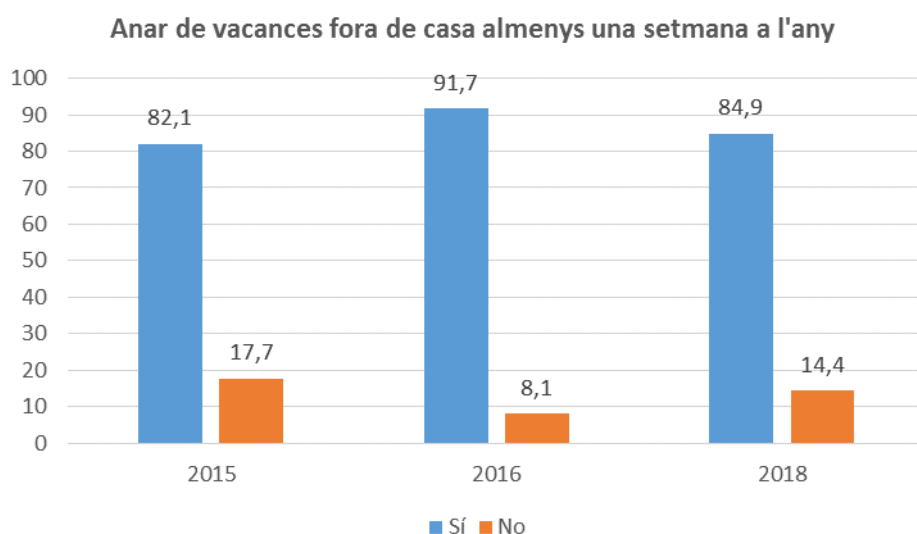
Segons el nivell d'estudis, els que més dificultats tenen per mantenir la seva llar a una temperatura adequada quan fa fred són els que tenen estudis primaris incomplets o sense estudis (33%) i els que tenen estudis primaris o secundaris bàsics (18%), i disminueix entre els que tenen més estudis (un 4,5% dels que tenen estudis universitaris).

Per ocupació destaca que els treballadors no qualificats (34%), els treballadors del comerç i hoteleria (21%) i els treballadors de la indústria i construcció (18%) són els que més dificultats tenen per mantenir la seva casa calenta quan fa fred.

9.2. Anar de vacances fora de casa almenys una setmana a l'any

	freqüències	Percentatges
Total	807	100
Sí	685	84,9
No	116	14,4
Ns/nc	6	0,7

Prop d'un 85% dels enquestats diuen que poden anar de vacances almenys una setmana l'any fora de casa, davant un 14% que diuen que no s'ho poden permetre.

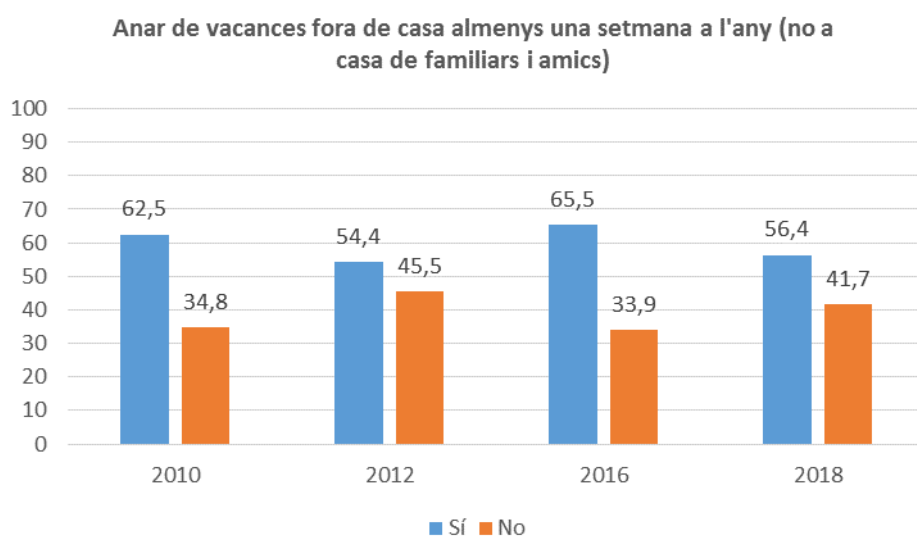


Hi ha més dones que diuen que no es poden permetre anar de vacances fora de casa almenys una setmana (un 18% de les dones per un 11% dels homes), i també ho diuen més els majors de 55 anys (22%), les persones del grup d'altres nacionalitats (23%), les que tenen estudis primaris incomplets o sense estudis (33%) i estudis primaris o secundaris bàsics (22%), i els treballadors no qualificats (35%), els jubilats (22%), els treballadors del comerç i l'hoteleria (20%) i els aturats i altres no ocupats (19,5%).

9.3. Anar de vacances fora de casa almenys una setmana a l'any (que no sigui a casa de familiars o amics)

	freqüències	Percentatges
Total	807	100
Sí	455	56,4
No	336	41,7
Ns/nc	15	1,9

Si es demana si es poden permetre anar de vacances una setmana però que no sigui a casa d'amics i/o familiars, el percentatge d'enquestats que s'ho poden permetre es redueix fins el 56% i augmenta el percentatge dels que no s'ho poden permetre fins el 42%.

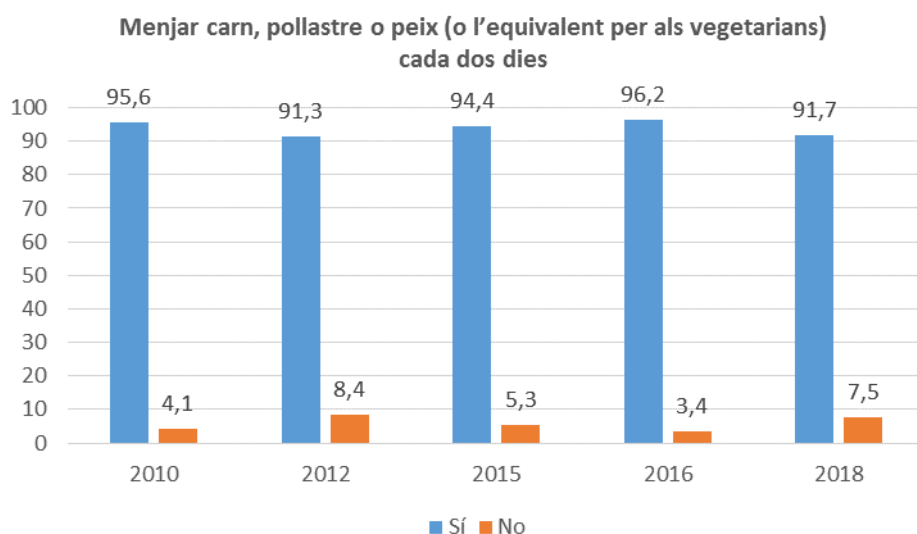


Hi ha més proporció de dones que homes que no poden anar de vacances fora de casa almenys una setmana i que no sigui a casa de familiars o amics (un 50% i un 34%, respectivament), i també ho diuen més els majors de 55 anys (47,5%), les persones enquestades de nacionalitat portuguesa (64%), les que tenen estudis primaris incomplets o sense estudis (75%) i estudis primaris o secundaris bàsics (62%), els treballadors no qualificats (82,5%), els aturats o altres no ocupats (67,5%) i els treballadors del comerç i l'hoteleria (57%).

9.4. Menjar carn, pollastre o peix (o l'equivalent per als vegetarians) cada dos dies

	freqüències	Percentatges
Total	807	100
Sí	740	91,7
No	61	7,5
Ns/nc	6	0,7

Gairebé un 92% dels enquestats diuen que es poden permetre menjar carn, pollastre o peix cada dos dies, mentre que un 7,5% no s'ho poden permetre.

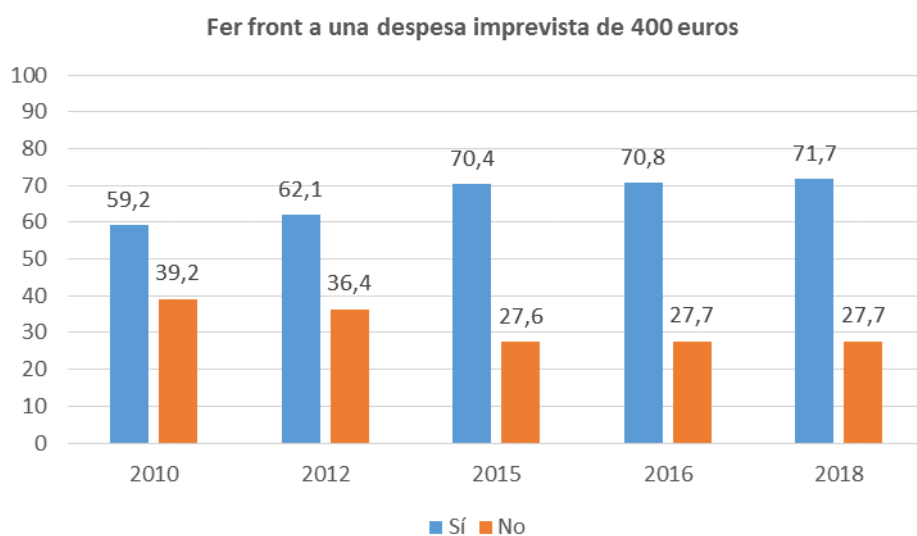


Amb l'edat augmenta la proporció d'enquestats que diuen que no es poden permetre menjar carn, pollastre o peix cada dos dies (d'un 3% dels joves a un 11% dels més grans). També ho diuen amb major proporció els que tenen menys nivell d'estudis (un 23% dels que tenen estudis primaris incomplets o sense estudis) i disminueix en augmentar el nivell d'estudis (fins a un 4,5% dels que tenen estudis universitaris). Per ocupació els que més diuen que no s'ho poden permetre són els aturats i altres no ocupats (23%), seguits dels jubilats (14%) i els treballadors no qualificats (12%).

10. Creu que la seva llar té capacitat per fer front a una despesa imprevista de 400 euros amb els seus propis recursos?

	freqüències	Percentatges
Total	807	100
Sí	578	71,7
No	224	27,7
Ns/nc	5	0,6

El 72% dels enquestats creuen que la seva llar té la capacitat d'afrontar una despesa imprevista de 400 euros amb els seus propis recursos, mentre que un 28% creuen que no podrien fer-ho.

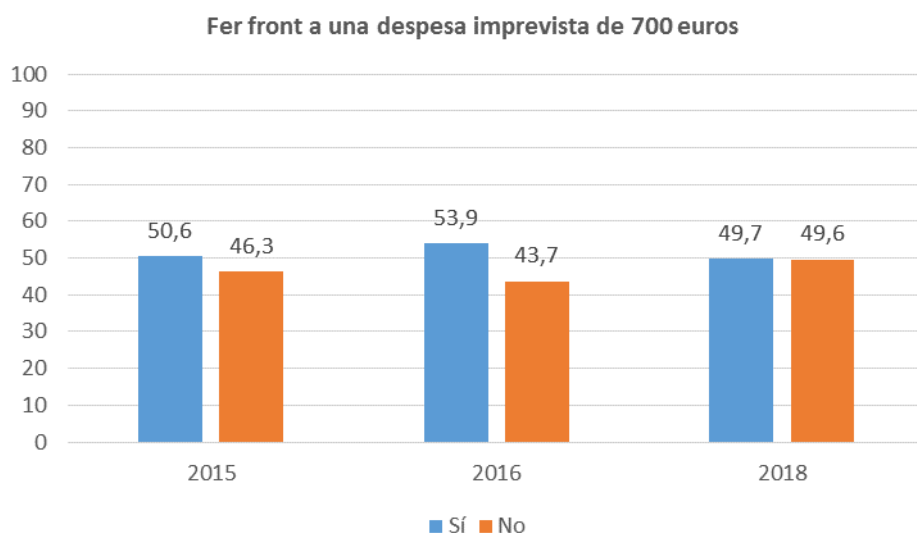


Les dones diuen amb major proporció que els homes que no poden fer front una despesa imprevista de 400 euros (34% i 22%, respectivament). Per l'edat, els més joves són els que més dificultat tenen per afrontar aquesta despesa (un 35%), mentre que per nacionalitat els que més diuen que no poden fer front aquesta despesa imprevista són els portuguesos (41%), seguits dels d'altres nacionalitats (32%), mentre que els que menys diuen que no ho poden afrontar són els andorrans (20%). Segons el nivell d'estudis s'observa que en augmentar la formació hi ha més capacitat per fer front a aquesta despesa i disminueix el percentatge dels que no la poden afrontar (un 51% dels que tenen estudis primaris incomplets o sense estudis no s'ho poden permetre, per un 13% dels que tenen estudis universitaris). En funció de l'ocupació, els col·lectius amb més dificultats per afrontar aquesta despesa són els treballadors no qualificats (49%), els aturats (48%) i els treballadors del comerç i l'hoteleria (43%).

11. I de 700 euros?

	freqüències	Percentatges
Total	807	100
Sí	401	49,7
No	400	49,6
Ns/nc	6	0,7

En el cas d'una despesa imprevista de 700 euros, gairebé un 50% dels enquestats creuen que la seva llar hi podria fer front, pràcticament la mateixa proporció dels que diuen que no podrien afrontar aquesta despesa.



Un 56% de les dones i un 43% dels homes diuen que a la seva llar no poden fer front a una despesa no prevista de 700 euros. Per edat els més joves són els que tindrien més dificultats per fer front a aquesta despesa (un 62% no poden). En funció de la nacionalitat els que més diuen que no podrien afrontar aquesta despesa són els enquestats de nacionalitat portuguesa (75%), seguits del grup d'altres nacionalitats (58%). Segons el nivell d'estudis, els enquestats amb estudis primaris no acabats o sense estudis són els que més diuen que no poden fer front (un 78%), proporció que disminueix en augmentar la formació (fins a un 32% dels que tenen estudis universitaris). Pel que fa a l'ocupació dels enquestats, destaca que els treballadors no qualificats (83%) són els que més diuen que no podrien fer front a una despesa de 700€, seguits dels treballadors del comerç i l'hoteleria (65,5%), els estudiants (60%) i els treballadors de la indústria i la construcció (59%).

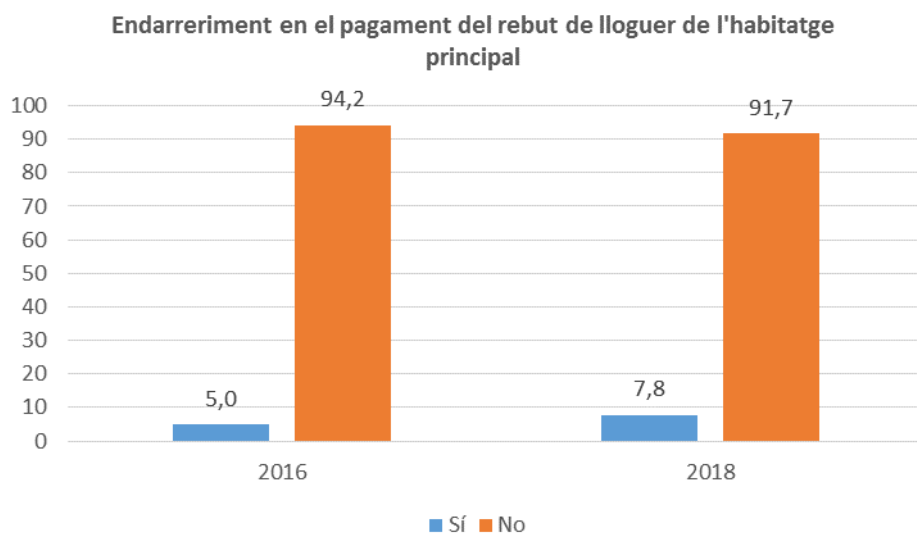
12. Em pot indicar si en els darrers 12 mesos la seva llar s'ha endarrerit en el pagament d'algun rebut o quota de les despeses següents, degut a dificultats econòmiques?

12.1. Rebut del lloguer de l'habitatge principal

	freqüències	Percentatges
Total	807	100
Sí, només una vegada	17	2,1
Sí, dues vegades o més	26	3,3
No s'ha endarrerit en el pagament	512	63,5
No ha de fer aquest tipus de pagament	249	30,8
Ns/Nc	3	0,4

Rebut del lloguer de l'habitatge principal (només els que han de fer aquest pagament)

	freqüències	Percentatges
Total	558	100
Sí, només una vegada	17	3,1
Sí, dues vegades o més	26	4,7
No s'ha endarrerit en el pagament	512	91,7
Ns/Nc	3	0,5



El 92% dels enquestats que han de pagar el lloguer de l'habitatge principal, diuen que no s'han endarrerit en aquest pagament en els últims 12 mesos, un 3% ho ha fet una vegada i un 5% dues o més vegades.

Les diferències en funció de les variables sociodemogràfiques entre els enquestats que han de pagar lloguer de l'habitatge principal no són estadísticament significatives, tot i que sembla que els que més diuen que s'han endarrerit en aquest pagament són els més joves, els del grup

d'altres nacionalitats, els aturats, els estudiants, els treballadors del comerç i l'hoteleria i els treballadors no qualificats.

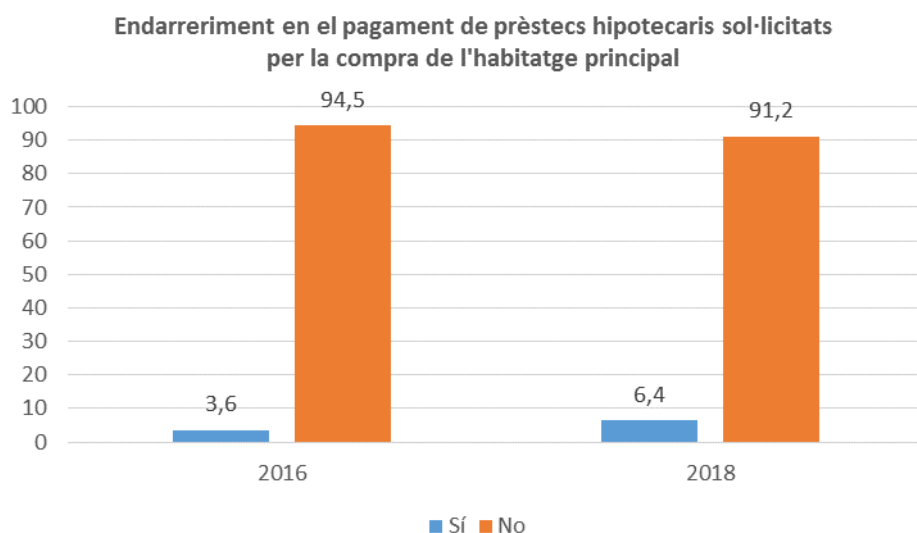
12.2. Préstecs hipotecaris sol·licitats per la compra de l'habitatge principal

	freqüències	Percentatges
Total	807	100
Sí, només una vegada	4	0,5
Sí, dues vegades o més	6	0,7
No s'ha endarrerit en el pagament	147	18,2
No ha de fer aquest tipus de pagament	646	80,0
Ns/Nc	4	0,5

Préstecs hipotecaris sol·licitats per la compra de l'habitatge principal (només els que han de fer aquest pagament)

	freqüències	Percentatges
Total	161	100
Sí, només una vegada	4	2,7
Sí, dues vegades o més	6	3,7
No s'ha endarrerit en el pagament	147	91,2
Ns/Nc	4	2,4

Entre els enquestats que paguen una hipoteca del seu habitatge principal, el 91% diuen que no s'han endarrerit en aquest pagament en l'últim any, un 3% diu que només un cop i un 4% dues vegades o més.



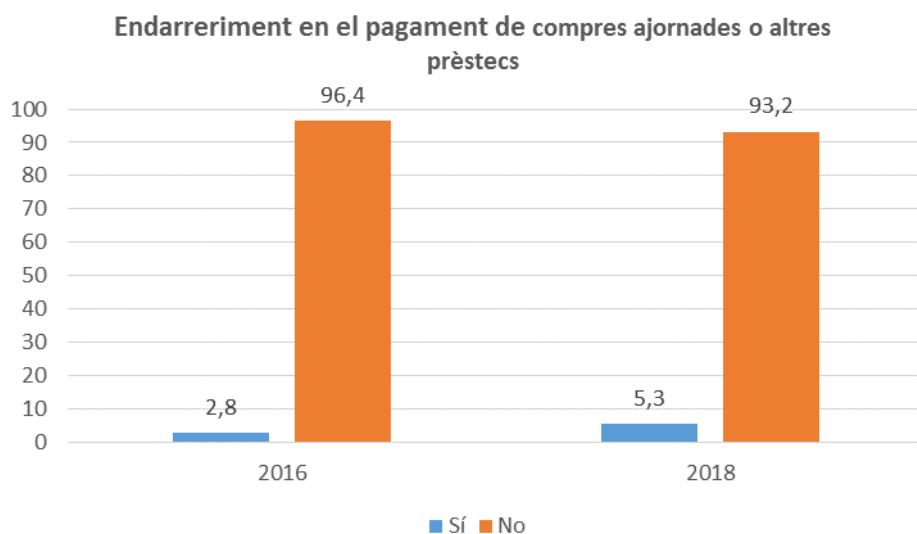
No s'observen diferències significatives en funció de les característiques sociodemogràfiques dels enquestats que estan pagant un préstec per la hipoteca del seu habitatge principal, si bé els que més diuen que s'han endarrerit en aquest pagament són el que tenen entre 40 i 54 anys i els majors de 55 anys, els de nacionalitat portuguesa i del grup d'altres nacionalitats, els que tenen estudis primaris o secundaris bàsics, i els treballadors no qualificats.

12.3. Compres ajornades o altres préstecs (sense considerar el préstec hipotecari de l'habitatge principal)

	freqüències	Percentatges
Total	807	100
Sí, només una vegada	11	1,4
Sí, dues vegades o més	10	1,3
No s'ha endarrerit en el pagament	375	46,5
No ha de fer aquest tipus de pagament	405	50,2
Ns/Nc	6	0,7

Compres ajornades o altres préstecs (només els que han de fer aquest pagament)

	freqüències	Percentatges
Total	402	100
Sí, només una vegada	11	2,8
Sí, dues vegades o més	10	2,5
No s'ha endarrerit en el pagament	375	93,2
Ns/Nc	6	1,4



Pel que fa al pagament de compres o altres préstecs, el 93% dels que han hagut de fer algun pagament d'aquest tipus han respost que no s'han endarrerit en aquests pagaments en els darrers dotze mesos, el 3% s'han endarrerida només un cop i un 2,5% dues vegades o més.

Entre els enquestats que han fet algun pagament de compres o altres préstecs tampoc s'observen diferències significatives pel que fa a l'endarreriment d'aquests pagaments, tot i que els que més diuen que s'han endarrerit algun cop en el darrer any són les persones de 40 a 54 anys, les de nacionalitat portuguesa i d'altres nacionalitats, les que tenen menys nivell d'estudis, i els treballadors no qualificats i els estudiants.

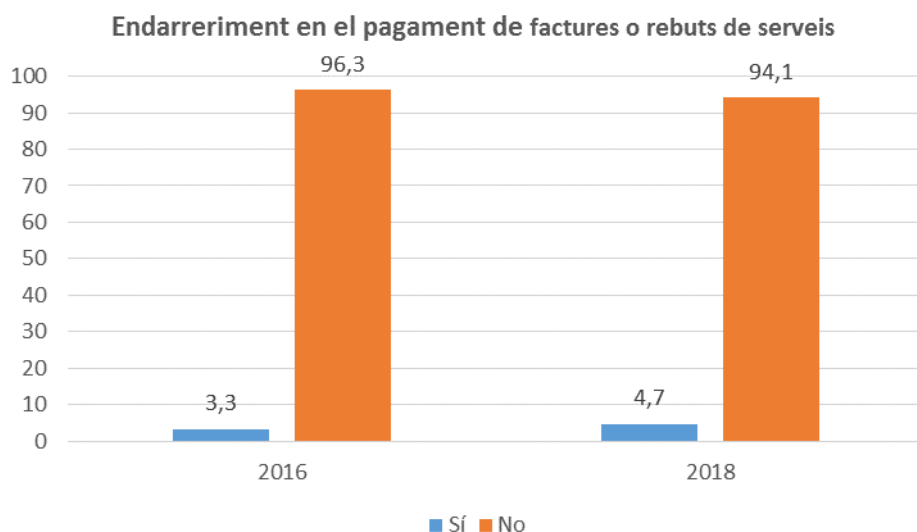
12.4. Factures o rebuts de serveis (llum, aigua, gas, calefacció, comunitat, etc.)

	freqüències	Percentatges
Total	592	100
Sí, només una vegada	8	1,4
Sí, dues vegades o més	19	3,3
No s'ha endarrerit en el pagament	548	92,6
No ha de fer aquest tipus de pagament	9	1,6
Ns/Nc	7	1,1

Factures o rebuts de serveis (només els que han de fer aquest pagament)

	freqüències	Percentatges
Total	582	100
Sí, només una vegada	8	1,4
Sí, dues vegades o més	19	3,3
No s'ha endarrerit en el pagament	548	94,1
Ns/Nc	7	1,2

Un 94% dels enquestats manifesten que no han deixat de pagar en els últims dotze mesos factures o rebuts de serveis com la llum, aigua, gas, etc., degut a dificultats econòmiques, un 1% s'han endarrerit una vegada i un 3% dues o més vegades.



Tampoc s'observen diferències significatives pel que fa a l'endarreriment del pagament de factures o rebuts de serveis, si bé ho diuen més les persones de 25 a 39 anys, les que tenen estudis primaris incomplets o sense estudis, estudis primaris o secundaris bàsics i els treballadors de la indústria i la construcció.

Indicador de privació material severa

La privació material es refereix a la dificultat dels individus o les llars per pagar els béns de consum i les activitats que són pròpies d'una societat en un moment donat, sense considerar els estils de vida volgutament austers. La població amb privació material severa és la que viu en llars que no es poden permetre 4 dels 9 ítems següents: pagar sense endarreriments rebuts de l'habitatge (lloguer, hipoteca, serveis) o compres ajornades en els últims 12 mesos, mantenir la seva casa a una temperatura adequada quan fa fred, afrontar despeses imprevistes, menjar carn, pollastre o peix cada dos dies, pagar unes vacances almenys una setmana l'any, tenir cotxe, tenir rentadora, tenir televisió en color i tenir un telèfon fix o mòbil.

Les persones que viuen en llars que no es poden permetre 4 dels 9 ítems anteriors, siguin quins siguin, estarien en situació de privació material severa.⁶

Nombre d'ítems que no es poden permetre a la seva llar

	freqüències	Percentatges
Total	807	100
0	351	43,5
1	230	28,5
2	126	15,7
3	54	6,7
4	37	4,6
5	7	0,9
6	1	0,1

En un 43,5% dels casos, els enquestats es poden permetre els nou ítems (no n'hi ha cap que no es puguin permetre), un 28,5% no es poden permetre un dels ítems, un 16% no es poden permetre dos dels ítems i un 7% no se'n poden permetre tres. Un 5% no es poden permetre quatre dels ítems, un 1% no se'n pot permetre cinc. En total, en un 5,6% de les llars enquestades no es poden permetre quatre o més dels ítems.

Indicador de privació material severa (respecte el total de membres de les llars = 2.152 persones)

	Freqüències	Percentatges
Total	2.152	100
No es pot permetre 4 o més dels 9 ítems	103	4,8

Calculant l'indicador de privació material severa sobre el total de persones que viuen a les llars enquestades (2.152), un 4,8% de la població es trobaria en aquesta situació.⁷

⁶ Aquest indicador forma una part de la taxa de risc de pobresa o exclusió social AROPE (At-risk-of poverty or exclusion), que fa referència a la proporció de població que es troba en alguna d'aquestes situacions: en risc de pobresa (ingressos inferiors al 60% de la renda mitjana disponible equivalent), o té privació material severa (llars amb carència forçada d'almenys 4 dels 9 ítems), o bé viu en llars amb intensitat de treball molt baixa (llars on els adults en edat de treballar, ho van fer menys del 20% del seu potencial total durant els 12 mesos anteriors).

⁷ Es considera que en cada cas que l'enquestat ha respost que la seva llar no es pot permetre un ítem, tampoc s'ho poden permetre tots els membres de la llar.

Població amb privació material severa (% sobre el total)

	2014	2015	2016
Catalunya	6,3	6,7	5,5
Espanya	7,1	6,4	5,8
Zona Euro	7,4	7,0	6,6
Unió Europea	8,9	8,1	7,5

Font Catalunya: Idescat, a partir de l'Enquesta de condicions de vida de l'INE. Font Espanya, zona euro y Unió Europea: Eurostat.

L'any 2016 a Catalunya la població en situació de privació material severa és del 5,5%, a Espanya del 5,8%, a la Zona Euro del 6,6% i a la Unió Europea del 7,5%. Els països de la UE amb una taxa de privació material severa més alta són Bulgària (34,2%), Romania (22,7%) i Grècia (22,2%) i els que tenen una taxa menor són Finlàndia (2,2%), Luxemburg (2,0%) i Suècia (0,7%).

Privació material severa UE

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
UE-28	8,5	8,2	8,4	8,8	9,9	9,6	8,9	8,1	7,5
Bèlgica	5,6	5,2	5,9	5,7	6,3	5,1	5,9	5,8	5,5
Bulgària	41,2	41,9	45,7	43,6	44,1	43,0	33,1	34,2	31,9
República Txeca	6,8	6,1	6,2	6,1	6,6	6,6	6,7	5,6	4,8
Dinamarca	2,0	2,3	2,7	2,3	2,7	3,6	3,2	3,7	2,6
Alemanya	5,5	5,4	4,5	5,3	4,9	5,4	5,0	4,4	3,7
Estònia	4,9	6,2	9,0	8,7	9,4	7,6	6,2	4,5	4,7
Irlanda	5,5	6,1	5,7	7,8	9,8	9,9	8,4	7,5	6,5
Grècia	11,2	11,0	11,6	15,2	19,5	20,3	21,5	22,2	22,4
Espanya	3,6	4,5	4,9	4,5	5,8	6,2	7,1	6,4	5,8
França	5,4	5,6	5,8	5,2	5,3	4,9	4,8	4,5	4,4
Croàcia	:	:	14,3	15,2	15,9	14,7	13,9	13,7	12,5
Itàlia	7,5	7,3	7,4	11,1	14,5	12,3	11,6	11,5	12,1
Xipre	9,1	9,5	11,2	11,7	15,0	16,1	15,3	15,4	13,6
Letònia	19,3	22,1	27,6	31,0	25,6	24,0	19,2	16,4	12,8
Lituània	12,5	15,6	19,9	19,0	19,8	16,0	13,6	13,9	13,5
Luxemburg	0,7	1,1	0,5	1,2	1,3	1,8	1,4	2,0	1,6
Hongria	17,9	20,3	21,6	23,4	26,3	27,8	24,0	19,4	16,2
Malta	4,3	5,0	6,5	6,6	9,2	9,5	10,2	8,1	4,4
Països Baixos	1,5	1,4	2,2	2,5	2,3	2,5	3,2	2,6	2,6
Àustria	5,9	4,6	4,3	4,0	4,0	4,2	4,0	3,6	3,0
Polònia	17,7	15,0	14,2	13,0	13,5	11,9	10,4	8,1	6,7
Portugal	9,7	9,1	9,0	8,3	8,6	10,9	10,6	9,6	8,4
Romania	32,7	32,1	30,5	29,5	31,1	29,8	25,9	22,7	23,8
Eslovènia	6,7	6,1	5,9	6,1	6,6	6,7	6,6	5,8	5,4
Eslovàquia	11,8	11,1	11,4	10,6	10,5	10,2	9,9	9,0	8,2
Finlàndia	3,5	2,8	2,8	3,2	2,9	2,5	2,8	2,2	2,2
Suècia	1,8	2,0	1,9	1,7	1,8	1,9	1,0	1,1	0,8
Regne Unit	4,5	3,3	4,8	5,1	7,8	8,3	7,4	6,1	5,2

Font: Eurostat. Severe material deprivation rate by age and sex
<http://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/submitViewTableAction.do>

SATISFACCIÓ AMB ELS SERVEIS PÚBLICS

13. Independentment que els utilitzi o no, vostè està molt, bastant poc o gens satisfet/a amb el funcionament dels següents serveis públics?

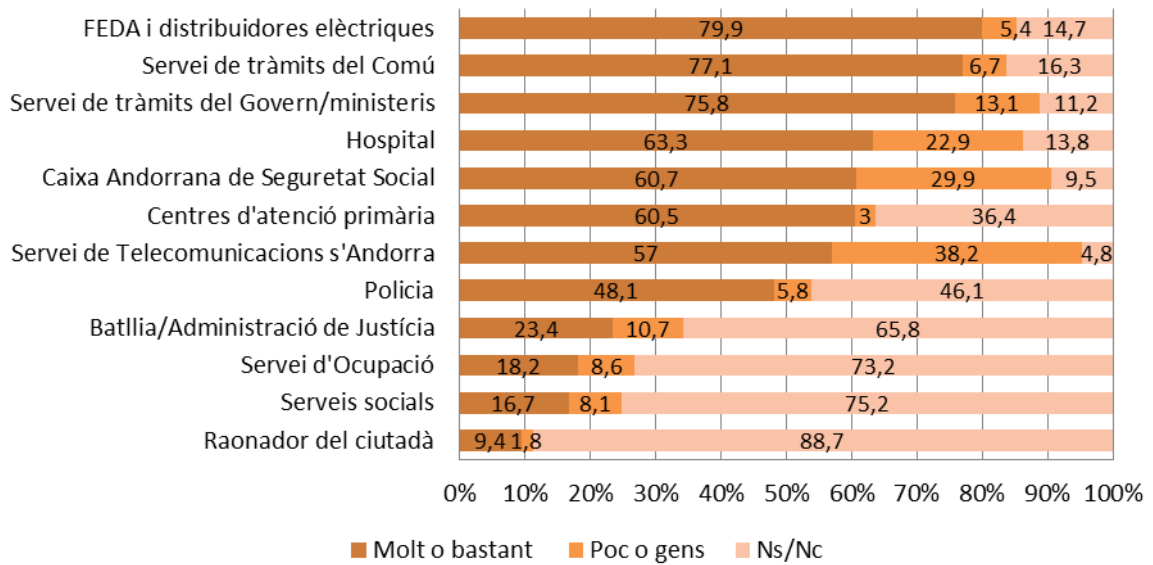
	Molt	Bastant	Poc	Gens	No contesta
Servei de tràmits del Govern/ministeris	16,5	59,3	11,3	1,8	11,2
Servei de tràmits del Comú	19,8	57,3	5,5	1,2	16,3
Hospital	20,0	43,3	17,6	5,3	13,8
Centres d'atenció primària	24,5	36,0	2,1	0,9	36,4
Serveis socials	3,5	13,2	5,4	2,7	75,2
Servei d'Ocupació	4,7	13,5	5,6	3,0	73,2
Caixa Andorrana de Seguretat Social	8,8	51,9	22,7	7,2	9,5
Servei de Telecomunicacions d'Andorra	12,6	44,4	27,5	10,7	4,8
Forces Elèctriques d'Andorra i distribuïdores elèctriques	21,2	58,7	4,4	1,0	14,7
Batllia/Administració de Justícia	4,0	19,4	6,5	4,2	65,8
Polícia	10,8	37,3	4,3	1,5	46,1
Raonador del ciutadà	2,4	7,0	0,9	0,9	88,7

Quan es demana per la satisfacció dels serveis públics es destaca que en la majoria dels casos els enquestats estan bastant satisfets amb el funcionament d'aquests serveis.

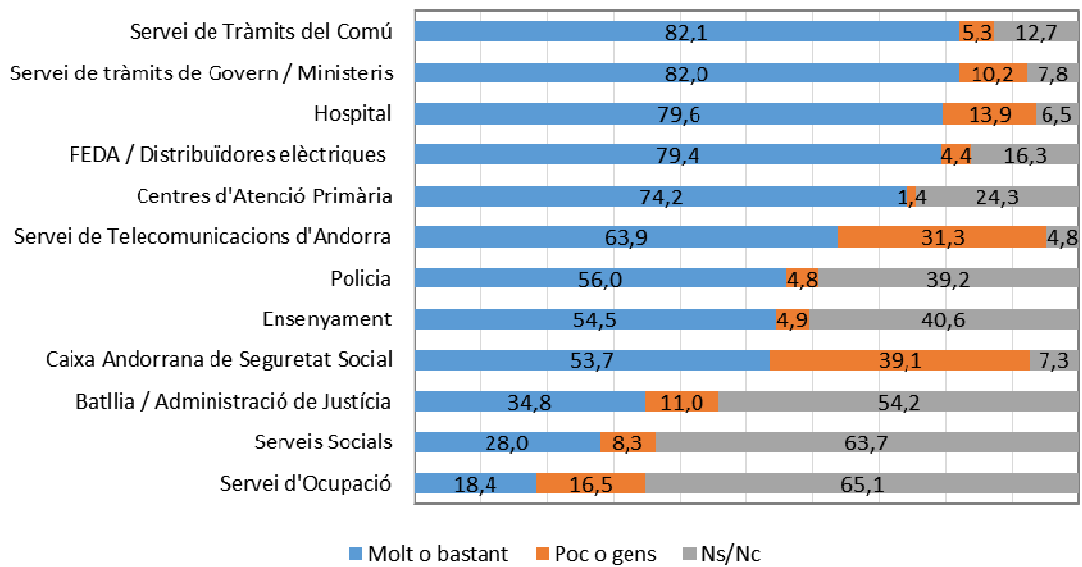
Si ens fixem cas per cas, el 80% dels enquestats diuen estar molt o bastant satisfet amb els servei de FEDA i altres distribuïdores elèctriques. En relació amb el servei de tràmits del Comú i Govern, el 77% i 76% respectivament estan molt o bastant satisfets. Amb el funcionament de l'hospital estan molt o bastant satisfets el 63% i un 61% ho està amb la Caixa Andorrana de Seguretat Social (CASS). A continuació trobem que els enquestats diuen estar molt o bastant satisfets en un 60,5% dels casos amb els Centres d'Atenció Primària i el 57% amb el servei de telecomunicacions d'Andorra. En aquest últim cas cal destacar que el 38% diu estar poc o gens satisfets. Els següents serveis tenen un alt percentatge d'individus que no els valoren, potser per desconeixement o per no utilitzar-los. El 48% dels enquestats diuen estar molt o bastant satisfets amb el servei de policia (46% Ns/Nc), el 23% amb la Batllia i l'Administració de Justícia (66% Ns/Nc), el 18% amb el Servei d'Ocupació (73% Ns/Nc), el 16% amb els serveis socials (75% Ns/Nc) i el 9% amb el Raonador del Poble (89% Ns/Nc).

A continuació es realitza una comparativa de la satisfacció del funcionament de cada un dels serveis de l'Administració Pública respecte l'any 2016 i 2014.

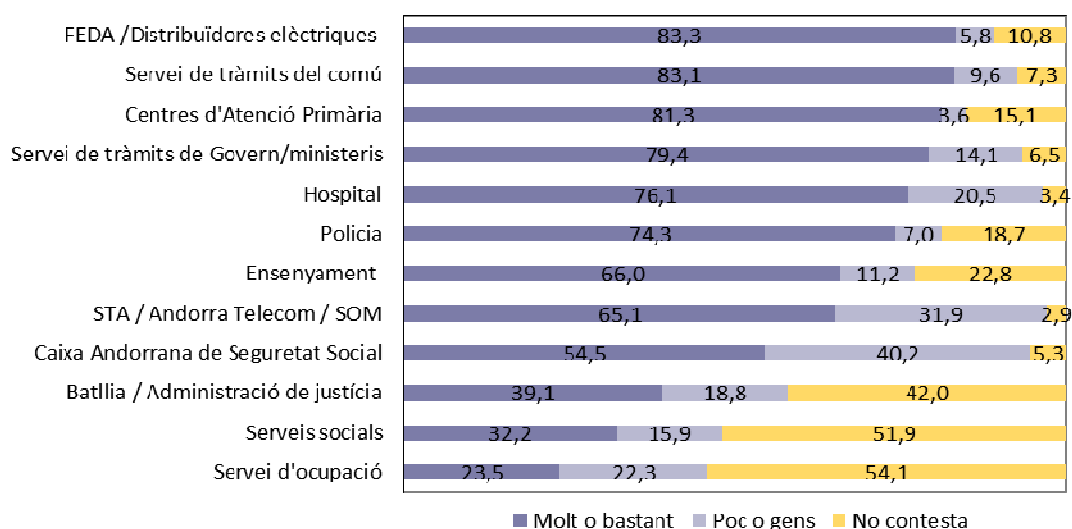
Valoració de la satisfacció amb els serveis públics 2018



Valoració de la satisfacció amb els serveis públics 2016



Valoració de la satisfacció amb els serveis públics 2014



De manera global, respecta l'any 2016 cap servei excepte la Caixa Andorrana de Seguretat Social i FEDA millora el seu percentatge d'enquestats que diuen estar molt o bastant satisfets.

En el cas de FEDA els individus que estan satisfets augmenta mig punt però segueix 3 punts per sota de la valoració de 2014, i en relació amb la CASS les valoracions positives augmenten 7 punts.

Els següents serveis ja havien perdut punts del 2014 al 2016 però ho tornen a fer l'any 2018 en relació amb els enquestats que diuen estar molt o bastant satisfets. Aquests són els Centres d'atenció primària que perden 14,5 punts, la Batllia 12 punts, els Serveis Socials 9 punts, la Policia 8 punts, el Servei de Telecomunicacions d'Andorra 7 punts, el Servei de Tràmits del Comú 5 punts i el Servei d'Ocupació 2 punts. L'Hospital i el Servei de Tràmits de Govern també han perdut punts, 7 i 6 respectivament, però a diferència dels anteriors l'any 2016 havien pujat el percentatge de satisfacció en relació al 2014.

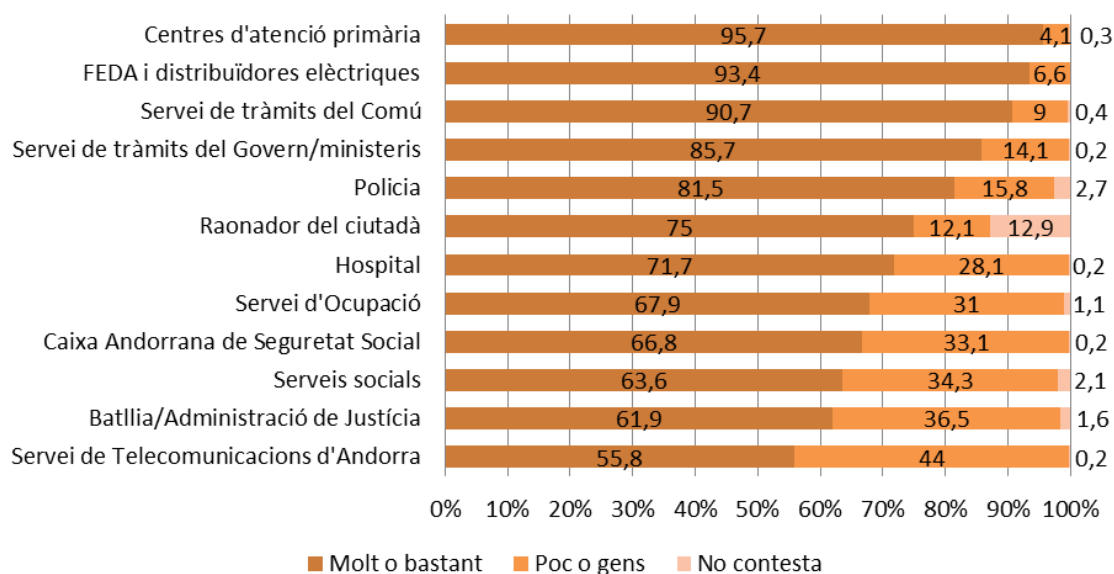
FEDA i altres Distribuidores Elèctriques tornen a ser el Servei més valorat com succeïa el 2014 i el Servei de Tràmits del Comú torna a ser la segona millor valorada com també ho era el 2014 seguida pel Servei de Tràmits de Govern i Ministeris. Els pitjors valorats són el Raonador del Poble, el qual és el primer any que es demana per ell, seguit del Servei d'Ocupació i Serveis Socials, com ja passava el 2016 i 2018, però cal destacar l'elevat percentatge d'individus que no responen per desconeixement o no haver utilitzat aquests serveis mai.

Si hi ha anat els últims 12 mesos

Independentment que els utilitzi o no, vostè està molt, bastant poc o gens satisfet/a amb el funcionament dels següents serveis públics?

	Molt	Bastant	Poc	Gens	No contesta
Servei de tràmits del Govern/ministeris	19,1	66,6	12,4	1,7	0,2
Servei de tràmits del Comú	27,8	62,9	7,3	1,7	0,4
Hospital	24,8	46,9	20,8	7,3	0,2
Centres d'atenció primària	44,8	50,9	2,8	1,3	0,3
Serveis socials	13,3	50,3	18,4	15,9	2,1
Servei d'Ocupació	20,9	47,0	21,0	10,0	1,1
Caixa Andorrana de Seguretat Social	10,5	56,3	25,0	8,1	0,2
Servei de Telecomunicacions d'Andorra	12,5	43,3	31,9	12,1	0,2
Forces Elèctriques d'Andorra i distribuïdores elèctriques	27,8	65,6	4,5	2,1	0,0
Batllia/Administració de Justícia	8,8	53,1	23,1	13,4	1,6
Polícia	18,7	62,8	11,7	4,1	2,7
Raonador del ciutadà	43,4	31,6	0,0	12,1	12,9

Valoració de la satisfacció amb els serveis públics 2018



Si analitzem les respostes dels individus que diuen haver anat a aquests serveis durant els últims dotze mesos, primerament veiem com el percentatge de persones que no responen queda reduït a pocs punts percentuals, i en segon lloc els percentatges de satisfacció i per tant l'ordre varia significativament.

Els serveis millor valorats en relació amb la satisfacció dels enquestats són en primer lloc els Centres d'Atenció Primària amb un 96% d'enquestats que diuen estar molt o bastant satisfets, seguits de FEDA amb un 93% i el Servei de tràmits del Comú amb un 91%. De manera contrària, els menys valorats passen a ser el Servei de Telecomunicacions d'Andorra amb un 56% de respostes positives, seguida de la Batllia i Administració de Justícia amb un 62% i els Serveis Socials amb un 64%.

En general, en tots els serveis la majoria dels enquestats que han anat els últims 12 mesos diu estar molt o bastant satisfet, fins i tot hi ha tres serveis que se situen per sobre del 90% de respostes afirmatives.

13.a. Independentment que l'utilitzi o no, vostè està molt, bastant, poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei de tràmits del Govern/ministeris?

	freqüències	Percentatges	Percentatges 2016	Percentatges 2014
Total	807	100	100	100
Molt	133	16,5	15,6	12,2
Bastant	478	59,3	66,4	67,2
Poc	91	11,3	9,1	11,2
Gens	14	1,8	1,1	2,9
Ns/nc	90	11,2	7,8	6,5

El 16,5% dels enquestats diuen estar molt satisfets amb el funcionament del servei de tràmits del Govern i els Ministeris, el 59% bastant satisfet, l'11% poc satisfet i un 2% gens satisfet. Un 11% no sap o no vol contestar.

Per edats, els més joves són els que menys diuen estar molt o bastant satisfets i els que més ho diuen són els de 40 a 54 anys. Són els més joves també els que de manera més nombrosa diuen estar poc o gens satisfets.

Per nivell d'estudis veiem com a major nivell més individus diuen estar molt o bastant satisfets. Els enquestats amb menor nivell d'estudis diuen estar satisfets en un 66% mentre que els que tenen estudis universitaris ho fan en un 81%

En el cas de l'ocupació, els que més diuen estar satisfets són els treballadors de la indústria, construcció i agricultura (86%) seguits del professionals, tècnics i similars (83%), de manera contrària, els que menys diuen estar satisfets són els treballadors no qualificats (52%) i els estudiants (62%)

14.a. Per quin motiu està poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei de Tràmits de Govern/ministeris? (Multiresposta)

	freqüències	Percentatges
Total	106	
Dificultat en procediments administratius	39	36,7
El temps que va tardar l'Administració en resoldre la gestió	29	27,3
El tracte del personal que el/la va atendre	24	22,5
La informació que li van proporcionar	21	19,5
El temps que va haver d'esperar fins el/la van atendre	18	16,8
Professionalitat del personal que el/la va atendre	16	14,7
Altres	7	6,8

Ns/Nc	5	4,6
L'horari d'atenció al públic	2	2,4

Quan es demana als enquestats la raó de perquè estan poc o gens satisfets, diuen en un 37% dels casos que és per la dificultat en procediments administratius, un 27% pel temps que va tardar l'administració en resoldre la seva gestió i un 22,5% es queixa del tracte del personal que el va atendre.

Altres. Quins?

	freqüències	Percentatges
Total	6	100
S'havia de pagar el tràmit	4	56,6
Tot en general	1	11,8
No ajuden bé al ciutadà	1	14,7
Va haver de fer el pagament en un altre edifici	1	16,9

15.a. En els darrers 12 mesos ha anat vostè personalment al servei de tràmits de Govern/ministeris per sol·licitar informació, fer una consulta, tràmit o gestió?

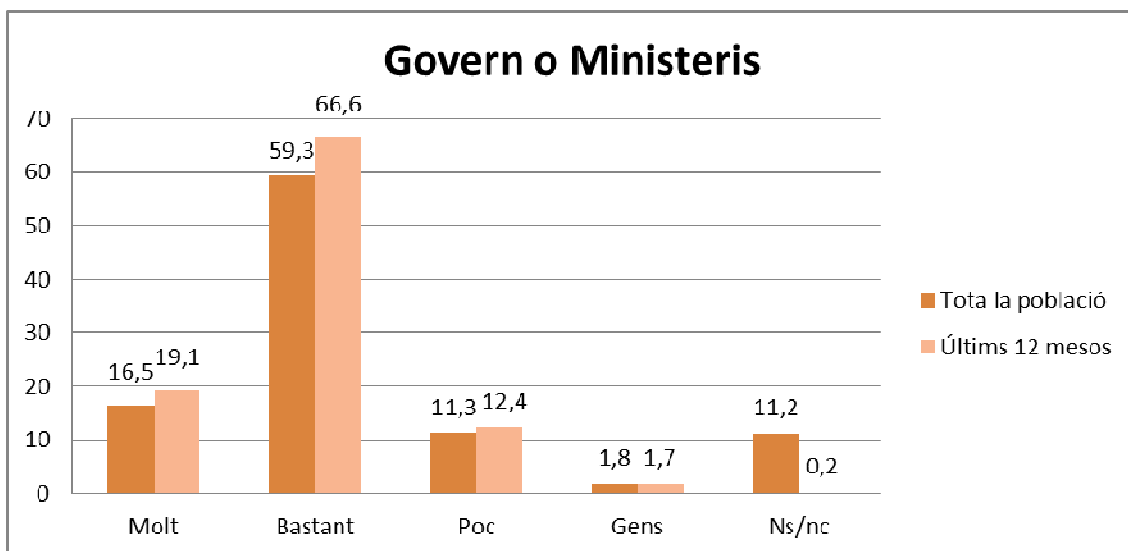
	freqüències	Percentatges
Total	807	100
Sí	526	65,1
No	240	29,8
Ns/nc	41	5,1

En els últims 12 mesos del total d'enquestats ha anat al Servei de Tràmits de Govern i Ministeris el 65%, el 50% diu que no i un 5% no contesta.

Últims 12 mesos (N=526 casos)

Independentment que l'utilitzi o no, vostè està molt, bastant, poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei de tràmits del Govern/ministeris.

	Freqüències	Percentatges
Total	526	100
Molt	101	19,1
Bastant	350	66,6
Poc	65	12,4
Gens	9	1,7
Ns/nc	1	0,2



Quan només tenim en compte els que han anat els últims dotze mesos, els que diuen estar molt satisfets pugen quasi 3 punts, els que diuen bastant 7 punts i 1 punt els que diuen poc.

Per quin motiu està poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei de Tràmits de Govern/ministeris? (Multiresposta)

	Tota la població		Últims 12 mesos	
	freqüències	Percentatges	Freqüències	Percentatges
Total	106		74	
Dificultat en procediments administratius	39	36,7	32	43,7
El temps que va tardar l'Administració en resoldre la gestió	29	27,3	22	30,1
El tracte del personal que el/la va atendre	24	22,5	15	20,3
La informació que li van proporcionar	21	19,5	15	19,9
El temps que va haver d'esperar fins el/la van atendre	18	16,8	10	13,0
Professionalitat del personal que el/la va atendre	16	14,7	11	14,8
Altres	7	6,8	3	4,0
Ns/Nc	5	4,6	1	1,3
L'horari d'atenció al públic	2	2,4	0	0,0

13.b. Independentment que l'utilitzi o no, vostè està molt, bastant, poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei de tràmits del Comú?

	freqüències	Percentatges	Percentatges 2014	Percentatges 2016
Total	807	100	100	100
Molt	160	19,8	16,8	15,6
Bastant	462	57,3	65,3	67,6
Poc	44	5,5	4,8	8,3
Gens	9	1,2	0,4	1,2
Ns/nc	132	16,3	12,7	7,3

Quan es demana als enquestats pel Servei de Tràmits del Comú, el 20% diu estar molt satisfet, el 57% bastant, el 5,5% poc i l'1% gens satisfet. Un 16% no sap o no vol contestar.

Quan creuem les dades per les variables sociodemogràfiques, només l'ocupació resulta significativa. En aquest cas, són les mestresses de casa les que més diuen estar molt o bastant satisfetes (91%) seguides dels professionals, tècnics i similar (84%), i els que menys diuen estar satisfets són els estudiants (58%) i els treballadors no qualificats (64%).

14.b. Per quin motiu està poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei de Tràmits del Comú? (Multiresposta)

	freqüències	Percentatges
Total	53	100
El tracte del personal que el/la va atendre	14	26,3
El temps que va tardar l'Administració en resoldre la gestió	9	17,3
Professionalitat del personal que el/la va atendre	8	15,5
La informació que li van proporcionar	8	15,3
Dificultat en procediments administratius	6	12,0
L'horari d'atenció al públic	3	6,5
El temps que va haver d'esperar fins el/la van atendre	3	5,6
Altres	18	33,4
Ns/Nc	1	1,7

Les raons més freqüents que han donat els individus que diuen estar poc o gens satisfets són el tracte del personal que el/la va atendre (26%), el temps que va tardar l'administració en resoldre la seva gestió (17%), la professionalitat del personal que el/la va atendre (15,5%) i la informació que li van proporcionar (15%).

Altres. Quins?

	freqüències	Percentatges
Total	18	100
Excessius pagaments (foc i lloc, multes, tràmits)	11	59,0
Problemes amb els agents i el servei de circulació	3	16,6
Els ciutadans del Pas de la Casa han de desplaçar-se a Encamp per fer tràmits	2	11,8
No netegen la neu de la porta de casa seva	1	6,0
No van donar resposta a la seva demanda	1	6,6

15.b. En els darrers 12 mesos ha anat vostè personalment al servei de tràmits del Comú per sol·licitar informació, fer una consulta, tràmit o gestió?

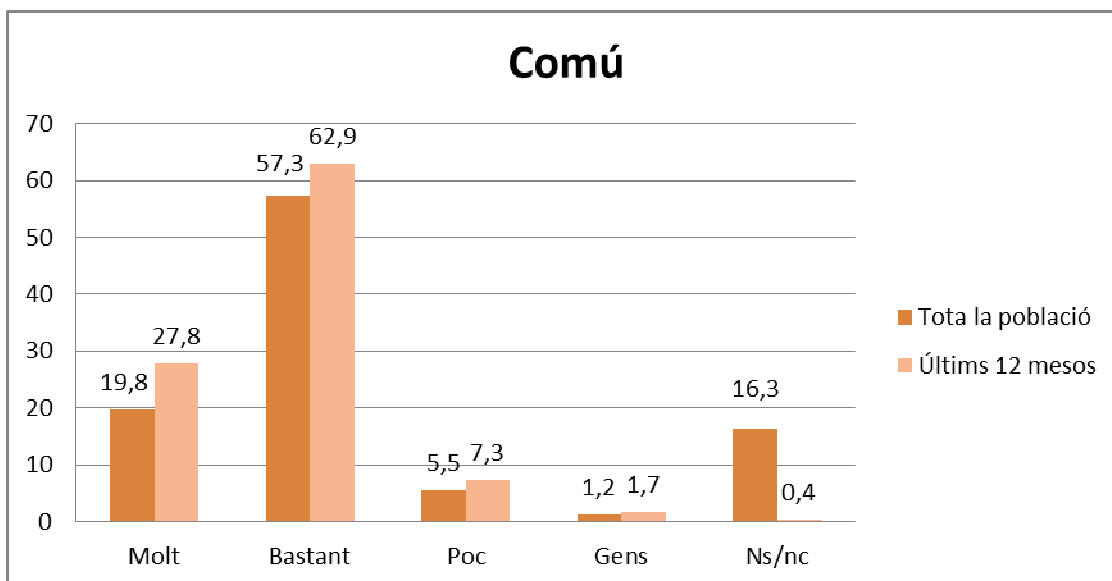
	freqüències	Percentatges
Total	807	100
Sí	488	60,5
No	260	32,2
Ns/nc	59	7,4

El 60,5% dels enquestats diuen haver anat en els últims 12 mesos al Servei de Tràmits del Comú, el 35% no i el 7% no vol contestar.

Últims 12 mesos (N=488 casos)

Independentment que l'utilitzi o no, vostè està molt, bastant, poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei de tràmits del Comú? (Últims 12 mesos)

	freqüències	Percentatges
Total	488	100
Molt	135	27,8
Bastant	307	62,9
Poc	36	7,3
Gens	8	1,7
Ns/nc	2	0,4



Del total d'enquestats que diuen haver anat en els últims 12 mesos el percentatge dels que diuen estar molt satisfets puja 8 punts, dels que diuen estar bastant satisfets quasi 6 punts i dels que diuen poc gairebé 2 punts.

Per quin motiu està poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei de Tràmits del Comú? (Multiresposta)

	Tota la població		Últims 12 mesos	
	freqüències	Percentatges	freqüències	Percentatges
Total	53		44	
El tracte del personal que el/la va atendre	14	26,3	13	28,6
El temps que va tardar l'Administració en resoldre la gestió	9	17,3	9	19,3
Professionalitat del personal que el/la va atendre	8	15,5	7	16,4
La informació que li van proporcionar	8	15,3	6	12,8
Dificultat en procediments administratius	6	12,0	6	14,6
L'horari d'atenció al públic	3	6,5	3	7,8
El temps que va haver d'esperar fins el/la van atendre	3	5,6	3	6,8
Altres	18	33,4	13	28,9
Ns/Nc	1	1,7	1	2,1

13.c. Independentment que l'utilitzi o no, vostè està molt, bastant, poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei de l'Hospital?

	freqüències	Percentatges	Percentatges 2014	Percentatges 2016
Total	807	100	100	100
Molt	161	20,0	26,8	26,0
Bastant	349	43,3	52,8	50,1
Poc	142	17,6	9,8	13,6
Gens	43	5,3	4,1	6,9
Ns/nc	112	13,8	6,5	3,4

En relació amb el servei de l'hospital, el 20% dels enquestats està molt satisfet, el 43% bastant, el 18% poc i el 5% gens. El 14% no ho sap o no vol contestar.

Per sexe, els homes diuen de manera més nombrosa estar molt o bastant satisfets (66%) que les dones (61%). Per edats trobem una relació directa. A major edat major és el percentatge d'individus que diuen estar satisfets. Així, el més joves ho diuen en un 44,5% i els més grans en un 72%.

L'última variable que resulta significativa és l'ocupació. En aquest cas, els que més diuen estar satisfets són les mestresses de casa (79,5%) seguides dels jubilats (74%), i els que menys ho diuen són els individus que es troben aturats i en altres situacions (40%) i els estudiants (51%).

14.c. Per quin motiu està poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei de l'Hospital? (Multiresposta)

	freqüències	Percentatges
Total	185	
El temps que va haver d'esperar fins el/la van atendre	119	64,1
Professionalitat del personal que el/la va atendre	37	20,0
El tracte del personal que el/la va atendre	23	12,5
El temps que va tardar l'Administració en resoldre la gestió	17	9,1
La informació que li van proporcionar	6	3,0
Dificultat en procediments administratius	5	2,4
L'estat de les instal·lacions	5	2,6
L'horari d'atenció al públic	4	2,0
Altres	44	23,7
Ns/Nc	4	2,4

Les raons més freqüents que diuen els enquestats per estar poc o gens satisfets són el temps que va haver d'esperar per a ser atès (64%), la professionalitat del personal que el/la va atendre (20%) i el tracte del personal que el/la va atendre (12,5%).

Altres. Quins?

	freqüències	Percentatges
Total	44	100
Manca de personal (en general, administratiu i sanitari)	15	33,4
Queixes sobre el servei d'urgències en general	9	19,7
Mala atenció i praxis per part del cos mèdic	6	14,4
Queixes sobre els preus	4	10,0
Mala qualitat del menjar	2	4,3
Altres	8	18,2

15.c. En els darrers 12 mesos ha anat vostè personalment al servei de tràmits de l'Hospital per sol·licitar informació, fer una consulta, tràmit o gestió?

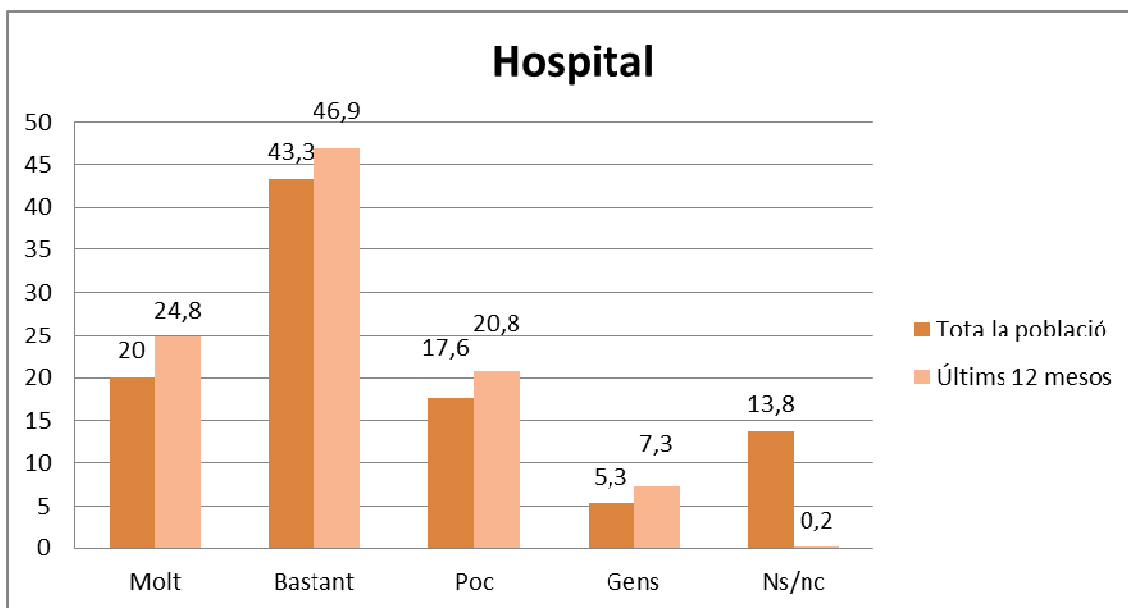
	freqüències	Percentatges
Total	807	100
Sí	534	66,2
No	230	28,5
Ns/nc	43	5,3

En els darrers 12 mesos el 66% dels enquestats diuen haver anat a l'hospital mentre que el 28,5% no. El 5% no vol contestar.

Últims 12 mesos (N= 534casos)

Independentment que l'utilitzi o no, vostè està molt, bastant, poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei de tràmits de l'Hospital? (Últims 12 mesos)

	freqüències	Percentatges
Total	534	100
Molt	133	24,8
Bastant	251	46,9
Poc	111	20,8
Gens	39	7,3
Ns/nc	1	0,2



Quan ens fixem només en els que han anat en els darrers 12 mesos, observem com el percentatge dels que diuen estar molt satisfets augmenta 5 punts, dels que diuen bastant gairebé 4 punts, 3 punts els que diuen poc y 2 els que diuen gens.

Per quin motiu està poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei de Tràmits de l'Hospital? (Multiresposta)

	Tota la població		Últims 12 mesos	
	freqüències	Percentatges	Freqüències	Percentatge
Total	185		150	
El temps que va haver d'esperar fins el/la van atendre	119	64,1	91	60,9
Professionalitat del personal que el/la va atendre	37	20,0	31	20,9
El tracte del personal que el/la va atendre	23	12,5	20	13,4
El temps que va tardar l'Administració en resoldre la gestió	17	9,1	12	8,0
La informació que li van proporcionar	6	3,0	5	3,1
Dificultat en procediments administratius	5	2,4	5	3,0
L'estat de les instal·lacions	5	2,6	5	3,2
L'horari d'atenció al públic	4	2,0	3	1,8
Altres	44	23,7	40	26,9
Ns/Nc	4	2,4	4	3,0

13.d. Independentment que l'utilitzi o no, vostè està molt, bastant, poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei dels Centres d'Atenció Primària?

	freqüències	Percentatges	Percentatges 2014	Percentatges 2016
Total	807	100	100	100
Molt	198	24,5	27,3	23,3
Bastant	291	36,0	46,9	58,0
Poc	17	2,1	1,0	2,9
Gens	7	0,9	0,4	0,7
Ns/nc	294	36,4	24,3	15,1

Quan es demana pel servei dels Centres d'Atenció Primària, el 24,5% diu que està molt satisfet, el 36% bastant, un 2% poc i un 1% diu que està gens satisfet. El 36% no ho sap o no vol contestar.

L'única variable significativa és el sexe. En aquest cas les dones diuen estar més satisfetes (66%) que els homes (55%).

14.d. Per quin motiu està poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei dels Centres d'Atenció Primària? (Multiresposta)

	freqüències	Percentatges
Total	25	
El tracte del personal que el/la va atendre	5	20,8
Professionalitat del personal que el/la va atendre	5	19,4
La informació que li van proporcionar	4	15,2
El temps que va tardar l'Administració en resoldre la gestió	3	11,4
Dificultat en procediments administratius	3	11,9
L'horari d'atenció al públic	2	8,5
El temps que va haver d'esperar fins el/la van atendre	1	3,1
Altres	10	39,5

Les raons principals per les quals diuen estar poc o gens satisfets són el tracte del personal que els/les va atendre (21%), la professionalitat del personal (19%) i la informació que li van proporcionar (15%).

Altres. Quins?

	freqüències	Percentatges
Total	10	100
Et deriven a l'hospital	2	21,4
Serveis molt limitats i cars de mantenir pel que s'ofereix	2	20,2
El Centre del Pas de la Casa queda molt lluny	2	17,9
Falten vacunes	1	8,4
Falta personal	1	9,5
Més atenció domiciliària	1	13,1
No creu que faci falta un certificat mèdic per uns minuts	1	9,6

15.d. En els darrers 12 mesos ha anat vostè personalment al servei de tràmits dels Centres d'Atenció Primària per sol·licitar informació, fer una consulta, tràmit o gestió?

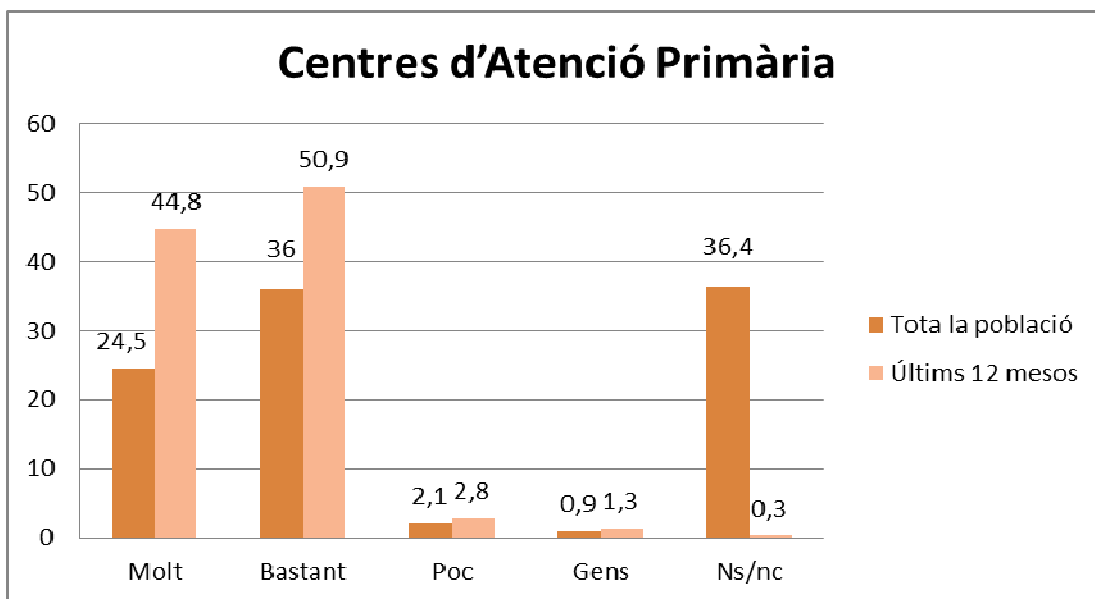
	freqüències	Percentatges
Total	807	100
Sí	359	44,4
No	361	44,7
Ns/nc	88	10,9

Del total d'enquestats en 44% diu que ha anat en els darrers 12 mesos al Centre d'Atenció Primària, el 45% no i un 11% no vol contestar.

Últims 12 mesos (N= 359 casos)

Independentment que l'utilitzi o no, vostè està molt, bastant, poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei de tràmits dels Centres d'Atenció Primària? (Últims 12 mesos)

	freqüències	Percentatges
Total	359	100
Molt	161	44,8
Bastant	182	50,9
Poc	10	2,8
Gens	5	1,3
Ns/nc	1	0,3



Degut al gran nombre de casos que no han respost en el conjunt del enquestats, quan només ens fixem en els que han dit que en els darrers dotze mesos han anat a aquest servei, els percentatge varien molt. Els que diuen que estan molt satisfets augmenten 20 punts, i els que diuen bastant 15 punts.

Per quin motiu està poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei de Tràmits dels Centres d'Atenció Primària? (Multiresposta)

	Tota la població		Últims 12 mesos	
	freqüències	Percentatges	freqüències	Percentatges
Total	25		15	
El tracte del personal que el/la va atendre	5	20,8	4	28,6
Professionalitat del personal que el/la va atendre	5	19,4	2	13,0
La informació que li van proporcionar	4	15,2	2	12,8
El temps que va tardar l'Administració en resoldre la gestió	3	11,4	2	12,7
Dificultat en procediments administratius	3	11,9	2	13,7
L'horari d'atenció al públic	2	8,5	1	7,9
El temps que va haver d'esperar fins el/la van atendre	1	3,1	1	5,1
Altres	10	39,5	5	37,2

13.e. Independentment que l'utilitzi o no, vostè està molt, bastant, poc o gens satisfet/a amb el funcionament dels Serveis Socials?

	freqüències	Percentatges	Percentatges 2014	Percentatges 2016
Total	807	100	100	100
Molt	28	3,5	4,4	3,7
Bastant	106	13,2	23,6	28,5
Poc	44	5,4	5,8	9,7
Gens	22	2,7	2,5	6,2
Ns/nc	607	75,2	63,7	51,9

Del total d'enquestats, el 3,5% diu que està molt satisfet amb el funcionament dels Serveis Socials, el 13% diu que bastant, el 5% que poc i el 3% gens. El 75% no ho sap o no vol contestar.

Per nacionalitat podem veure com els portuguesos són els que més diuen estar molt o bastant satisfets (22%), mentre que els francesos són els que ho diuen menys (3%).

Per nivell d'estudis, els individus que diuen més estar satisfets són els que tenen estudis primaris o secundaris bàsics (24%) i els que menys els que tenen estudis universitaris (12%).

14.e. Per quin motiu està poc o gens satisfet/a amb el funcionament dels Serveis Socials? (Multiresposta)

	freqüències	Percentatges
Total	65	
Dificultat en procediments administratius	17	25,8
El temps que va tardar l'Administració en resoldre la gestió	8	11,5
Professionalitat del personal que el/la va atendre	7	11,0
La informació que li van proporcionar	6	9,0
El temps que va haver d'esperar fins el/la van atendre	5	7,5
El tracte del personal que el/la va atendre	4	5,8
L'horari d'atenció al públic	1	1,3
Altres	35	53,9
Ns/Nc	2	2,4

Les raons més freqüents per estar poc o gens satisfet són la dificultat els procediments administratius (26%), el temps que va tardar l'administració en resoldre la seva gestió (11,5%) i la professionalitat del personal que el/la va atendre (11%).

Altres. Quins?

	freqüències	Percentatges
Total	35	100
Les ajudes no es donen a qui s'ha de donar, mals criteris	16	44,5
Calen més ajudes	7	21,2
Més control i seguiment sobre les ajudes	5	13,5
Altres	6	15,7
Més serveis	2	5,1

15.e. En els darrers 12 mesos ha anat vostè personalment als Serveis Socials per sol·licitar informació, fer una consulta, tràmit o gestió?

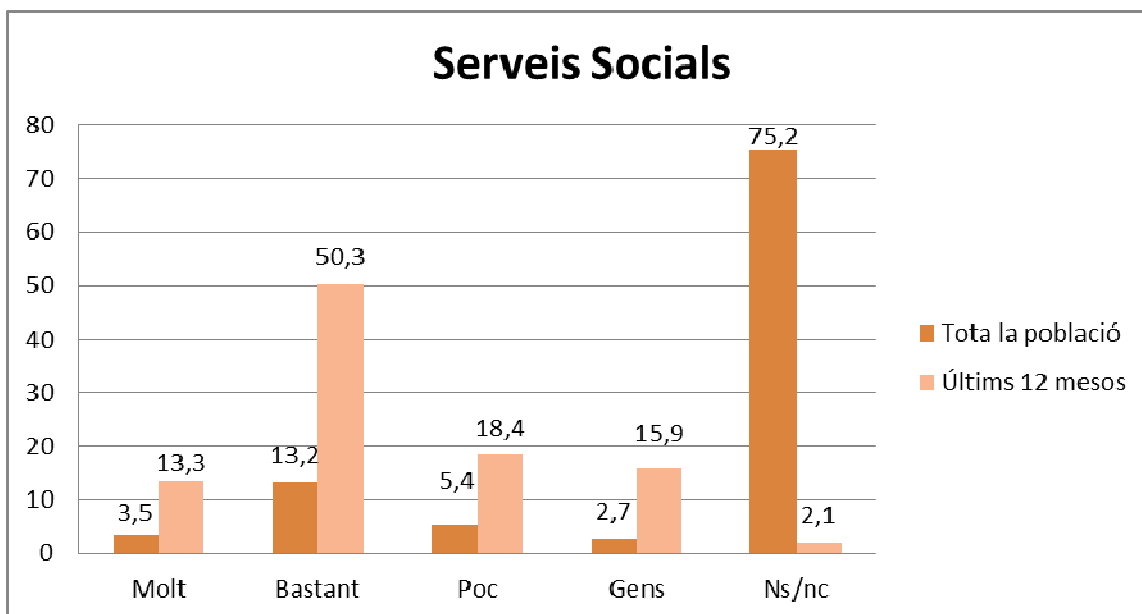
	freqüències	Percentatges
Total	807	100
Sí	89	11,0
No	485	60,1
Ns/nc	233	28,9

Durant els últims 12 mesos només l'11% diu que ha anat als Serveis Socials, el 60% que no i el 29% no vol contestar.

Últims 12 mesos (N=89 casos)

Independentment que l'utilitzi o no, vostè està molt, bastant, poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei de tràmits dels Serveis Socials? (Últims 12 mesos)

	freqüències	Percentatges
Total	89	100
Molt	12	13,3
Bastant	45	50,3
Poc	16	18,4
Gens	14	15,9
Ns/nc	2	2,1



Si seleccionem els individus que han anat els darrers dotze mesos observem com els que han dit que estan molt satisfets augmenten 10 punts fins el 13%, els que diuen bastant augmenten 37 punts fins el 50%, els que han dit poc 13 punts fins el 18%, i els que diuen gens 13 punts fins el 16%.

**Per quin motiu està poc o gens satisfet/a amb el funcionament dels Serveis Socials?
(Multiresposta)**

	Tota la població		Últims 12 mesos	
	freqüències	Percentatges	freqüències	Percentatges
Total	65		30	
Dificultat en procediments administratius	17	25,8	9	30,0
El temps que va tardar l'Administració en resoldre la gestió	8	11,5	4	12,0
Professionalitat del personal que el/la va atendre	7	11,0	4	12,2
La informació que li van proporcionar	6	9,0	2	6,8
El temps que va haver d'esperar fins el/la van atendre	5	7,5	4	13,4
El tracte del personal que el/la va atendre	4	5,8	2	6,4
L'horari d'atenció al públic	1	1,3	0	0,0
Altres	35	53,9	17	56,8
Ns/Nc	2	2,4	0	0,0

13.f. Independentment que l'utilitzi o no, vostè està molt, bastant, poc o gens satisfet/a amb el funcionament del Servei d'Ocupació?

	freqüències	Percentatges	Percentatges 2014	Percentatges 2016
Total	807	100	100	100
Molt	38	4,7	1,8	3,1
Bastant	109	13,5	16,6	20,5
Poc	45	5,6	11,5	12,4
Gens	24	3,0	5,0	9,9
Ns/nc	591	73,2	65,1	54,1

Quan es demana als enquestats pel funcionament del Servei d'Ocupació, el 5% diu que està molt satisfet, el 13,5% que ho està bastant, el 6% poc i el 3% gens. El 73% no ho sap o no vol contestar.

Per edats veiem com a menor edat, major és la proporció d'enquestats que diu que està molt o bastant satisfet. Així, els més joves ho diuen en un 28% dels casos i els més grans en un 7%. Per nacionalitat són els portuguesos els que millor ho valoren, el 28% diu que està molt o bastant satisfet, i els francesos els que menys ho diuen. Per nivell d'estudis, els individus amb estudis primaris o secundaris bàsics són els que més satisfets estan (22,5%) i els que tenen menor nivell d'estudis els que menys ho diuen (6%). L'última variable que resulta significativa és l'ocupació. En aquest cas els individus que més diuen estar satisfets són els que estan aturats i en altres situacions (39%) i els treballadors de la indústria, construcció i agricultura (26%), i els que menys ho diuen són els estudiants i els jubilats (4%).

14.f. Per quin motiu està poc o gens satisfet/a amb el funcionament del Servei d'Ocupació? (Multiresposta)

	freqüències	Percentatges
Total	69	
Professionalitat del personal que el/la va atendre	18	26,2
El temps que va tardar l'Administració en resoldre la gestió	11	16,3
Dificultat en procediments administratius	11	16,1
El tracte del personal que el/la va atendre	8	11,1
La informació que li van proporcionar	5	7,0
El temps que va haver d'esperar fins el/la van atendre	2	2,8
L'horari d'atenció al públic	1	1,6
Altres	38	55,2

Els motius més freqüents d'insatisfacció amb els Servei d'Ocupació són la professionalitat del personal que el/la va atendre (26%), el temps que va tardar l'administració en resoldre la seva gestió (16%) i la dificultat en procediments administratius (16%).

Altres. Quins?

	freqüències	Percentatges
Total	38	100
El servei és poc eficient, àgil	15	38,9
No responen a les meves demandes	17	43,6
Altres	4	9,4
No hi ha un seguiment	2	5,2
Cursos més efectius i destinats a trobar feina	2	5,4

15.f. En els darrers 12 mesos ha anat vostè personalment al Servei d'Ocupació, per sol·licitar informació, fer una consulta, tràmit o gestió?

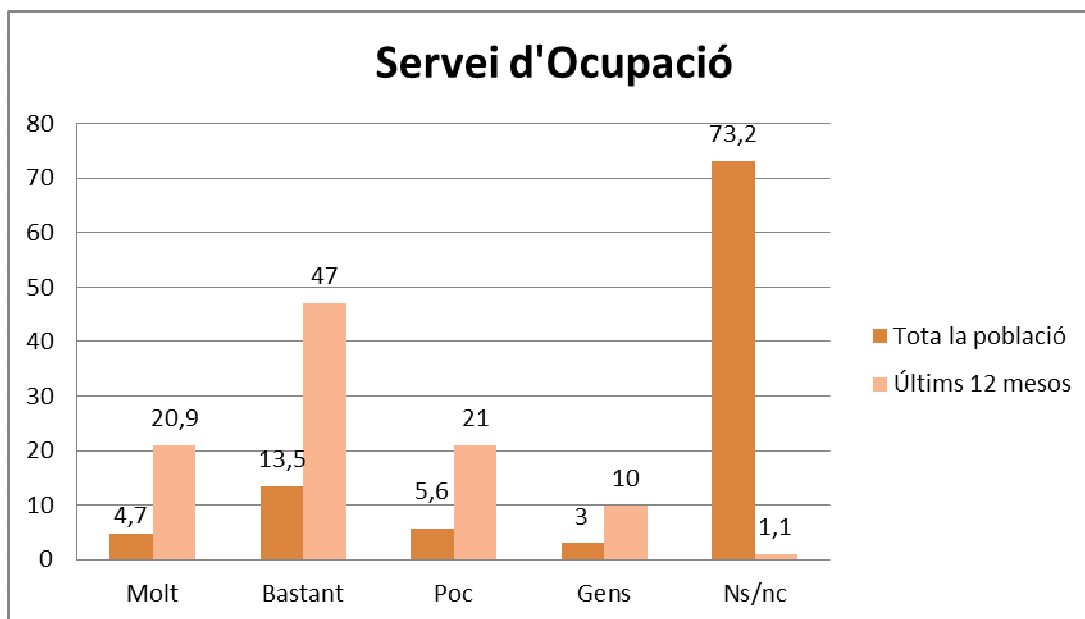
	freqüències	Percentatges
Total	86	100
Sí	86	10,6
No	481	59,6
Ns/nc	240	29,8

Del total d'enquestats només l'11% diu que ha anat a aquest servei, el 60% que no i el 30% no vol contestar.

Últims 12 mesos (N=86 casos)

Independentment que l'utilitzi o no, vostè està molt, bastant, poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei de tràmits del Servei d'Ocupació? (Últims 12 mesos)

	freqüències	Percentatges
Total	86	100
Molt	18	20,9
Bastant	40	47,0
Poc	18	21,0
Gens	9	10,0
Ns/nc	1	1,1



Si tenim en compte només els individus que han anat en els últims 12 mesos, veiem com el percentatge dels que diuen que estan molt satisfets augmenta 16 punts, dels que diuen bastant 33,5 punts, dels que diuen poc 15 punts i dels que diuen gens 7 punts.

**Per quin motiu està poc o gens satisfet/a amb el funcionament del Servei d'Ocupació?
(Multiresposta)**

	Tota la població		Últims 12 mesos	
	freqüències	Percentatges	Freqüències	Percentatges
Total	69		27	
Professionalitat del personal que el/la va atendre	18	26,2	8	29,2
El temps que va tardar l'Administració en resoldre la gestió	11	16,3	7	26,1
Dificultat en procediments administratius	11	16,1	5	20,1
El tracte del personal que el/la va atendre	8	11,1	3	10,4
La informació que li van proporcionar	5	7,0	2	7,0
El temps que va haver d'esperar fins el/la van atendre	2	2,8	1	3,8
L'horari d'atenció al públic	1	1,6	0	0,0
Altres	38	55,2	12	46,8

13.g. Independentment que l'utilitzi o no, vostè està molt, bastant, poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei de la Caixa Andorrana de la Seguretat Social (CASS)?

	freqüències	Percentatges	Percentatges 2014	Percentatges 2016
Total	807	100	100	100
Molt	71	8,8	4,9	7,7
Bastant	419	51,9	48,8	46,8
Poc	183	22,7	28,1	24,3
Gens	58	7,2	10,9	15,9
Ns/nc	76	9,5	7,3	5,3

En relació amb la Caixa Andorrana de la Seguretat Social, el 9% dels enquestats diu que està molt satisfet amb el funcionament, el 52% ho està bastant, el 23% poc i el 7% gens. El 9,5% no ho sap o no vol contestar.

Per edats veiem que els que més diuen estar molt o bastant satisfets són els individus de 25 a 39 anys, mentre que els més grans són els que menys ho diuen amb un 59%. Per nacionalitat són els espanyols els que més satisfets estan (67%), seguits dels francesos (66,5%), els portuguesos (64%), altres nacionalitats (63%) i en darrer lloc els andorrans (53%). Per ocupació destaca que els treballadors del comerç, hostaleria i serveis personals són els que més diuen estar satisfets seguits del personal administratiu i similar. De manera contrària, els que menys ho diuen són els directius, propietaris i comandaments intermedis (53%) i els jubilats (56%).

14.g. Per quin motiu està poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei de la Caixa Andorrana de la Seguretat Social (CASS)? (Multiresposta)

	freqüències	Percentatges
Total	241	
El temps que va haver d'esperar fins el/la van atendre	67	27,8
El tracte del personal que el/la va atendre	58	23,8
Dificultat en procediments administratius	57	23,5
El temps que va tardar l'Administració en resoldre la gestió	41	16,9
La informació que li van proporcionar	29	11,8
Professionalitat del personal que el/la va atendre	28	11,8
L'horari d'atenció al públic	8	3,3
Altres	92	38,1
Ns/Nc	8	3,4

Els motius que més diuen per justificar la seva opinió negativa són el temps d'esperar per ser atès (28%), el tracte del personal que el va atendre (24%) i la dificultat en els procediments administratius (23,5%).

Altres. Quins?

	freqüències	Percentatges
Total	92	100
S'han d'apujar els pagaments (baixes, pensions...)	25	26,9
La CASS ha de cobrir més serveis (medicaments, viatges, dentista, ulleres, 100%)	25	27,4
Malestar amb la institució en general	11	12,1
Car pels autònoms i pitjors condicions	10	10,8
Les cotitzacions són molt elevades	6	6,6
Preocupació pel futur de les jubilacions	5	5,6
Més control de les baixes	4	4,2
Valoració mèdica per les baixes injusta	4	3,9
Més transparència amb els afiliats	3	3,2
Sempre has de pagar per avançat	2	2,7
Altres	8	8,6

15.g. En els darrers 12 mesos ha anat vostè personalment al servei de la Caixa Andorrana de la Seguretat Social, per sol·licitar informació, fer una consulta, tràmit o gestió?

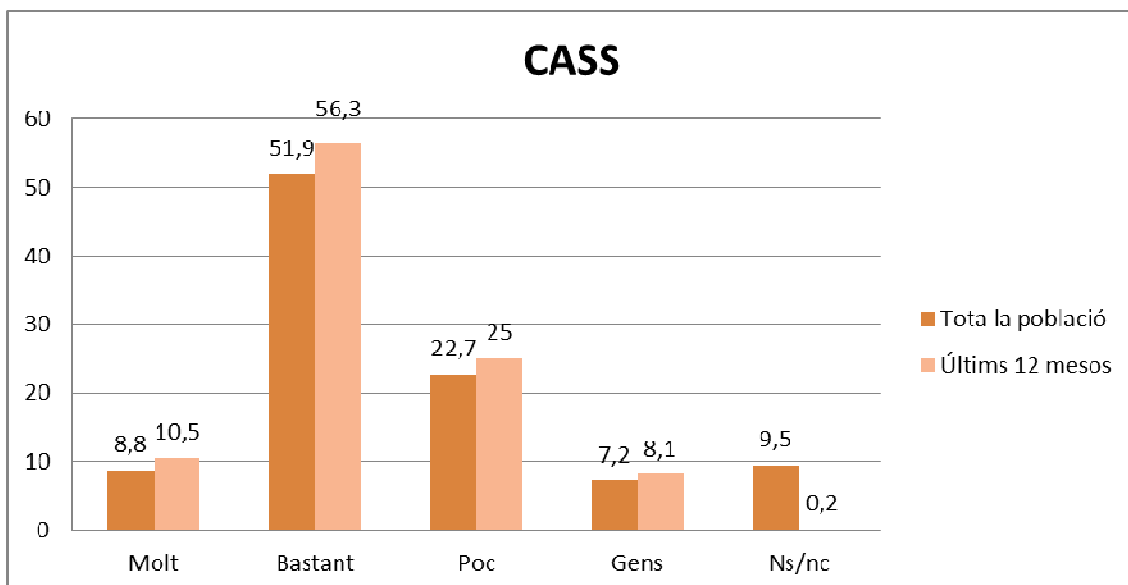
	freqüències	Percentatges
Total	807	100
Sí	580	71,9
No	191	23,6
Ns/nc	36	4,5

Del total d'enquestats el 72% diu que ha anat personalment a aquest servei en els últims 12 mesos, el 24% no i el 4,5% no vol contestar.

Últims 12 mesos (N=580 casos)

Independentment que l'utilitzi o no, vostè està molt, bastant, poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei de la Caixa Andorrana de la Seguretat Social (CASS)? (Últims 12 mesos)

	freqüències	Percentatges
Total	580	100
Molt	61	10,5
Bastant	326	56,3
Poc	145	25,0
Gens	47	8,1
Ns/nc	1	0,2



Una vegada seleccionem els individus que han anat els últims 12 mesos, podem veure com els enquestats que responen estar molt satisfets augmenta 2 punts, els que diuen estar-ho bastant 4 punts, els que diuen poc 2 punts i gens 1 punt.

Per quin motiu està poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei de la Caixa Andorrana de la Seguretat Social (CASS)? (Multiresposta)

	Tota la població		Últims 12 mesos	
	freqüències	Percentatges	Freqüències	Percentatges
Total	241		192	
El temps que va haver d'esperar fins el/la van atendre	67	27,8	58	30,4
El tracte del personal que el/la va atendre	58	23,8	50	25,9
Dificultat en procediments administratius	57	23,5	51	26,3
El temps que va tardar l'Administració en resoldre la gestió	41	16,9	35	18,5
La informació que li van proporcionar	29	11,8	23	12,1
Professionalitat del personal que el/la va atendre	28	11,8	23	11,7
L'horari d'atenció al públic	8	3,3	6	3,3
Altres	92	38,1	68	35,3
Ns/Nc	8	3,4	0	0,0

13.h. Independentment que l'utilitzi o no, vostè està molt, bastant, poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei de Telecomunicacions d'Andorra (STA/Andorra Telecom/SOM)?

	freqüències	Percentatges	Percentatges 2014	Percentatges 2016
Total	807	100	100	100
Molt	101	12,6	9,0	10,2
Bastant	358	44,4	55,0	55,0
Poc	222	27,5	22,1	20,4
Gens	87	10,7	9,2	11,5
Ns/nc	39	4,8	4,8	2,9

Quan es demana pel servei de telecomunicacions d'Andorra el 13% dels enquestats diu que està molt satisfet amb el funcionament, el 44% que està bastant satisfet, el 27,5% que ho està poc i l'11% gens. El 5% no ho sap o no vol contestar.

Si creuem les dades per l'edat, els que més diuen estar satisfets són els més grans amb un 65% mentre que els que menys ho diuen són els de 25 a 39 anys amb un 48%.

En el cas del nivell d'estudis, els que menys ho diuen són els que menor nivell d'estudis tenen (52%) mentre que els més satisfets són els enquestats amb estudis primaris o secundaris bàsics (58%). Per últim, en relació amb l'ocupació, els més satisfets són els que estan aturats i en altres situacions (70%) i els jubilats i el personal administratiu i similar (63%). De manera contrària, els que menys diuen estar satisfets són els treballadors de la indústria, construcció i agricultura (39,5%) i els estudiants (45%).

14.h. Per quin motiu està poc o gens satisfet/a amb el del servei de Telecomunicacions d'Andorra (STA/Andorra Telecom/SOM)? (Multiresposta)

	freqüències	Percentatges
Total	308	
Altres	278	90,2
Dificultat en procediments administratius	13	4,3
La informació que li van proporcionar	11	3,4
Professionalitat del personal que el/la va atendre	11	3,5
L'estat de les instal·lacions	8	2,5
El temps que va tardar l'Administració en resoldre la gestió	8	2,7
El temps que va haver d'esperar fins el/la van atendre	7	2,2
El tracte del personal que el/la va atendre	7	2,3
L'horari d'atenció al públic	5	1,5
Ns/Nc	3	0,9

Les raons més freqüents per justificar el fet de no estar satisfets són la dificultat en els procediments administratius (4%), la informació que li van proporcionar (3%) i la professionalitat del personal que el/la va atendre (3%). En aquest cas la majoria d'enquestats ha donat altres raons, les quals poden observar-se en la taula següent.

Altres. Quins?

	freqüències	Percentatges
Total	278	100
Pels serveis que ofereixen és molt car	132	47,6
Problemes amb línia d'Internet i televisió (lent, talls)	77	27,6
És un monopoli i això ens perjudica (preu, servei, ofertes, tecnologia)	57	20,4
Servei dolent en general	29	10,6
Treuen canals i es paga el mateix	18	6,6
Falta oferta de serveis	12	4,4
Problemes amb la línia telefònica	11	4,0
Altres	7	2,6

Com altre motius trobem que el preu es molt elevat pels serveis que s'ofereixen (48%), els problemes amb la línia d'internet i televisió (28%) i que el fet de ser un monopoli perjudica als consumidors en relació amb els preus, serveis, ofertes i tecnologia (20%)

15.h. En els darrers 12 mesos ha anat vostè personalment al servei de Telecomunicacions d'Andorra (STA/Andorra Telecom/SOM), per sol·licitar informació, fer una consulta, tràmit o gestió?

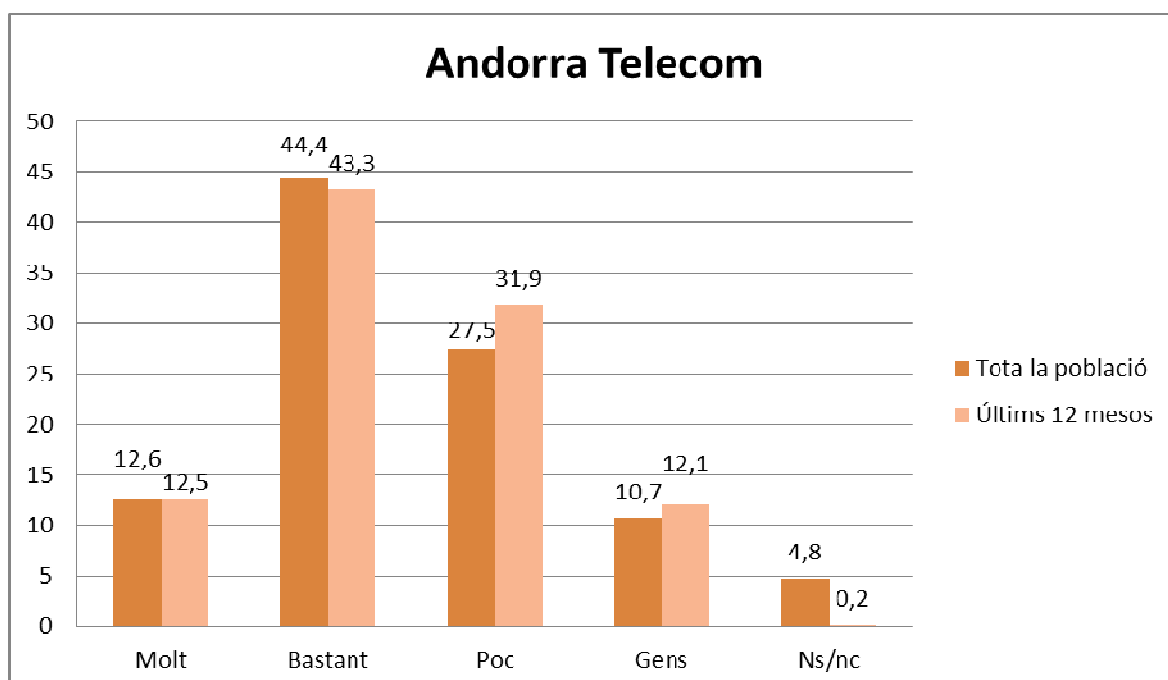
	freqüències	Percentatges
Total	807	100
Sí	545	67,5
No	243	30,1
Ns/nc	19	2,4

Del total d'enquestats, el 67,5% diu haver anat durant els últims 12 mesos, el 30% no i el 2% no vol contestar.

Últims 12 mesos (N=545 casos)

Independentment que l'utilitzi o no, vostè està molt, bastant, poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei de Telecomunicacions d'Andorra (STA/Andorra Telecom/SOM)?
(Últims 12 mesos)

	freqüències	Percentatges
Total	545	100
Molt	68	12,5
Bastant	236	43,3
Poc	174	31,9
Gens	66	12,1
Ns/nc	1	0,2



Quan només tenim en compte a l'anàlisi els individus que han anat en els últims dotze mesos, veiem com a diferència d'altres serveis, les valoracions empitjoren. Veiem com els enquestats que diuen estar bastant satisfets disminueixen en 1 punt, els que diuen estar poc satisfets augmenten 4 punts i els que diuen poc 1,4 punts.

Per quin motiu està poc o gens satisfet/a amb el servei de Telecomunicacions d'Andorra (STA/Andorra Telecom/SOM)? (Multiresposta)

	Tota la població		Últims 12 mesos	
	freqüències	Percentatges	freqüències	Percentatges
Total	308		240	
Altres	278	90,2	214	89,1
Dificultat en procediments administratius	13	4,3	8	3,5
La informació que li van proporcionar	11	3,4	9	3,7
Professionalitat del personal que el/la va atendre	11	3,5	10	4,1
L'estat de les instal·lacions	8	2,5	8	3,2
El temps que va tardar l'Administració en resoldre la gestió	8	2,7	8	3,4
El temps que va haver d'esperar fins el/la van atendre	7	2,2	4	1,6
El tracte del personal que el/la va atendre	7	2,3	6	2,5
L'horari d'atenció al públic	5	1,5	5	2,0
Ns/Nc	3	0,9	3	1,1

Altres. Quins?

	Tota la població		Últims 12 mesos	
	Freqüència	Percentatge	Freqüència	Percentatge
Total	278		214	
Pels serveis que ofereixen és molt car	132	47,6	104	48,7
Problemes amb línia d'Internet i televisió (lent, talls)	77	27,6	64	29,7
És un monopoli i això ens perjudica (preu, servei, ofertes, tecnologia)	57	20,4	44	20,4
Servei dolent en general	29	10,6	22	10,5
Treuen canals i es paga el mateix	18	6,6	14	6,5
Falta oferta de serveis	12	4,4	11	5,2
Problemes amb la línia telefònica	11	4,0	5	2,6
Altres	7	2,6	5	2,3

13.i. Independentment que l'utilitzi o no, vostè està molt, bastant, poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei de les Forces Elèctriques d'Andorra (FEDA) / Distribuïdores Elèctriques (Mútua Elèctrica de Sant Julià, Nord Andorra...)?

	freqüències	Percentatges	Percentatges 2014	Percentatges 2016
Total	807	100	100	100
Molt	171	21,2	12,2	10,9
Bastant	473	58,7	67,1	72,5
Poc	36	4,4	3,8	4,5
Gens	8	1,0	0,5	1,3
Ns/nc	118	14,7	16,3	10,8

En el cas de les Forces Elèctriques d'Andorra i altres distribuïdores, el 21% dels enquestats diu estar molt satisfet amb el funcionament, el 59% bastant, el 4% poc i l'1% gens. El 15% dels enquestats no ho sap o no vol contestar.

Cap variable sociodemogràfica resulta significativa en aquest cas després dels creuaments.

14.i. Per quin motiu està poc o gens satisfet/a amb el del servei de les Forces Elèctriques d'Andorra (FEDA) / Distribuïdores Elèctriques (Mútua Elèctrica de Sant Julià, Nord Andorra...)? (Multiresposta)

	freqüències	Percentatges
Total	44	
Altres	37	83,9
Dificultat en procediments administratius	4	10,1
Ns/Nc	3	6,0
L'estat de les instal·lacions	1	2,1
El tracte del personal que el/la va atendre	1	2,6

Altres. Quins?

	freqüències	Percentatges
Total	37	100
Els preus són molt elevats	24	63,9
És un monopoli	4	12,0
Altres	4	10,7
Talls de subministrament freqüents	5	13,5
Mai saps el que pagaràs	1	2,5
Falta energia renovable	1	2,5

Dins de les raons més freqüents per donar una mala valoració trobem els elevats preus (64%), que és un monopoli (12%) i els talls de subministrament freqüents (13,5%)

15.i. En els darrers 12 mesos ha anat vostè personalment al servei de les Forces Elèctriques d'Andorra (FEDA) / Distribuïdores Elèctriques (Mútua Elèctrica de Sant Julià, Nord Andorra...), per sol·licitar informació, fer una consulta, tràmit o gestió?

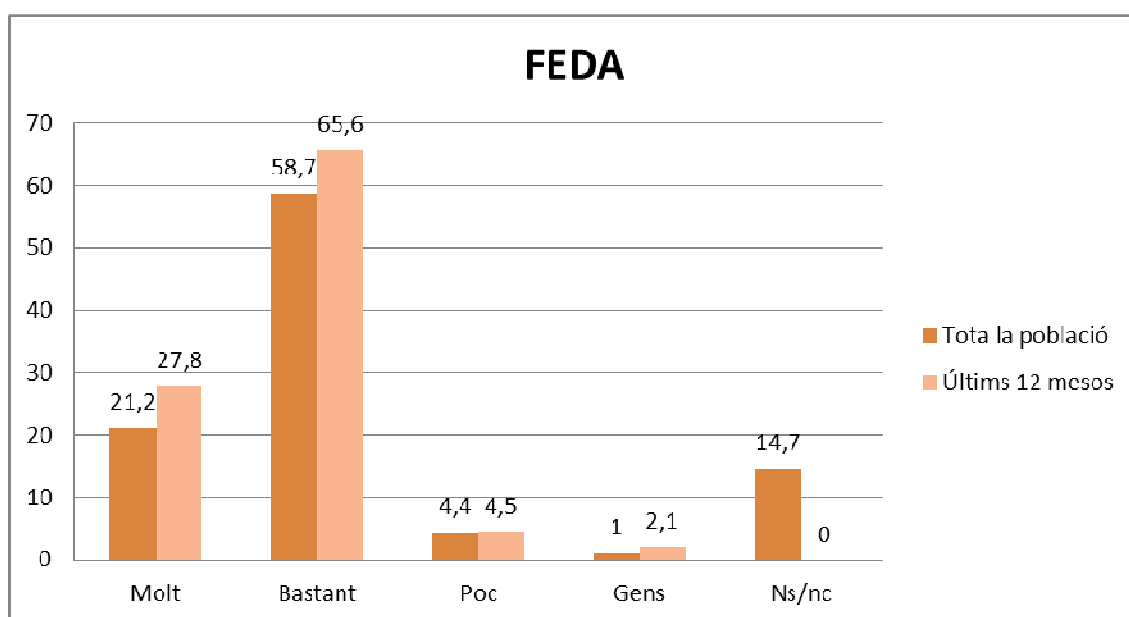
	freqüències	Percentatges
Total	807	100
Sí	250	31,0
No	526	65,1
Ns/nc	31	3,9

El 31% dels enquestats diu que ha anat en els últims 12 mesos, el 65% no i el 4% no vol contestar.

Últims 12 mesos (N=250 casos)

Independentment que l'utilitzi o no, vostè està molt, bastant, poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei de les Forces Elèctriques d'Andorra (FEDA) / Distribuïdores Elèctriques (Mútua Elèctrica de Sant Julià, Nord Andorra...)? (Últims 12 mesos)

	freqüències	Percentatges
Total	250	100
Molt	70	27,8
Bastant	164	65,6
Poc	11	4,5
Gens	5	2,1



Si seleccionem només el que han anat en els últims 12 mesos, el percentatge dels que diuen estar molt satisfets augmenta 6 punts, dels que diuen bastant 7 punts, i dels que diuen gens 1 punt.

Per quin motiu està poc o gens satisfet/a amb el servei de les Forces Elèctriques d'Andorra (FEDA)? (Multiresposta)

	Tota la població		Últims 12 mesos	
	freqüències	Percentatges	freqüències	Percentatges
Total	44		16	
Altres	37	83,9	9	56,5
Dificultat en procediments administratius	4	10,1	4	27,2
Ns/Nc	3	6,0	3	16,2
L'estat de les instal·lacions	1	2,1	1	5,7
El tracte del personal que el/la va atendre	1	2,6	0	0,0

13.j. Independentment que l'utilitzi o no, vostè està molt, bastant, poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei de la Batllia /Administració de Justícia?

	freqüències	Percentatges	Percentatges 2014	Percentatges 2016
Total	807	100	100	100
Molt	32	4,0	4,3	4,4
Bastant	156	19,4	30,5	34,7
Poc	53	6,5	7,5	13,1
Gens	34	4,2	3,5	5,8
Ns/nc	531	65,8	54,2	42,0

En relació amb el servei de la Batllia i l'administració de Justícia el 4% dels enquestats diu que està molt satisfet, el 19% bastant, el 6,5% poc i el 4% gens. Cal destacar que el 66% dels enquestats no ho saben o no volen contestar.

Per sexe, els homes diuen en major nombre estar més satisfets (27%) que les dones (20%).

En el cas de l'edat, observem que els individus que més diuen estar satisfets són els més joves (32%) i els que ho estan menys són els més grans (16%). Si ens fixem en la nacionalitat, podem veure com els individus que més satisfets estan són els andorrans (27%) i els que menys els francesos amb el 17% dels casos. Per últim, en el cas de l'ocupació, els enquestats que diuen estar més satisfets són les mestresses de casa (54%) seguides dels estudiants (32%). Mentre que els que menys diuen estar satisfets són els jubilats (8%) i els treballadors no qualificats (15%).

14.j. Per quin motiu està poc o gens satisfet/a amb el del servei de la Batllia /Administració de Justícia? (Multiresposta)

	freqüències	Percentatges
Total	87	
El temps que va tardar l'Administració en resoldre la gestió	55	63,2
Dificultat en procediments administratius	36	41,5
Professionalitat del personal que el/la va atendre	17	19,8
Altres	13	15,6
El tracte del personal que el/la va atendre	9	10,9
La informació que li van proporcionar	8	9,8
El temps que va haver d'esperar fins el/la van atendre	5	6,2
L'horari d'atenció al públic	3	3,0
L'estat de les instal·lacions	2	1,7
Ns/Nc	3	3,4

Els motius més freqüents per justificar a mala valoració en relació a aquest servei són el temps que va trigar l'administració a resoldre les seves gestions (63%), la dificultat en els procediments administratius (41,5%) i la professionalitat del personal que el/la va atendre (20%).

Altres. Quins?

	freqüències	Percentatges
Total	13	100
Descontentament en general	4	28,9
Manca Personal	3	21,5
Altres	3	22,4
Problemes amb l'advocat d'ofici	2	13,7
Hi ha corrupció i amiguismes	2	13,5

15.j. En els darrers 12 mesos ha anat vostè personalment al servei de la Batllia /Administració de Justícia, per sol·licitar informació, fer una consulta, tràmit o gestió?

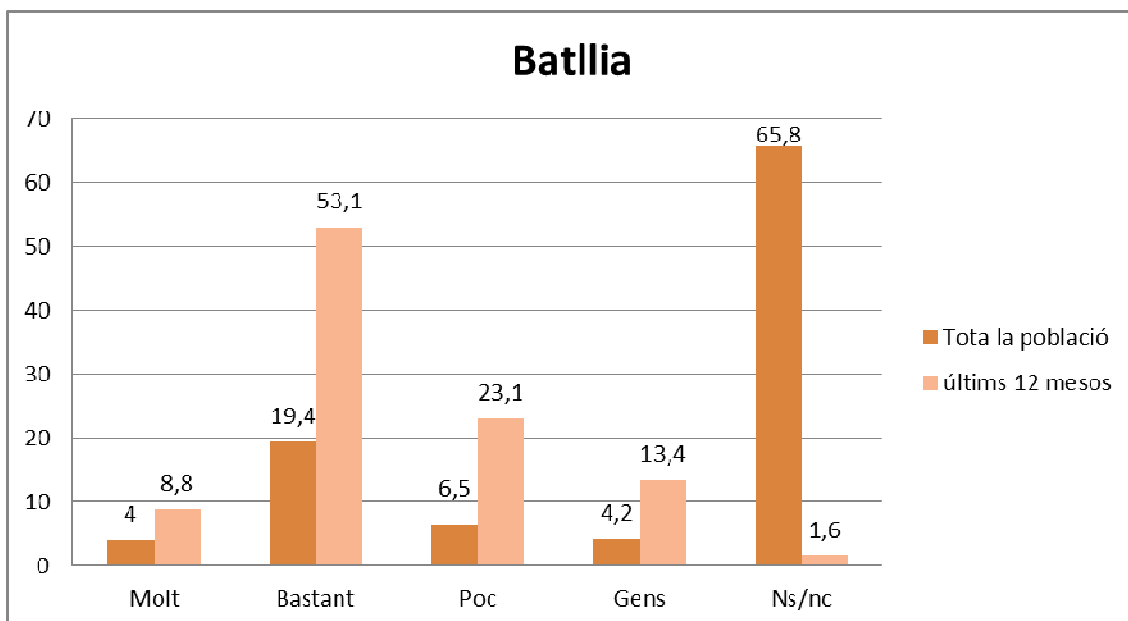
	freqüències	Percentatges
Total	807	100
Sí	156	19,3
No	474	58,7
Ns/nc	178	22,0

Del total d'enquestats el 19% diu que ha anat, el 59% que no i el 22% no ho sap o no vols contestar.

Últims 12 mesos (N=156 casos)

Independentment que l'utilitzi o no, vostè està molt, bastant, poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei de la Batllia /Administració de Justícia? (Últims 12 mesos)

	freqüències	Percentatges
Total	156	100
Molt	14	8,8
Bastant	83	53,1
Poc	36	23,1
Gens	21	13,4
Ns/nc	3	1,6



Si eliminem de l'anàlisi els casos que no han anat en els últims 12 mesos, els percentatges varien significativament ja que la majoria no havia contestat a la pregunta. Veiem com el percentatge dels que diuen estar molt satisfets augmenta 5 punts, dels que diuen bastant 34 punts, dels que diuen poc 17 punts i dels que diuen estar gens satisfets augmenta 9 punts.

Per quin motiu està poc o gens satisfet/a amb el servei de la Batllia /Administració de Justícia? (Multiresposta)

	Tota la població		Últims 12 mesos	
	freqüències	Percentatges	freqüències	Percentatges
Total	87		57	
El temps que va tardar l'Administració en resoldre la gestió	55	63,2	38	67,7
Dificultat en procediments administratius	36	41,5	25	43,4
Professionalitat del personal que el/la va atendre	17	19,8	15	25,9
Altres	13	15,6	9	15,5
El tracte del personal que el/la va atendre	9	10,9	5	9,3
La informació que li van proporcionar	8	9,8	8	13,6
El temps que va haver d'esperar fins el/la van atendre	5	6,2	5	8,0
L'horari d'atenció al públic	3	3,0	3	4,6
L'estat de les instal·lacions	2	1,7	2	2,6
Ns/Nc	3	3,4	1	2,2

13.k. Independentment que l'utilitzi o no, vostè està molt, bastant, poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei de Policia?

	freqüències	Percentatges	Percentatges 2014	Percentatges 2016
Total	807	100	100	100
Molt	87	10,8	10,1	17,1
Bastant	301	37,3	45,9	57,2
Poc	34	4,3	4,1	5,1
Gens	12	1,5	0,7	1,9
Ns/nc	372	46,1	39,2	18,7

Quant al funcionament del servei de Policia, l'11% dels enquestats diu que està molt satisfet, el 37% bastant, el 4% poc i l'1,5% gens. Quasi la meitat dels enquestats, el 46%, no sap o no ha contestat a la pregunta.

Quan analitzem les dades per les variables sociodemogràfiques, veiem com per sexe, els homes diuen estar més satisfets (55%) que les dones (41,5%). En el cas de l'edat, els que més satisfets estan són els de 40 a 54 anys (55%), mentre que els que menys ho estan són els més grans (39%). Per nacionalitat, són els francesos els més satisfets (63%) i els que menys els espanyols (41%). Per últim, segons el nivell d'ocupació podem veure com el col·lectiu que més diu estar satisfet són els treballadors de la indústria, la construcció i l'agricultura (59%) i els estudiants (58%), i els que menys els treballadors no qualificats (32%) i els jubilats (35%).

14.k. Per quin motiu està poc o gens satisfet/a amb el del servei de la Policia? (Multiresposta)

	freqüències	Percentatges
Total	47	
Altres	20	43,6
El tracte del personal que el/la va atendre	15	31,9
Professionalitat del personal que el/la va atendre	12	26,1
El temps que va haver d'esperar fins el/la van atendre	8	16,9
Dificultat en procediments administratius	6	13,3
El temps que va tardar l'Administració en resoldre la gestió	2	4,5
La informació que li van proporcionar	2	4,5
L'horari d'atenció al públic	1	2,5
Ns/Nc	1	2,0

De les respostes més freqüents per justificar la mala valoració trobem amb un 32% el tracte del personal que el/la va atendre, amb un 26% la professionalitat del personal que el/la va atendre i amb un 17% el temps que va haver d'esperar fins que el/la van atendre, però destaca el 44% que esmenten altres aspectes.

Altres. Quins?

	freqüències	Percentatges
Total	20	100
Supèrbia per part de certs agents	5	24,1
Abús de poder	4	20,5
Cal més presència al carrer i zones d'oci	3	12,6
Els agents no es fan càrrec de les denúncies els caps de setmana i les nits	3	12,9
Problemes amb el servei d'immigració	1	4,6
Manca personal	1	5,7
Les multes de radar van directament al BOPA, abans trucaven	1	4,0
Tracte preferencial segons la persona	1	5,8
Descontentament en general	1	4,0
Treballes poc	1	5,7

Dins d'altres respostes, trobem raons com la supèrbia per part de certs agents (24%), l'abús de poder (20,5%) i la necessitat de més presència de policia al carrer i a zones d'oci (13%).

15.k. En els darrers 12 mesos ha anat vostè personalment al servei de la Policia, per sol·licitar informació, fer una consulta, tràmit o gestió?

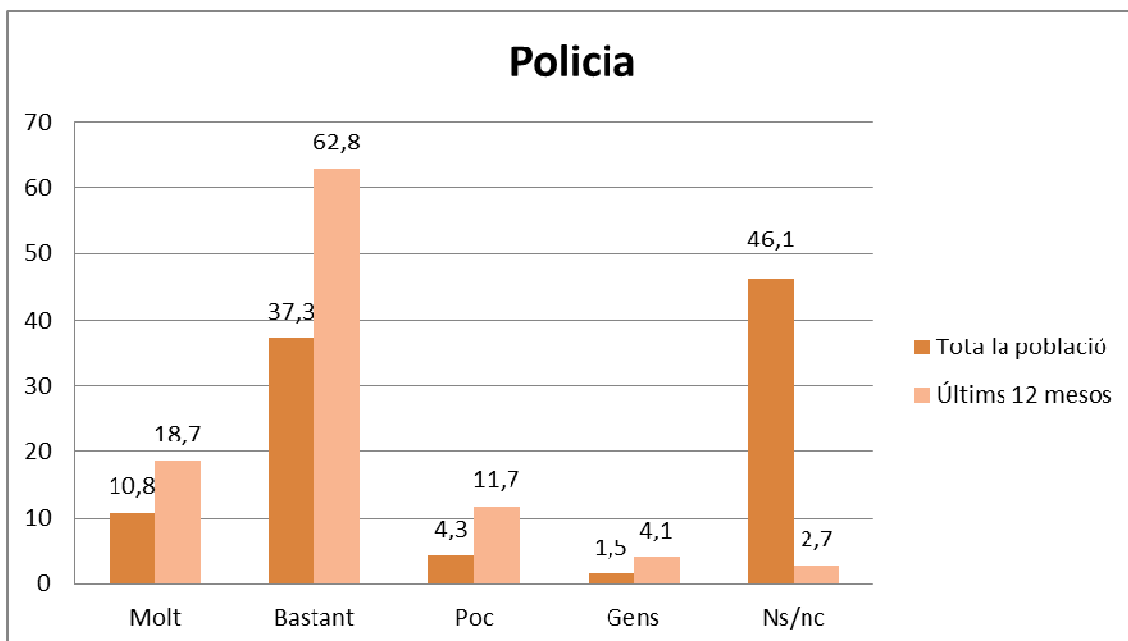
	freqüències	Percentatges
Total	807	100
Sí	190	23,6
No	482	59,7
Ns/nc	135	16,8

Del total d'enquestats el 24% diu que ha anat en els últims 12 mesos, el 60% que no i el 17% no vol contestar.

Últims 12 mesos (N=190 casos)

Independentment que l'utilitzi o no, vostè està molt, bastant, poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei de la Policia? (Últims 12 mesos)

	freqüències	Percentatges
Total	190	100
Molt	36	18,7
Bastant	120	62,8
Poc	22	11,7
Gens	8	4,1
Ns/nc	5	2,7



Si tenim com a base només els enquestats que han anat els últims dotze mesos, els percentatge dels que diuen estar molt satisfets augmenta 8 punts, dels que diuen estar bastant 25,5 punts, dels que diuen poc 7 punts i dels que diuen gens 3 punts.

Per quin motiu està poc o gens satisfet/a amb el servei de la Policia? (Multiresposta)

	Tota la població		Últims 12 mesos	
	freqüències	Percentatges	Freqüències	Percentatges
Total	47		30	
Altres	20	43,6	12	39,3
El tracte del personal que el/la va atendre	15	31,9	8	25,8
Professionalitat del personal que el/la va atendre	12	26,1	9	28,7
El temps que va haver d'esperar fins el/la van atendre	8	16,9	7	23,1
Dificultat en procediments administratius	6	13,3	5	17,6
El temps que va tardar l'Administració en resoldre la gestió	2	4,5	2	7,0
La informació que li van proporcionar	2	4,5	2	7,0
L'horari d'atenció al públic	1	2,5	1	3,9
Ns/Nc	1	2,0	1	3,1

13.I. Independentment que l'utilitzi o no, vostè està molt, bastant, poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei del Raonador del Ciutadà?

	freqüències	Percentatges
Total	807	100
Molt	20	2,4
Bastant	57	7,0
Poc	7	0,9
Gens	7	0,9
Ns/nc	716	88,7

Per últim, quan es demana als enquestats la seva opinió sobre el funcionament del servei del Raonador del Ciutadà, el 2% diu que està molt satisfet, el 7% que bastant, poc un 1% i gens un altre 1%. En aquest cas i per la naturalesa del servei, el 89% dels enquestats no saben o no han volgut contestar.

Després de creuar les dades per les variables sociodemogràfiques, només resulta significativa la variable de sexe. En aquest cas els homes diuen més estar satisfets amb el funcionament del servei (11%) que les dones (8%).

14.I. Per quin motiu està poc o gens satisfet/a amb el del servei del Raonador del Ciutadà? (Multiresposta)

	freqüències	Percentatges
Total	14	
Altres	11	76,8
Professionalitat del personal que el/la va atendre	2	12,1
El temps que va tardar l'Administració en resoldre la gestió	2	11,6
L'horari d'atenció al públic	1	6,4
La informació que li van proporcionar	1	5,2
Dificultat en procediments administratius	1	6,4

Com a raons més freqüents trobem la professionalitat del personal que el/la va atendre i el temps que van trigar a resoldre la seva gestió (12%), però la majoria esmenten altres respostes:

Altres. Quins?

	freqüències	Percentatges
Total	11	100
No serveix ni soluciona res	2	18,7
Poc interès vers el meu cas	2	15,7
És un càrrec polític	2	13,5
Manca informació de qui és i què fa	2	15,6

No em va poder ajudar	1	11,4
Em va derivar a un advocat	1	7,3
Massa diplomàtic, no es objectiu	1	10,4
Té un sou vergonyós	1	7,3

Altres raons que diuen els enquestats són que no serveix ni soluciona res, que tenia poc interès vers el seu cas, que és un càrrec polític o que manca informació de qui és i què fa.

15.I. En els darrers 12 mesos ha anat vostè personalment al servei del Raonador del Ciutadà, per sol·licitar informació, fer una consulta, tràmit o gestió?

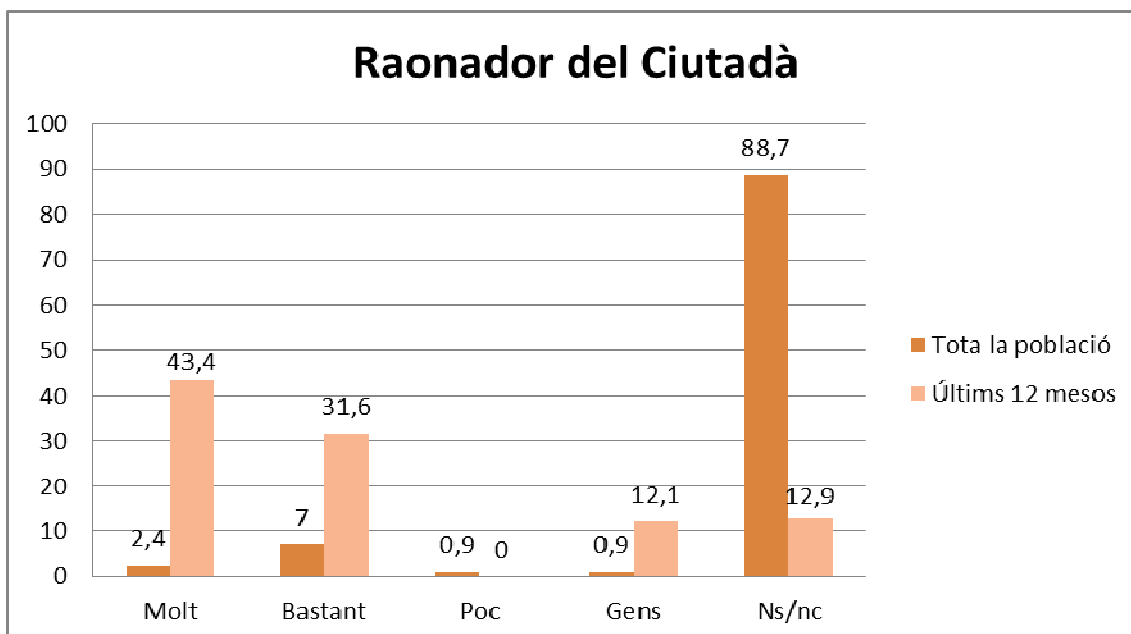
	freqüències	Percentatges
Total	807	100
Sí	16	2,0
No	493	61,1
Ns/nc	298	36,9

Del total d'enquestats només el 2% diu que ha anat a aquest servei en els darrers 12 mesos, el 61% que no i el 37% no ho sap o no vol contestar.

Últims 12 mesos (N=16 casos)

Independentment que l'utilitzi o no, vostè està molt, bastant, poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei del Raonador del Ciutadà? (Últims 12 mesos)

	freqüències	Percentatges
Total	16	100
Molt	7	43,4
Bastant	5	31,6
Poc	0	0,0
Gens	2	12,1
Ns/nc	2	12,9



Si només tenim en compte els casos que afirma haver anat a aquest servei, observem com el percentatge dels que diuen estar molt satisfets augmenta 41 punts, dels que diuen bastant augmenta 27 punts, dels que diuen poc disminueix un punt y queda a 0 i dels que diuen gens augmenta 11 punts.

**Per quin motiu està poc o gens satisfet/a amb el servei del Raonador del Ciutadà?
(Multiresposta)**

	Tota la població		Últims 12 mesos	
	freqüències	Percentatges	freqüències	Percentatges
Total	14		2	
Altres	11	76,8	2	100
Professionalitat del personal que el/la va atendre	2	12,1	1	41,4
El temps que va tardar l'Administració en resoldre la gestió	2	11,6	0	0,0
L'horari d'atenció al públic	1	6,4	0	0,0
La informació que li van proporcionar	1	5,2	0	0,0
Dificultat en procediments administratius	1	6,4	0	0,0

Em podria dir quines són, per a vostè, les principals funcions del Raonador del Ciutadà?

	freqüències	Percentatges
Total	807	100
No ho sap	392	48,6
Ajudar a la gent per problemes, injustícies	85	10,5
Figura mediadora entre persones i administracions, institucions, defensar el ciutadà davant poders públics	77	9,5
Atendre queixes i demandes de la gent	60	7,5
Defensor de la persona, mediador, resoldre conflictes	51	6,3
Escoltar els ciutadans, per consultar, informar, aconsellar	43	5,3
Drets ciutadans	14	1,8
Fer de mediador entre les dues parts, conciliar	11	1,4
Defensar els consumidors, problemes amb comerços	10	1,3
Assessorament legal i ajudar en temes judicials	10	1,2
Assessorar i mediar entre persones	10	1,2
Mediar entre persona i empreses	9	1,2
Fer gestions	8	1,0
Ajudar en temes laborals	8	1,0
Transmetre els problemes dels ciutadans a l'administració	6	0,7
Ajudar persones amb situació precària, ajudes socials	6	0,8
Mirar pels interessos dels ciutadans	6	0,7
Ajudar a la gent sense passar per la justícia, per gestionar i aconsellar	5	0,7
Com el Síndic de Greuges o Defensor del Poble	4	0,5
Representa l'opinió del ciutadà, representa al poble al parlament	4	0,5
Escoltar i mirar pel bé del poble	3	0,4
Atendre el que les administracions o els polítics no fan, connectar el ciutadà amb les administracions	3	0,4
Informar dels drets	3	0,4
Vetllar pel bon funcionament de les administracions i serveis del país	2	0,2
Hauria d'ajudar al ciutadà però depèn de Govern	2	0,2
No es troben solucions als problemes	2	0,3
Problemes en propietats	1	0,1
Per situacions greus a nivell de comunitat	1	0,1
Fan enquestes sobre el ciutadà	1	0,1
Fer complir el que diu el ciutadà	1	0,1

Tramitar coses que no són correctes pels usuaris	1	0,1
Última instància en què el ciutadà pensa que necessita solucionar	1	0,1
Assessorar i aconsellar a la gent en gestió d'ajudes	1	0,1

Quan es demana al enquestats quina creu que és la funció de raonador del poble trobem entre les més freqüents que és ajudar a la gent per problemes i injustícies (10,5%), com a figura medidora entre persones i administracions, institucions i defensar el ciutadà davant poders públics (9,5%), atendre queixes i demandes de la gent (7,5%), defensor de la persona, mediador i resoldre conflictes (6%) i escoltar els ciutadans, per consultar, informar i aconsellar (5%). A la taula poden es poden veure més respostes però totes per sota del 2%. Cal destacar però, que el 49% dels enquestats (quasi la meitat, no saben quina funció té el Raonador del Poble.

L'única variable per la que resulta significatiu el creuament és la nacionalitat, en aquest cas, els individus que més diuen no saber quina es la funció del raonador són els d'altres nacionalitats (81%) seguits dels portuguesos (79%). De manera contrària, els que més diuen conèixer les seves funcions són els andorrans (30%) i els espanyols (42%). Degut a que aquestes dos últimes nacionalitats són les que més coneixement tenen, també són les que més responen les altres opcions de resposta, i el portuguesos i els enquestats d'altres nacionalitats els que menys.

TRANSPORT PÚBLIC

16. Dins d'Andorra, vostè es desplaça normalment amb un vehicle particular o utilitza el transport públic? (autobusos, taxis...)

	freqüències	Percentatges
Total	807	100
Vehicle particular	473	58,6
Transport públic	155	19,2
Tots dos regularment	76	9,4
Cap (no es desplaça amb cap mitjà de transport)	98	12,1
Ns/Nc	6	0,7

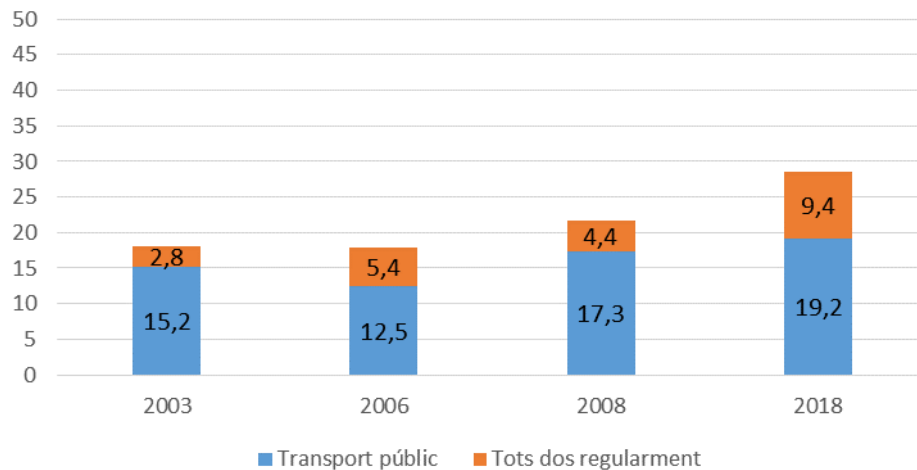
Gairebé el 59% dels enquestats diuen que quan es desplacen per Andorra ho fan amb vehicle particular, un 19% utilitzen normalment el transport públic i un 9% combinen els dos mitjans de transport regularment. Un 12% diuen que habitualment no fan servir cap transport per desplaçar-se per Andorra (es desplacen a peu). Així, els usuaris del transport públic, tant si és el mitjà habitual com si ho combinen amb el vehicle particular, representen prop d'un 29%.

L'any 2008 hi havia també un 59% de la població que es desplaçava per Andorra amb vehicle particular, un 17% utilitzava el transport públic i un 4% combinava els dos mitjans de transport, mentre que prop d'un 20% normalment no feia servir cap transport per desplaçar-se per Andorra. Per tant, prop d'un 22% de la població utilitzaven el transport públic (sumant els que l'utilitzaven com a mitjà habitual i els que el combinaven amb el vehicle particular).

S'observa un augment de la proporció de persones que utilitzen el transport públic respecte l'any 2006 (un 12,5% utilitzaven el transport públic com a mitjà de transport habitual i un 5% combinat amb el vehicle particular),⁸ i també respecte les dades de l'any 2003 (un 15% utilitzava principalment el transport públic i un 3% combinava els dos mitjans).

⁸ En l'Observatori del segon semestre del 2006 es va formular la pregunta de forma diferent, ja que es va demanar si dins d'Andorra es desplaçaven amb vehicle particular o utilitzaven el transport públic, encara que fos de manera ocasional. Per fer comparables les dades d'aquell any s'han considerat només les persones que van manifestar que utilitzaven el transport públic almenys un cop a la setmana.

Població que utilitza el transport públic (%)



Els homes diuen que es desplacen amb vehicle particular en una proporció més gran que les dones (un 67% dels homes per un 50,5% de les dones) i també són més els homes que combinen el transport públic i el vehicle particular (un 11% dels homes per un 7% de les dones), mentre que les dones utilitzen més el transport públic en els desplaçaments per Andorra (un 26% de les dones per un 13% dels homes) i també hi ha més proporció de dones que diuen que habitualment no utilitzen cap mitjà de transport per desplaçar-se per Andorra (un 16% de les dones per un 8% dels homes).

Per edat destaca que les persones entre 25 i 39 anys i les que tenen entre 40 i 54 anys són les que més es desplacen amb vehicle particular (un 65% i un 68%, respectivament), i utilitzen menys el transport públic (un 15% i un 14%, respectivament) o transport públic i vehicle particular (al voltant d'un 8%). Els menors de 25 anys i els majors de 55 anys són els que més utilitzen el transport públic (un 23% i un 26,5%, respectivament) o tots dos (un 18% i un 10%).

Els enquestats d'altres nacionalitats són els que més utilitzen el transport públic (31%), seguits dels espanyols i portuguesos (23%), i són els que menys es desplacen en vehicle particular (entre un 51% i un 53%).

En augmentar el nivell d'estudis també augmenta la utilització del vehicle particular (d'un 21% dels que tenen estudis primaris incomplets o sense estudis a un 71% dels que tenen estudis universitaris), alhora que la utilització del transport públic disminueix (d'un 48% de les persones que tenen estudis primaris incomplets o sense estudis al 12% de les que tenen estudis universitaris). En aquest cas, el factor de la formació podria estar interferit pel factor del nivell socioeconòmic, que està directament correlacionat amb el nivell d'estudis, el qual podria tenir més potència explicativa

Segons l'ocupació destaca que els enquestats que fan servir més el transport públic són les mestresses de casa (56%), els treballadors no qualificats (36%), els jubilats (32%), els aturats (31%) i els estudiants (27%), seguits dels treballadors del comerç, hosteleria i serveis personals (24,5%) que també són els col·lectius que menys utilitzen el vehicle particular. Els que es desplacen més amb vehicle particular són els treballadors de la indústria i la construcció (80%), els tècnics o professionals (77%), els directius, propietaris o comandaments intermedis (74%) i el personal administratiu (71%), que són els que menys utilitzen el transport públic (entre un 6% i un 12%).

(Als que es desplacen en vehicle particular i mai en transport públic)

18. Quin és el principal motiu pel qual no utilitza normalment el transport públic?

(MULTIRESPOSTA) NO LLEGIR OPCIONS

	freqüències	Percentatges
Total	473	100
Comoditat (independència de desplaçament.....)	244	51,6
Guanyar temps amb el vehicle particular	91	19,2
Trajecte (el transport públic no arriba a la destinació / no hi ha transport públic a la seva zona de residència)	80	16,9
Preu del bitllet	77	16,4
Horaris	75	15,8
Freqüència del servei	48	10,1
Costum	46	9,8
Durada del trajecte	19	4,0
No ho necessita	16	3,4
Combinacions dolentes	9	1,9
S'ha de desplaçar amb el cotxe per necessitat	7	1,4
Altres	28	5,9
Ns/Nc	9	1,9

Altres

	freqüències	Percentatges
Total	28	100
Falta informació, no coneix com funciona	3	9,6
Servei dolent	3	11,4
No deixen pujar animals	3	10,0
Té cotxe o moto	3	10,9
Cotxe de l'empresa	3	9,9
Parades massa allunyades	2	8,2
Més ràpid amb altres vehicles	2	6,2
Comparteix transport privat	2	7,4
No li convé	2	6,2
Esperar al carrer passant fred	1	3,1
Dificultat per agafar-lo	1	2,9
Fa moltes parades	1	3,3
No l'ha utilitzat mai	1	2,7
Molts pàrquings	1	3,3
Utilitza cotxe i bus	1	2,7
Descompte joves a la gasolinera	1	3,8
Per viatjar	1	2,9

Entre les persones que es desplacen habitualment amb vehicle particular el principal motiu pel qual diuen que no utilitzen el transport públic és la comoditat, perquè amb el propi vehicle tenen més independència per desplaçar-se (52%), un 19% perquè guanya temps amb el vehicle particular, un 17% pel trajecte de les línies que no arriben al lloc de destinació desitjat, un 16% pel preu del bitllet, un altre 16% pels horaris, un 10% per la freqüència del servei i un altre 10% per costum.

L'any 2008 el primer motiu esmentat pels que no utilitzaven el transport públic era la comoditat, tenir més independència per desplaçar-se amb el propi vehicle (42%), seguit d'un 23% que no l'utilitzaven perquè els trajectes no arriben al lloc de destinació desitjat, i en menor proporció per motius com els horaris, la freqüència del servei i el preu del bitllet (aproximadament un 9% en cada cas), perquè arribaven abans amb el vehicle particular (8%), per la feina (6%) o per costum (2%).

En tots els casos el motiu principal entre els que no es desplacen en transport públic és la comoditat, però les dones ho diuen en una proporció superior que els homes (un 56% i un 48%, respectivament). Segons l'edat, els que més ho diuen són els joves (62%) i els majors de 55 anys (57%), i el segon motiu entre els enquestats de 18 a 24 anys i els de 25 a 39 anys és el preu del bitllet (un 20% i un 31%, respectivament), mentre que els de 40 a 54 anys diuen com a segon motiu que no l'utilitzen per guanyar temps (un 20%) i els majors de 55 anys pel trajecte (25%).

(Només als que utilitzen el transport públic)

19. Quin tipus de transport públic utilitza normalment?

	Freqüències	Percentatge sobre els usuaris del transport públic	Percentatge sobre la població total
		N=231	N=807
Bus Interurbà (transport entre parròquies)	158	68,4	19,6
Bus Comunal (transport a la mateixa parròquia)	69	30,0	8,6
Bus Exprés (bus ràpid entre Escaldes i Sant Julià)	75	32,4	9,3
Taxi	27	11,9	3,4

Un 68% dels enquestats que utilitzen transport públic són usuaris del bus interurbà (que representen un 20% del total de la població), un 30% utilitzen el bus comunal (prop d'un 9% de la població total) i un 32% el bus exprés (un 9% de la població total), mentre que un 12% diuen que utilitzen el taxi (un 3% del total).

En l'enquesta del 2008 un 13% del total de la població (corresponent a un 60,5% dels usuaris de transport públic) utilitzava el bus interurbà, un 9% el bus comunal (un 41% dels que utilitzen el transport públic) i un 7% de la població total utilitzava bus exprés (equivalent a un 31% dels usuaris del transport públic), mentre que menys d'un 1% de la població (un 4% dels que utilitzen el transport públic) es desplaçava en taxi.

Tot i que hi ha més proporció de dones que utilitzen el bus interurbà i el comunal, les diferències no són significatives.

Segons l'edat destaca que, sobre el conjunt de la població, les persones menors de 25 anys són les que utilitzen en un percentatge més gran el bus interurbà i el bus exprés (un 30% utilitza el bus interurbà i un 25% el bus exprés), mentre que el bus comunal l'utilitzen més les persones de 55 anys o més (un 12%).

Per nacionalitat, els que més utilitzen el bus interurbà i el comunal són els enquestats d'altres nacionalitats (un 39% i un 15%, respectivament) i els de nacionalitat espanyola (un 24% el bus interurbà i un 13% el bus comunal), mentre que el bus exprés l'utilitzen més els de nacionalitat portuguesa (12%), espanyola i andorrana (10%).

Pel que fa al nivell d'estudis destaca que els que més utilitzen el bus interurbà, el bus comunal i el bus exprés són les persones amb estudis primaris incomplets o sense estudis i disminueix en augmentar la formació, mentre que en el cas del taxi augmenta la utilització entre les persones amb més estudis, tot i que les diferències no són significatives en tots els casos.

Tampoc són significatives les diferències segons l'ocupació, si bé s'observa que els que menys utilitzen el bus interurbà, el comunal i l'exprés són els que tenen feines més qualificades (els propietaris o directius, els professionals o tècnics i el personal administratiu), juntament amb els treballadors de la indústria o la construcció, mentre que els treballadors del comerç, l'hoteleria o els serveis personals, els treballadors no qualificats i la població inactiva (jubilatats, estudiants i mestresses de casa) són els que més utilitzen els diferents mitjans de transport públic.

19.1. Bus Interurbà

Quants dies a la setmana l'utilitza?

	freqüències	Percentatges
Total	158	100
1 o 2 dies	68	43,0
3 o 4 dies	34	21,6
5 a 7 dies	41	25,7
Menys freqüència (1 o 2 al mes)	4	2,8
Ocasionalment	10	6,3
Depèn de la setmana	1	0,6

Quants trajectes al dia?

	freqüències	Percentatges
Total	158	100
1 o 2	110	69,7
3 o 4	17	10,9
5 o més	15	9,3
Ocasionalment	4	2,3
Depèn de la setmana	4	2,3
No contesta	1	0,8

El 43% de les persones que utilitzen el bus interurbà ho fan un o dos dies a la setmana, un 26% cada dia o gairebé cada dia (entre cinc i set dies a la setmana) i un 22% tres o quatre dies a la setmana. La majoria (70%) fa un o dos trajectes els dies que va en aquest mitjà de transport.

Entre els usuaris, les dones l'utilitzen cada dia o gairebé cada dia en major proporció que els homes (un 35% de les dones i un 12% dels homes); també l'utilitzen amb més freqüència els joves (un 38% dels menors de 25 anys per un 17,5% dels majors de 55 anys).

19.2. Bus Comunal

Quants dies a la setmana l'utilitza?

	freqüències	Percentatges
Total	69	100
1 o 2 dies	34	49,5
3 o 4 dies	17	24,6
5 a 7 dies	10	14,1
Menys freqüència (1 o 2 al mes)	2	2,4
Ocasionalment	5	6,7
Depèn de la setmana	2	2,7

Quants trajectes al dia?

	freqüències	Percentatges
Total	69	100
1 o 2	51	73,4
3 o 4	8	12,2
5 o més	5	7,8
Ocasionalment	2	2,8
Depèn de la setmana	1	1,3

Els 49,5% dels usuaris del bus comunal l'utilitzen un o dos dies a la setmana, un 25% tres o quatre dies i un 14% entre cinc i set dies a la setmana. Els dies que agafen el bus comunal, un 73% dels usuaris fan un o dos trajectes.

Les diferències en la utilització del bus comunal no són estadísticament significatives.

19.3. Bus Exprés

Quants dies a la setmana l'utilitza?

	freqüències	Percentatges
Total	75	100
1 o 2 dies	41	54,8
3 o 4 dies	8	10,1
5 a 7 dies	13	18,0
Menys freqüència (1 o 2 al mes)	2	2,2
Ocasionalment	9	12,3
Depèn de la setmana	2	2,5

Quants trajectes al dia?

	freqüències	Percentatges
Total	75	100
1 o 2	54	72,8
3 o 4	9	11,9
5 o més	4	5,5
Ocasionalment	3	3,7
Depèn de la setmana	3	3,7
No contesta	1	1,4

Un 55% de les persones que utilitzen el bus exprés l'utilitzen un o dos dies a la setmana, un 18% gairebé cada dia i un 10% tres o quatre dies a la setmana. Prop d'un 73% fan un o dos trajectes els dies que l'utilitzen.

No s'observen diferències significatives en funció de les variables sociodemogràfiques dels enquestats.

19.4. Taxi

Quants dies a la setmana l'utilitza?

	freqüències	Percentatges
Total	27	100
1 o 2 dies	14	49,2
3 o 4 dies	3	10,7
5 a 7 dies	0	0,0
Menys freqüència (1 o 2 al mes)	1	4,2
Ocasionalment	9	32,2
Depèn de la setmana	1	3,7

Quants trajectes al dia?

	freqüències	Percentatges
Total	27	100
1 o 2	13	46,0
3 o 4	1	3,9
5 o més	1	3,4
Ocasionalment	6	22,3
Depèn de la setmana	2	7,1
No contesta	2	6,3

El 49% dels usuaris del taxi l'utilitzen un o dos dies a la setmana i un 32% ocasionalment, i només per fer un o dos trajectes (46%).

Les diferències en funció de les variables sociodemogràfiques no són significatives.

20. Per quin motiu l'utilitza?

Percentatges	Freqüències	Percentatges
Total	231	
Gestions personals	166	72,0
Oci	116	50,3
Anar a comprar	95	41,0
Anar i/o tornar del treball	79	34,3
Gestions de treball	58	25,0
Anar i/o tornar a l'escola	23	10,2
Altres	8	3,5

Altres

	freqüències
Total	8
Si fa mal temps	3
Necessitat per dificultats de mobilitat	2
Viatjar	1
Pàrquings cars	1
No et posen multa	1
No utilitzar el cotxe	1

El 72% de les persones que utilitzen el transport públic en els desplaçaments per Andorra ho fan per desplaçaments relacionats amb gestions personals (anar a serveis mèdics, al banc, etc.), un 50% per activitats relacionades amb l'oci (anar a fer activitats esportives o d'esbarjo, visitar amics, etc.), un 41% per anar a comprar, un 34% per anar o tornar del lloc de treball, un 25% per fer alguna gestió de treball i un 10% per anar o tornar de l'escola.

L'any 2009, un 39% de les persones que utilitzaven el transport públic declaraven que el principal motiu eren les gestions personals, un 33% per anar o tornar del lloc de treball, un 29% per anar a comprar, un 17% per oci, un 14% per anar o tornar de l'escola i un 11% per fer alguna gestió de treball.

Les dones usuàries del transport públic l'utilitzen en una proporció superior que els homes per anar a comprar i en un percentatge lleugerament superior per gestions personals, per anar o tornar de la feina o per activitats d'oci, mentre que hi ha més homes que l'utilitzen per gestions de treball i per anar o tornar de l'escola, però les diferències no són significatives.

Segons l'edat, els que tenen entre 25 i 54 anys (edat en què es concentra la proporció més gran de població que treballa) són els que més utilitzen el transport públic per anar o tornar de la feina (entre un 45% i un 50%), mentre que els joves de 18 a 24 anys (43%) i els de 25 a 39 anys (39%) són els que més diuen que l'utilitzen per gestions de treball, i disminueix la proporció en augmentar l'edat; els menors de 25 anys (entre els que hi ha més estudiants) són els que més diuen que van en transport públic per anar o tornar del lloc d'estudi (40%) i també l'utilitzen més que la resta dels grups d'edat en desplaçament per activitats d'oci (83%); els que tenen entre 25 i 39 anys i els majors de 55 anys són els que més diuen que l'utilitzen per gestions

personals (un 78% i un 77%, respectivament), i els de més edat també són els que més diuen que l'utilitzen per anar a comprar (52%).

21. Punts positius i negatius del transport públic.

(Només a la gent que utilitzi aquests serveis de transport públic)

21.1. Punts positius dels transport interurbà

	freqüències	Percentatges
Total	158	100
Conductors amables	18	11,6
Freqüència	17	10,9
Bon servei, funciona bé	17	10,6
Rapidesa	11	7,1
Puntualitat	10	6,2
Trajecte, rutes, llocs on arriba	10	6,6
Bones condicions autobusos, neteja, accessibles, calefacció	10	6,6
Comoditat	6	4,1
No cal buscar ni pagar pàrquing	6	4,0
Preu correcte	6	3,7
Tarja magna, gratis	5	3,4
Horaris	5	3,3
Útil pels que no tenen vehicle propi	4	2,5
Estalvi i eficiència	2	1,2
No van molt plens	2	1,2
Relació amb la gent	2	1,1
Autobusos elèctrics	1	0,7
Seguretat	1	0,6
Cap	9	5,4
NC	38	24,1

21.2. Punts negatius del transport interurbà

	freqüències	Percentatges
Total	158	100
Preu	35	22,4
Horari	22	14,3
Temps d'espera, retard, poc puntuals	21	13,3
Freqüència	19	12,1
Manera de conduir, tracte dels conductors	17	11,1
Molta gent, massa plens, passatgers	10	6,1
Autobusos vells, petits, en mal estat, bruts	5	3,1
Manquen parades	5	2,9
Trajecte, no arriba a alguns llocs	5	2,9
No paren en alguns llocs o moments	4	2,4
Lent	3	1,9
Informació a l'usuari	2	1,3
Seguretat	2	1,0
Poc eficient, servei dolent	2	1,3
Robatori targetes	1	0,6
Cues, retencions	1	0,6
Calefacció	1	0,6
Cap	31	19,4
NC	16	10,2

Entre els punts positius que valoren els usuaris del transport interurbà destaquen que els conductors són amables, la freqüència, que funciona bé en general i la rapidesa. Com a punts negatius destaquen el preu massa elevat, els horaris, la manca de puntualitat, la freqüència del servei o els conductors (per la manera de conduir o pel tracte amb la gent).

21.3. Punts positius dels transport comunal

	freqüències	Percentatges
Total	69	100
Puntualitat	12	16,8
Preu correcte	10	14,5
Bon servei, funciona bé	7	9,8
Conductors amables	6	8,1
Tarja magna, gratis	6	9,0
Freqüència	5	7,3
Bones condicions autobusos, neteja, accessibles, calefacció	5	6,9
Rapidesa	5	6,8
Trajecte, rutes, llocs on arriba	4	6,5
Comoditat	4	5,1
Horaris	3	3,8
Parades	3	3,9
No cal buscar ni pagar pàrquing	2	2,6
Estalvi i eficiència	2	2,7
Útil pels que no tenen vehicle propi	1	1,1
Cap	2	2,9
NC	17	24,1

21.4. Punts negatius del transport comunal

	freqüències	Percentatges
Total	69	100
Preu	8	11,7
Temps d'espera, retard, poc puntuals	7	10,7
Manera de conduir, tracte dels conductors	4	5,1
Freqüència	4	5,5
Molta gent, massa plens, passatgers	3	3,8
Autobusos vells, petits, en mal estat, bruts	2	2,3
Trajecte, no arriba a alguns llocs	2	2,8
Poc eficient, servei dolent	1	1,1
Manquen parades	1	1,3
Seguretat	1	1,5
Horari	1	1,3
Cap	25	36,7
NC	15	21,7

Entre els punts positius del bus comunal, els usuaris d'aquest transport destaquen la puntualitat i el preu, seguit del bon servei, el tracte dels conductors i la gratuïtat pels usuaris de la targeta magna, mentre que com a punts negatius destaquen també el preu (el consideren car) i la manca de puntualitat.

21.5. Punts positius del bus exprés

	freqüències	Percentatges
Total	75	100
Rapidesa	35	46,7
Bon servei, funciona bé	11	14,7
Puntualitat	7	9,2
Horaris	6	7,5
Bones condicions autobusos, neteja, accessibles, calefacció	6	8,6
Freqüència	6	7,6
Comoditat	3	3,4
Trajecte, rutes, llocs on arriba	2	2,2
No van molt plens	2	2,4
Conductors amables	2	2,0
Parades	2	2,5
Relació amb la gent	1	1,0
Cap	3	3,6
NC	8	10,7

21.6 Punts negatius del bus exprés

	freqüències	Percentatges
Total	75	100
Preu	20	26,1
Freqüència	7	9,6
Molta gent, massa plens, passatgers	7	9,8
Manera de conduir, tracte dels conductors	6	7,7
Horari	4	6,0
Manquen parades	3	3,7
Cues, retencions	3	3,7
Seguretat	2	2,2
No paren en alguns llocs o moments	1	1,2
Temps d'espera, retard, poc puntuals	1	1,5
Cap	18	24,6
NC	9	11,9

Els usuaris del bus exprés valoren com a punts positius d'aquest transport sobretot la rapidesa, i el bon funcionament en general, mentre que els punt negatius que més destaquen són el preu (consideren que és car), la freqüència, el fet que van molt plens i la manera de conduir o el tracte dels conductors.

21.7 Punts positius del taxi

	freqüències	Percentatges
Total	27	100
Rapidesa	11	38,5
Comoditat	6	22,0
Bon servei, funciona bé	4	13,9
Apropa als llocs directament	3	10,2
Conductors amables	2	8,4
Eficient	2	6,8
Preu	1	3,4
No cal buscar pàrquing	1	2,7
Pràctic	1	2,7
NC	4	14,0

21.8 Punts negatius del taxi

	freqüències	Percentatges
Total	27	100
Preu	11	38,6
Manca regulació horaris	3	9,5
Manca de taxis	2	7,9
No es pot fumar	2	6,8
Conductors no gaire amables	2	7,4
Van molt ràpid	1	3,4
Poc còmodes	1	3,7
Temps d'espera	1	3,9
Res	8	29,8

Els usuaris del taxi valoren positivament sobretot la rapidesa i la comoditat d'aquest mitjà de transport, i per contra valoren negativament el preu elevat.

(A tots)

22. Quines mesures pensa que serien més adequades per fomentar l'ús del transport públic?

	freqüències	Percentatges
Total	807	100
Baixar preus, més barat, descomptes	322	39,9
Més freqüència	103	12,8
Ampliar i respectar horaris, bus nocturn	93	11,5
Ampliar línies, trajectes, arribar a més llocs	84	10,4
Més autobusos, més petits	42	5,2
Conscienciar a la gent d'utilitzar menys el cotxe i per afavorir medi ambient	22	2,7
Més parades	20	2,5
Més puntualitat	20	2,5
Millorar la informació, panells o aplicació per saber quan arriba	17	2,1
Millorar servei, més eficiència, més fiable	16	2,0
Més connexió, línies directes o combinació entre autobusos	15	1,9
Millorar autobusos vells, neteja, adaptats	12	1,5
Altres transports, metro aeri, bicicletes elèctriques	10	1,2
Complicat, carreteres, cues	10	1,3
Més publicitat	10	1,3
Autobusos elèctrics	8	1,0
Restringir l'ús del transport particular	8	0,9
Millorar el tracte i atenció persones	8	1,0
Més rapidesa	8	1,0
Carril bus	7	0,9
Posar autobusos comunals, més companyies	3	0,3
Deixar pujar mascotes	3	0,4
Menys pàrquings o apujar preus del pàrquing i del carburant per vehicles particulars	3	0,4
Millorar parades	3	0,4
Passar per l'estació d'autobusos	2	0,2
Més conductors	1	0,1
Wifi	1	0,1
Cap	16	2,0
NC	200	24,8

La població d'Andorra considera que les mesures que més poden afavorir l'ús del transport públic estan relacionades sobretot amb l'abaratiment del preu (un 40%), seguits d'un 13% que

creuen que s'utilitzaria més si es millorés la freqüència de pas dels autobusos, un 11,5% proposa que s'ampliïn els horaris del servei (sobretot a la nit), i un 10% consideren que cal ampliar les línies o trajectes on arriba el transport públic. En menor mesura s'esmenten propostes com posar més autobusos o que siguin més petits, conscienciar la gent sobre la utilització del transport públic, posar més parades, més puntualitat, millorar la informació, millorar el servei i les connexions (amb línies directes o millors combinacions).

El preu és la mesura més esmentada entre els joves (un 58,5% dels enquestats de 18 a 24 anys) i disminueix en augmentar l'edat (un 24% dels majors de 55 anys). També ho diuen més les persones de nacionalitat portuguesa i andorrana (un 47% i un 45%, respectivament), els enquestats amb estudis secundaris superiors (45%), el personal administratiu (56%) i els estudiants (49%), tot i que en alguns casos la relació no resulta estadísticament significativa.

ANNEXOS

1. Valor estadístic i significació estadística dels resultats

Per interpretar correctament els resultats d'una enquesta cal tenir en compte que són estimacions fetes a partir d'una mostra extreta de la població total i que el seu valor està afectat per l'error de mostreig. Així, la seva exactitud depèn de tres factors:

- La mida de la mostra (o de la part de la mostra analitzada): per una mateixa població, en les mostres amb més persones enquestades, el marge de desviació de la mostra envers la població és més petit
- La variància de la població: expressada en termes probabilístics, refereix a les proporcions de distribució bipolar d'un factor en la població. La variància màxima es dóna quan aquesta distribució és equiprobable ($p=50\%$ i $q=50\%$). Aleshores, l'error estadístic de la mostra és més gran.
- El nivell de confiança que s'estableix: a nivells de confiança més restrictius (nivells més alts) el marge d'error estadístic és més gran.

Marges d'error al nivell de confiança del 95,5 %

Mida de la mostra	Percentatges observats ($p + q = 100$)				
	10 % o 90 %	20 % o 80 %	30 % o 70 %	40 % o 60 %	50 %
250	3,8	5,0	5,8	6,2	6,3
500	2,7	3,6	4,1	4,4	4,5
1000	1,9	2,6	2,9	3,1	3,2
1500	1,6	2,1	2,4	2,5	2,6

Per exemple, en una mostra de 500 persones que responen a una pregunta, en el cas més desfavorable que el resultat sigui del 50%, i establint el nivell de confiança del 95,5%, el marge estadístic és $\pm 4,5\%$ sobre l'esmentat 50% observat. Això significa que el resultat per a la població total es troba en una forquilla entre el 45,5% i el 54,5%.

Així doncs, els percentatges observats són vàlids dins els límits dels marges d'error estadístic sempre que es refereixen a tota la mostra, mentre que si només es considera una part de la mostra analitzada el marge d'error augmenta.

Per una altra part, al creuar les diferents variables⁹ en les taules de contingència, interessa saber com es distribueix una variable (la que es vol explicar o dependent, perquè se suposa que depèn d'una altra variable) en les diferents categories de l'altra variable (independent o explicativa), per establir quina relació hi ha entre aquestes dues variables, és a dir, si hi ha associació entre les variables o si són independents. Hi ha associació entre dues variables quan la distribució dels valors d'una variable (dependent) canvia en les diferents categories de l'altra variable (independent) amb un nivell suficient de correlació, i hi ha independència quan la distribució dels valors de la variable dependent no varien en les diferents categories de la variable independent, o ho fa a un nivell de correlació molt baix. Les proves estadístiques indiquen si hi ha associació entre les variables o si degut a l'error de la mostra les diferències en la distribució dels valors no són significatives (i per tant no podem entendre que hi ha una associació rellevant).

⁹ característiques de les persones enquestades que representen aspectes que les diferencien, com per exemple l'edat, el nivell d'estudis, les seves opinions, etc.

Per exemple, en moltes taules s'observen diferències en els percentatges en les respostes a una qüestió entre homes i dones o entre els diferents grups d'edat, però si els resultats de les proves estadístiques no són significatius vol dir que no es pot provar que el gènere o l'edat de les persones sigui la causa d'aquestes diferències (no es poden considerar el gènere o l'edat com a factors explicatius d'aquestes diferències), tot i les tendències apuntades en la mostra donada.

Cal remarcar, finalment, que aquesta associació –quan es dona– és merament estadística, i per tant requereix una interpretació posterior a l'hora d'establir eventuais mecanismes de causalitat.

2. Classificació d'ocupacions pel mercat laboral andorrà

Grup 1: Directius, propietaris i comandaments intermedis:

Directius i alts càrrecs d'administracions públiques i empreses privades: poder executiu i legislatiu i direcció de les administracions públiques, direcció d'organitzacions.

Propietaris i gerents d'hoteleria, comerç, agricultura i altres empreses.

Comandaments intermedis d'empreses del sector serveis, comerç, financer, etc.

Grup 2: Professionals i tècnics, científics i intel·lectuals:

Professions associades a titulacions universitàries de 1er, 2on i 3er cicle en ciències pures i enginyeria, ciències naturals, sanitat, ensenyament.

Professionals del dret, organització d'empreses, ciències socials i humanes, escriptors, artistes, etc., i altres professions associades a titulacions universitàries de 1er, 2on i 3er cicle.

Tècnics en ciències físiques, químiques i enginyeria, ciències naturals i sanitat, educació infantil, professionals de suport en operacions financeres i comercials, professionals de suport en gestió administrativa.

Grup 3: Personal administratiu i similars (“coll blanc”):

Empleats en serveis comptables, financers i de serveis de recolzament a la producció i al transport.

Empleats de biblioteca, serveis de correus i assimilats, auxiliars administratius amb o sense atenció al públic.

Empleats amb tracte directe amb el públic en agències de viatges, recepcionistes i telefonistes, caixers, etc.

Grup 4: Treballadors qualificats i semiqualficats de comerç, hoteleria i restauració, serveis personals i de protecció:

Venedors, dependents de comerç i assimilats.

Treballadors de serveis de restauració (cambrers, cuiners, barmans, etc.).

Treballadors de serveis personals (auxiliars d'infermeria, treballadors que es dediquen a tenir cura de persones, perruquers, especialistes en tractaments de bellesa, treballadors que atenen passatgers, majordoms i similars).

Treballadors dels serveis protecció i seguretat (policies, bombers, guàrdies jurats i personal de seguretat privada).

Grup 5: Artesans i treballadors qualificats i semiquanificats d'activitats agràries, indústria i construcció:

Treballadors qualificats i semiquanificats d'activitats agrícoles.

Treballadors qualificats i semiquanificats de la indústria manufacturera.

Treballadors en obres estructurals de construcció i acabats de construcció (paletes, pintors, electricistes, fusters, lampistes)

Altres treballadors qualificats i semiquanificats: ferrers, soldadors, mecànics, vidriers, etc.

Treballadors de les indústries d'arts gràfiques, tèxtil, elaboració d'aliments, ebenistes i altres artesans.

Conductors de vehicles de transport urbà o per carretera.

Grup 6: Treballadors no qualificats:

Treballadors no qualificats dels serveis (comerç, personal de neteja, conserges, etc.).

Treballadors no qualificats de la indústria i la construcció (peons d'indústries manufacturera i del transport, manobres, etc.).

Treballadors agrícoles no qualificats (temporers, peons, etc.)

Grup 7: Jubilats i altres inactius (pensionistes, rendistes, etc.)

Grup 8: Mestresses de casa

Grup 9: Estudiants

3. Aspectes que caldria millorar d'Andorra, en l'actualitat (Multiresposta)

	freqüències	Percentatges
Total	807	100
@PREU HABITATGE	199	24,6
Lloguers cars controlar preu habitatge	188	23,3
Accés habitatge poca oferta	11	1,4
Ajudes habitatge	2	0,3
@TRÀNSIT	131	16,2
Trànsit circulació	128	15,8
Agents circulació control velocitat educació viària	3	0,4
@PRESTACIONS SOCIALS PENSIONS	113	14,0
Pensions	47	5,9
CASS	36	4,4
Més ajudes socials	22	2,7
Millorar l'estat de benestar polítiques socials	8	1,0
Cobertura assegurança atur de treball	6	0,7
Atenció i assistència a la gent gran residències	2	0,2
Guarderies	1	0,1
@INFRAESTRUCTURES I EQUIPAMENTS	106	13,2
Millorar carreteres accessos	48	6,0
Millorar accessibilitat i manteniment carrers voreres	12	1,5
Netejar quan neva	12	1,5
Finalitzar obres massa obres	11	1,4
Millorar la gestió urbanística ordenament territorial	8	1,0
Manca o millorar infraestructures	6	0,7
Mitjans transports (aeroport tren...)	6	0,8
Manca de parcs zones verdes	5	0,6
Embelliment i mobiliari urbà	1	0,1
@SALARIS	106	13,2
Salaris baixos	105	13,0
Salaris de les dones	2	0,2
@POLÍTICA	90	11,2
Millorar la política, mirar més pel poble	37	4,6
Polítics	8	1,0
Integració europea, relacions internacionals	7	0,8
Vot residents	7	0,8
Control despesa pública	7	0,9
Transparència política	6	0,8
Accés nacionalitat andorrana doble nacionalitat	6	0,7
Govern	5	0,6

Amiguisme corrupció política	3	0,3
Legislació	3	0,4
Sistema electoral	1	0,1
Estabilitat jurídica	1	0,1
Control de les adjudicacions públiques	1	0,1
Planificar el futur d'Andorra	1	0,1
@TRANSPORT PÚBLIC	87	10,8
Ampliar i millorar el transport públic	79	9,8
Transport públic massa car	7	0,9
Transport escolar deficient	2	0,2
Més taxis	1	0,1
@SANITAT	66	8,1
Sanitat sistema sanitari cobertura	47	5,8
Servei d'urgències	11	1,4
Manca personal sanitari	5	0,6
Falten especialistes mèdics	4	0,6
@EDUCACIÓ	56	6,9
Millorar l'educació	35	4,4
Més oferta educativa	14	1,8
Manca de beques ajudes educació	3	0,4
Vacances i horaris escolars	1	0,1
Vigilància a les escoles atenció al bullying	1	0,1
Formació professional	1	0,1
Millors condicions col·legis	1	0,1
@TREBALL I CONDICIONS LABORALS	55	6,8
Millorar condicions laborals	22	2,7
Drets laborals sindicats	13	1,7
Conciliació vida laboral i familiar	10	1,2
Millorar lleis laborals contractes	8	0,9
Allargar baixa maternitat	2	0,2
Millorar relacions laborals	1	0,1
Fomentar la formació a les empreses	1	0,1
No han de venir sindicats al país	1	0,1
Millorar productivitat	1	0,1
@FUNCIONAMENT DE LES ADMINISTRACIONS	54	6,7
Andorra Telecom	18	2,2
Funcionaris	6	0,7
Justícia	6	0,7
Tràmits atenció al públic	6	0,7
Millorar funcionament administració pública	5	0,7

Serveis públics	4	0,5
Millorar burocràcia	3	0,3
Duanes	3	0,3
Polícia	2	0,2
Parapúbliques	2	0,2
Relacions govern i comuns	1	0,1
RTVA	1	0,1
Servei d'inspecció de treball	1	0,1
@APARCAMENT	45	5,5
Manca d'aparcament	35	4,3
Aparcaments cars	9	1,1
Places per minusvàlids ocupades	1	0,2
@ECONOMIA	42	5,2
Situació econòmica	10	1,2
Ajudar a les empreses autònoms i als diferents sectors	8	1,0
Més obertura econòmica facilitar inversió estrangera	8	1,0
Control bancs sistema financer	8	1,0
Impostos	5	0,6
Diversificació econòmica noves empreses	3	0,3
Millorar la competitivitat	1	0,1
Competència deslleial entre empreses	1	0,1
Reduir el dèficit nacional	1	0,1
Millor sistema fiscal per atreure diners	1	0,1
@MEDI AMBIENT	40	5,0
Neteja carrers excrements gossos	20	2,5
Preservació del medi ambient natura	12	1,4
Reciclatge escombraries	4	0,5
Contaminació	3	0,3
Sorolls carrer	3	0,3
Energies renovables	2	0,2
Protecció animals	1	0,1
@TURISME	28	3,4
Millorar l'atenció al turisme	9	1,2
Potenciar el turisme	8	1,0
Turisme de poca qualitat	5	0,7
Millorar promoció turística i imatge d'Andorra a l'exterior	4	0,4
Més activitats per al turisme diversificació turisme	2	0,3
Taxar els turistes	2	0,2
@VALORS	28	3,5
Convivència respecte	8	1,0

Qualitat de vida	6	0,7
Organització de la societat drets socials	6	0,7
Solidaritat voluntariat	3	0,3
Societat materialista	1	0,1
Igualtat entre homes i dones	1	0,1
Participació ciutadana	1	0,1
Seguretat ordre públic	1	0,1
Llibertat d'expressió i manifestació	1	0,1
Més honestedat	1	0,1
Mentalitat de la població	1	0,1
Problemes per discriminació	1	0,1
@ACTIVITATS I ESPAIS DOCI ESPORT CULTURA	28	3,4
Millorar l'oferta cultural	10	1,3
Més activitats i locals d'oci	10	1,2
Més espais i activitats per la gent gran pels nens	8	0,9
Llocs i activitats d'oci per als joves	1	0,1
Igualtat de condicions per tots els residents per fer activitats d'oci (forfaits, entrades a Naturlandia)	1	0,1
@MANCA FEINA ATUR	26	3,2
Manca de feina atur	17	2,1
Manca de feina pels joves	5	0,6
Més oportunitats laborals	3	0,4
@COMERÇ	21	2,7
Millorar l'atenció als clients	8	1,0
Horaris comercials	7	0,9
Millorar el comerç	3	0,4
Crear una fira o mercat	2	0,2
Problemes del comerç (preu lloguer obertura manca de personal)	1	0,1
@NIVELL DE VIDA CAR	15	1,9
Nivell de vida molt car	15	1,9
@IMMIGRACIÓ	10	1,3
No discriminació d'altres nacionalitats	3	0,3
Control immigració	2	0,2
Millorar integració i condicions dels immigrants	2	0,2
Facilitar papers immigració permís de treball	2	0,2
Facilitar tràmits del reagrupament familiar	2	0,2
@MÀ DOBRA POC QUALIFICADA MANCA DE PROFESSIONALS	8	1,0
Mà d'obra poc qualificada	8	1,0
@JOVENTUT	3	0,3
Manca expectatives laborals i socials pels joves	1	0,1
Més civisme i educació dels joves	2	0,2

@ALTRES	49	6,1
Català	5	0,7
Tradicions patrimoni identitat	5	0,6
Restaurants hotels	4	0,5
Aliments	3	0,3
Manca d'informació	2	0,2
Casino	2	0,2
Serveis	2	0,2
Wifi públic	2	0,2
Manca de respecte d'extracomunitaris en pistes d'esquí	2	0,2
Més coneixement d'idiomes	1	0,1
Més atenció als residents que als turistes	1	0,1
Protecció a internet	1	0,1
Horaris biblioteques	1	0,1
Idioma oficial espanyol	1	0,1
La variant de sant julià perjudica a tots	1	0,1
Pisos turístics	1	0,1
Creu roja al pas de la casa	1	0,1
Massa modern tornar com anys enrere	1	0,1
Hàbits	1	0,1
Convalidar els documents oficials dels estrangers	1	0,1
Modernitzar el país	1	0,1
Diversos temes per persones amb discapacitats	1	0,1
Preu assegurances	1	0,1
Promoure la lectura	1	0,1
Ensenyar a valorar la constitució	1	0,1
Sistema de pagament i treball	1	0,1
Població	1	0,1
Millores que no afavoreixen	1	0,1
Govern aprovi extracció d'òrgans	1	0,1
Poca tolerància envers l'usuari per part dels agents	1	0,1
Comunicacions: més serveis	1	0,1
Ésser obligat l'IPC	1	0,1
Franja edat dels treballadors	1	0,1
Obligar a aturar els motors quan estan parats	1	0,2
Pujar venciment de la gent	1	0,1
@MILLORAR-HO TOT	2	0,2
@CAP ASPECTE	27	3,3
No contesta	111	13,7

TAULES

Taula 1.1

% Horitzontals	Preu habitatge	No ha esmentat aquest aspecte	
Total	807	24,6	75,4
SEXE			
Home	403	22,7	77,3
Dona	404	26,6	73,4
EDAT			
18 a 24 anys	67	16,4	83,6
25 a 39 anys	204	35,1	64,9
40 a 54 anys	269	26,0	74,0
55 anys o més	267	17,4	82,6
NACIONALITAT			
Andorrana	315	22,3	77,7
Espanyola	243	25,7	74,3
Francesa	46	20,3	79,7
Portuguesa	117	34,4	65,6
Altres	86	19,1	80,9
NIVELL D'ESTUDIS			
Estudis primaris no acabats o sense estudis	36	11,4	88,6
Ensenyament primari o secundari bàsic	199	27,3	72,7
Ensenyament secundari superior o FP	316	26,9	73,1
Estudis universitaris	253	21,9	78,1
OCUPACIÓ			
Directius, propietaris i comandaments intermedis	93	20,2	79,8
Personal administratiu i similars	96	38,8	61,2
Professionals, tècnics i similars	137	27,0	73,0
Treballadors del comerç, hostaleria i serveis personals	145	29,8	70,2
Treballadors de la indústria, construcció i agricultura	77	25,9	74,1
Treballadors no qualificats	57	36,3	63,7
Jubilats	120	7,6	92,4
Estudiants	32	3,6	96,4
Mestressa de casa	10	20,5	79,5
Aturats i altres situacions	37	23,5	76,5

Taula 1.2

% Horitzontals		Trànsit	No ha esmentat aquest aspecte
Total	807	16,2	83,8
SEXE			
Home	403	19,7	80,3
Dona	404	12,7	87,3
EDAT			
18 a 24 anys	67	16,8	83,2
25 a 39 anys	204	19,7	80,3
40 a 54 anys	269	16,7	83,3
55 anys o més	267	12,8	87,2
NACIONALITAT			
Andorrana	315	20,4	79,6
Espanyola	243	14,5	85,5
Francesa	46	25,5	74,5
Portuguesa	117	9,2	90,8
Altres	86	10,4	89,6
NIVELL D'ESTUDIS			
Estudis primaris no acabats o sense estudis	36	8,5	91,5
Ensenyament primari o secundari bàsic	199	8,9	91,1
Ensenyament secundari superior o FP	316	18,1	81,9
Estudis universitaris	253	20,8	79,2
OCUPACIÓ			
Directius, propietaris i comandaments intermedis	93	18,6	81,4
Personal administratiu i similars	96	22,6	77,4
Professionals, tècnics i similars	137	24,9	75,1
Treballadors del comerç, hostaleria i serveis personals	145	10,2	89,8
Treballadors de la indústria, construcció i agricultura	77	24,0	76,0
Treballadors no qualificats	57	5,2	94,8
Jubilats	120	11,5	88,5
Estudiants	32	15,2	84,8
Mestressa de casa	10	9,1	90,9
Aturats i altres situacions	37	2,5	97,5

Taula 1.3

% Horitzontals		Prestacions socials	No ha esmentat aquest aspecte
Total	807	14,0	86,0
SEXE			
Home	403	12,4	87,6
Dona	404	15,6	84,4
EDAT			
18 a 24 anys	67	8,4	91,6
25 a 39 anys	204	11,6	88,4
40 a 54 anys	269	13,0	87,0
55 anys o més	267	18,2	81,8
NACIONALITAT			
Andorrana	315	12,8	87,2
Espanyola	243	19,5	80,5
Francesa	46	2,6	97,4
Portuguesa	117	13,6	86,4
Altres	86	9,5	90,5
NIVELL D'ESTUDIS			
Estudis primaris no acabats o sense estudis	36	25,6	74,4
Ensenyament primari o secundari bàsic	199	18,0	82,0
Ensenyament secundari superior o FP	316	9,4	90,6
Estudis universitaris	253	14,7	85,3
OCUPACIÓ			
Directius, propietaris i comandaments intermedis	93	11,6	88,4
Personal administratiu i similars	96	7,0	93,0
Professionals, tècnics i similars	137	13,7	86,3
Treballadors del comerç, hostaleria i serveis personals	145	14,1	85,9
Treballadors de la indústria, construcció i agricultura	77	8,8	91,2
Treballadors no qualificats	57	17,2	82,8
Jubilats	120	21,5	78,5
Estudiants	32	5,1	94,9
Mestressa de casa	10	18,4	81,6
Aturats i altres situacions	37	25,5	74,5

Taula 1.4

% Horitzontals	Infraestructures i equipaments	No ha esmentat aquest aspecte	
Total	807	13,2	86,8
SEXE			
Home	403	14,7	85,3
Dona	404	11,6	88,4
EDAT			
18 a 24 anys	67	8,4	91,6
25 a 39 anys	204	14,9	85,1
40 a 54 anys	269	13,5	86,5
55 anys o més	267	12,7	87,3
NACIONALITAT			
Andorrana	315	13,6	86,4
Espanyola	243	16,1	83,9
Francesa	46	5,4	94,6
Portuguesa	117	8,6	91,4
Altres	86	13,8	86,2
NIVELL D'ESTUDIS			
Estudis primaris no acabats o sense estudis	36	2,1	97,9
Ensenyament primari o secundari bàsic	199	10,8	89,2
Ensenyament secundari superior o FP	316	12,9	87,1
Estudis universitaris	253	17,1	82,9
OCUPACIÓ			
Directius, propietaris i comandaments intermedis	93	19,4	80,6
Personal administratiu i similars	96	18,4	81,6
Professionals, tècnics i similars	137	10,8	89,2
Treballadors del comerç, hostaleria i serveis personals	145	10,3	89,7
Treballadors de la indústria, construcció i agricultura	77	16,0	84,0
Treballadors no qualificats	57	6,4	93,6
Jubilats	120	12,8	87,2
Estudiants	32	9,4	90,6
Mestressa de casa	10	26,3	73,7
Aturats i altres situacions	37	10,1	89,9

Taula 1.5

% Horitzontals	Salaris	No ha esmentat aquest aspecte
Total	807	13,2
SEXE		
Home	403	11,1
Dona	404	15,3
EDAT		
18 a 24 anys	67	9,7
25 a 39 anys	204	15,8
40 a 54 anys	269	18,3
55 anys o més	267	6,9
NACIONALITAT		
Andorrana	315	13,0
Espanyola	243	12,2
Francesa	46	8,4
Portuguesa	117	22,5
Altres	86	6,4
NIVELL D'ESTUDIS		
Estudis primaris no acabats o sense estudis	36	2,6
Ensenyament primari o secundari bàsic	199	21,8
Ensenyament secundari superior o FP	316	11,7
Estudis universitaris	253	9,9
OCUPACIÓ		
Directius, propietaris i comandaments intermedis	93	14,1
Personal administratiu i similars	96	20,7
Professionals, tècnics i similars	137	9,9
Treballadors del comerç, hostaleria i serveis personals	145	12,5
Treballadors de la indústria, construcció i agricultura	77	27,9
Treballadors no qualificats	57	21,5
Jubilats	120	3,7
Estudiants	32	3,6
Mestressa de casa	10	0,0
Aturats i altres situacions	37	6,7

Taula 1.6

% Horitzontals	Política	No ha esmentat aquest aspecte
Total	807	11,2
SEXE		
Home	403	11,0
Dona	404	11,4
EDAT		
18 a 24 anys	67	7,7
25 a 39 anys	204	9,3
40 a 54 anys	269	13,6
55 anys o més	267	11,1
NACIONALITAT		
Andorrana	315	16,3
Espanyola	243	9,3
Francesa	46	5,4
Portuguesa	117	6,3
Altres	86	7,2
NIVELL D'ESTUDIS		
Estudis primaris no acabats o sense estudis	36	2,1
Ensenyament primari o secundari bàsic	199	5,7
Ensenyament secundari superior o FP	316	10,9
Estudis universitaris	253	16,5
OCUPACIÓ		
Directius, propietaris i comandaments intermedis	93	10,3
Personal administratiu i similars	96	16,9
Professionals, tècnics i similars	137	17,4
Treballadors del comerç, hostaleria i serveis personals	145	5,3
Treballadors de la indústria, construcció i agricultura	77	7,4
Treballadors no qualificats	57	4,7
Jubilats	120	13,8
Estudiants	32	10,9
Mestressa de casa	10	9,1
Aturats i altres situacions	37	8,8

Taula 1.7

% Horitzontals		Transport públic	No ha esmentat aquest aspecte
Total	807	10,8	89,2
SEXE			
Home	403	8,7	91,3
Dona	404	12,9	87,1
EDAT			
18 a 24 anys	67	17,6	82,4
25 a 39 anys	204	11,3	88,7
40 a 54 anys	269	11,2	88,8
55 anys o més	267	8,4	91,6
NACIONALITAT			
Andorrana	315	7,4	92,6
Espanyola	243	12,7	87,3
Francesa	46	10,8	89,2
Portuguesa	117	3,9	96,1
Altres	86	27,3	72,7
NIVELL D'ESTUDIS			
Estudis primaris no acabats o sense estudis	36	8,5	91,5
Ensenyament primari o secundari bàsic	199	7,9	92,1
Ensenyament secundari superior o FP	316	8,4	91,6
Estudis universitaris	253	16,6	83,4
OCUPACIÓ			
Directius, propietaris i comandaments intermedis	93	7,3	92,7
Personal administratiu i similars	96	8,4	91,6
Professionals, tècnics i similars	137	16,0	84,0
Treballadors del comerç, hostaleria i serveis personals	145	17,4	82,6
Treballadors de la indústria, construcció i agricultura	77	1,3	98,7
Treballadors no qualificats	57	10,9	89,1
Jubilats	120	8,1	91,9
Estudiants	32	18,8	81,2
Mestressa de casa	10	0,0	100,0
Aturats i altres situacions	37	5,3	94,7

Taula 2

Com qualificaria la situació econòmica general d'Andorra actualment?

% Horitzontals		Molt bona o bona	Regular	Dolenta o molt dolenta	No contesta
Total	807	37,6	46,8	14,0	1,6
SEXE					
Home	403	44,4	44,1	10,3	1,2
Dona	404	30,8	49,6	17,6	2,0
EDAT					
18 a 24 anys	67	54,3	41,3	4,4	0,0
25 a 39 anys	204	45,7	37,8	13,5	3,0
40 a 54 anys	269	36,3	46,7	16,4	0,6
55 anys o més	267	28,5	55,3	14,3	1,9
NACIONALITAT					
Andorrana	315	33,3	50,8	14,0	2,0
Espanyola	243	41,7	42,3	14,0	2,0
Francesa	46	43,8	30,5	21,8	3,9
Portuguesa	117	19,3	61,8	18,8	0,0
Altres	86	63,4	33,4	3,2	0,0
NIVELL D'ESTUDIS					
Estudis primaris no acabats o sense estudis	36	12,3	55,4	27,1	5,2
Ensenyament primari o secundari bàsic	199	28,1	52,5	19,3	0,0
Ensenyament secundari superior o FP	316	39,1	47,1	12,7	1,1
Estudis universitaris	253	46,5	41,3	9,6	2,6
OCUPACIÓ					
Directius, propietaris i comandaments intermedis	93	48,0	42,5	8,7	0,8
Personal administratiu i similars	96	33,4	52,9	12,1	1,6
Professionals, tècnics i similars	137	45,5	43,3	8,3	3,0
Treballadors del comerç, hostaleria i serveis personals	145	42,9	37,7	18,7	0,7
Treballadors de la indústria, construcció i agricultura	77	36,6	48,3	12,7	2,3
Treballadors no qualificats	57	13,4	60,3	26,3	0,0
Jubilats	120	29,9	51,5	16,4	2,2
Estudiants	32	47,8	52,2	0,0	0,0
Mestressa de casa	10	9,2	70,3	20,5	0,0
Aturats i altres situacions	37	34,9	43,3	21,8	0,0

Taula 3

Diria que la situació econòmica d'Andorra és millor, igual, o pitjor que la de fa un any?

% Horitzontals		Millor	Igual	Pitjor	No contesta
Total	807	30,8	36,3	24,4	8,5
SEXE					
Home	403	36,3	36,0	18,3	9,5
Dona	404	25,3	36,6	30,5	7,6
EDAT					
18 a 24 anys	67	33,3	42,4	10,0	14,4
25 a 39 anys	204	23,1	35,7	30,9	10,2
40 a 54 anys	269	37,5	33,3	24,2	5,0
55 anys o més	267	29,2	38,2	23,4	9,2
NACIONALITAT					
Andorrana	315	32,2	37,8	24,0	6,0
Espanyola	243	27,0	39,6	25,0	8,4
Francesa	46	28,1	33,5	17,3	21,0
Portuguesa	117	32,0	29,1	29,7	9,2
Altres	86	35,6	32,7	21,1	10,6
NIVELL D'ESTUDIS					
Estudis primaris no acabats o sense estudis	36	26,8	46,9	16,1	10,2
Ensenyament primari o secundari bàsic	199	30,5	34,3	27,2	8,0
Ensenyament secundari superior o FP	316	30,8	37,3	24,0	8,0
Estudis universitaris	253	31,2	35,3	24,2	9,4
OCUPACIÓ					
Directius, propietaris i comandaments intermedis	93	41,7	37,0	15,7	5,7
Personal administratiu i similars	96	27,7	33,7	35,1	3,6
Professionals, tècnics i similars	137	37,4	31,6	23,1	8,0
Treballadors del comerç, hostaleria i serveis personals	145	22,5	39,7	28,6	9,2
Treballadors de la indústria, construcció i agricultura	77	47,7	32,8	14,6	4,9
Treballadors no qualificats	57	16,5	35,4	41,7	6,4
Jubilats	120	25,2	43,9	19,9	11,0
Estudiants	32	33,4	24,6	21,0	21,0
Mestressa de casa	10	44,6	34,9	20,5	0,0
Aturats i altres situacions	37	16,8	39,5	21,5	22,2

Taula 4

I d'aquí un any, creu que la situació econòmica d'Andorra serà millor, pitjor o seguirà igual?

% Horitzontals		Millor	Igual	Pitjor	No contesta
Total	807	32,4	27,1	15,6	24,9
SEXE					
Home	403	34,3	29,0	13,1	23,6
Dona	404	30,4	25,2	18,2	26,3
EDAT					
18 a 24 anys	67	36,6	35,1	16,8	11,5
25 a 39 anys	204	25,6	33,0	19,0	22,4
40 a 54 anys	269	35,2	27,7	13,6	23,5
55 anys o més	267	33,6	19,9	14,9	31,7
NACIONALITAT					
Andorrana	315	29,7	29,9	19,8	20,5
Espanyola	243	30,1	28,2	16,4	25,3
Francesa	46	31,1	10,4	13,4	45,1
Portuguesa	117	34,1	24,4	8,3	33,2
Altres	86	46,6	25,8	9,5	18,2
NIVELL D'ESTUDIS					
Estudis primaris no acabats o sense estudis	36	28,6	15,3	4,7	51,4
Ensenyament primari o secundari bàsic	199	35,8	22,5	16,6	25,1
Ensenyament secundari superior o FP	316	30,1	28,9	17,5	23,5
Estudis universitaris	253	32,6	30,4	14,2	22,8
OCUPACIÓ					
Directius, propietaris i comandaments intermedis	93	44,5	21,4	15,9	18,2
Personal administratiu i similars	96	25,0	28,5	26,2	20,3
Professionals, tècnics i similars	137	31,3	30,8	13,3	24,7
Treballadors del comerç, hostaleria i serveis personals	145	33,0	28,4	16,9	21,7
Treballadors de la indústria, construcció i agricultura	77	36,8	33,7	10,5	19,0
Treballadors no qualificats	57	25,9	19,2	11,7	43,2
Jubilats	120	28,4	23,5	12,5	35,6
Estudiants	32	42,8	28,2	23,2	5,8
Mestressa de casa	10	44,6	37,1	9,1	9,2
Aturats i altres situacions	37	24,9	26,4	14,0	34,6

Taula 5**I a nivell personal com qualificaria la seva situació econòmica?**

% Horitzontals		Molt bona o bona	Regular	Dolenta o molt dona
Total	807	48,6	41,4	9,9
SEXE				
Home	403	52,0	41,1	7,0
Dona	404	45,3	41,7	12,7
EDAT				
18 a 24 anys	67	61,2	38,8	0,0
25 a 39 anys	204	60,0	30,9	8,5
40 a 54 anys	269	44,0	46,6	9,4
55 anys o més	267	41,3	44,8	13,8
NACIONALITAT				
Andorrana	315	56,0	35,7	7,9
Espanyola	243	49,5	39,7	10,8
Francesa	46	50,8	38,6	10,6
Portuguesa	117	17,5	64,7	17,8
Altres	86	60,2	36,7	3,1
NIVELL D'ESTUDIS				
Estudis primaris no acabats o sense estudis	36	20,1	52,7	27,2
Ensenyament primari o secundari bàsic	199	30,8	53,1	16,1
Ensenyament secundari superior o FP	316	47,1	43,4	9,2
Estudis universitaris	253	68,3	28,2	3,5
OCUPACIÓ				
Directius, propietaris i comandaments intermedis	93	62,0	35,5	2,6
Personal administratiu i similars	96	49,4	40,5	10,0
Professionals, tècnics i similars	137	72,7	23,9	2,6
Treballadors del comerç, hostaleria i serveis	145	39,2	50,7	10,1
Treballadors de la indústria, construcció	77	40,9	50,7	8,4
Treballadors no qualificats	57	10,5	63,7	25,9
Jubilats	120	47,0	35,7	17,3
Estudiants	32	56,5	43,5	0,0
Mestressa de casa	10	55,4	44,6	0,0
Aturats i altres situacions	37	33,2	46,6	20,2
				142

Taula 6

La seva situació econòmica actual, en relació amb la de fa un any: ha millorat, ha empitjorat, o està igual?

% Horitzontals		Millor	Igual	Pitjor	No contesta
Total	807	20,5	60,0	18,8	0,6
SEXE					
Home	403	25,2	59,6	14,2	1,0
Dona	404	15,9	60,5	23,4	0,2
EDAT					
18 a 24 anys	67	43,9	41,7	14,3	0,0
25 a 39 anys	204	30,1	53,6	14,3	2,0
40 a 54 anys	269	17,6	61,3	20,8	0,3
55 anys o més	267	10,3	68,3	21,4	0,0
NACIONALITAT					
Andorrana	315	20,5	61,6	17,6	0,4
Espanyola	243	15,7	66,8	17,0	0,4
Francesa	46	21,0	57,6	21,4	0,0
Portuguesa	117	18,1	55,8	25,3	0,8
Altres	86	37,3	42,4	18,2	2,1
NIVELL D'ESTUDIS					
Estudis primaris no acabats o sense estudis	36	13,6	60,2	26,2	0,0
Ensenyament primari o secundari bàsic	199	21,7	54,5	23,7	0,0
Ensenyament secundari superior o FP	316	15,9	61,5	21,7	1,0
Estudis universitaris	253	26,6	62,1	10,5	0,7
OCUPACIÓ					
Directius, propietaris i comandaments intermedis	93	32,4	58,5	9,0	0,0
Personal administratiu i similars	96	19,3	59,1	21,6	0,0
Professionals, tècnics i similars	137	20,8	67,4	11,0	0,7
Treballadors del comerç, hostaleria i serveis personals	145	25,9	50,1	22,7	1,3
Treballadors de la indústria, construcció i agricultura	77	26,0	63,1	10,9	0,0
Treballadors no qualificats	57	17,2	53,6	29,2	0,0
Jubilats	120	6,5	69,6	23,9	0,0
Estudiants	32	23,2	59,4	17,4	0,0
Mestressa de casa	10	17,1	73,7	9,2	0,0
Aturats i altres situacions	37	10,2	45,4	38,9	5,5

Taula 7

Tenint en compte els ingressos mensuals totals de la seva llar, vostè diria que la seva llar arriba a final de mes...

% Horitzontals	Amb molta facilitat	Amb facilitat o certa facilitat	Amb dificultat o certa dificultat	Amb molta dificultat	
Total	807	6,1	55,5	33,0	5,1
SEXE					
Home	403	6,0	59,6	29,7	4,1
Dona	404	6,3	51,4	36,3	6,0
EDAT					
18 a 24 anys	67	2,8	62,1	32,4	2,8
25 a 39 anys	204	3,5	61,6	30,0	4,8
40 a 54 anys	269	8,4	51,5	35,5	4,2
55 anys o més	267	6,6	53,1	32,9	6,7
NACIONALITAT					
Andorrana	315	7,0	59,4	27,4	6,2
Espanyola	243	5,8	56,5	32,6	4,7
Francesa	46	0,0	65,4	32,0	2,6
Portuguesa	117	0,8	39,3	53,1	6,8
Altres	86	14,5	54,9	27,5	1,1
NIVELL D'ESTUDIS					
Estudis primaris no acabats o sense estudis	36	0,0	34,7	60,6	4,7
Ensenyament primari o secundari bàsic	199	0,4	47,7	42,4	9,6
Ensenyament secundari superior o FP	316	5,1	54,1	35,4	5,3
Estudis universitaris	253	12,1	66,9	18,6	1,4
OCUPACIÓ					
Directius, propietaris i comandaments intermedis	93	13,7	66,3	20,0	0,0
Personal administratiu i similars	96	1,0	66,2	27,9	4,0
Professionals, tècnics i similars	137	11,7	62,9	22,9	1,3
Treballadors del comerç, hostaleria i serveis	145	4,0	47,0	41,6	7,4
Treballadors de la indústria, construcció i agricultura	77	2,4	51,9	40,2	5,4
Treballadors no qualificats	57	0,0	19,5	70,1	10,3
Jubilats	120	8,4	55,2	28,8	7,5
Estudiants	32	0,0	67,4	32,6	0,0
Mestressa de casa	10	18,3	72,5	9,2	0,0
Aturats i altres situacions	37	0,0	54,7	30,3	15,0

A la seva llar tenen (o si no ho tenen es poden permetre tenir) els equipaments següents?
Taula 8.1

Rentadora

% Horitzontals	En té	No en té però s'ho pot permetre	No en té i no s'ho pot permetre	No en té
Total	807	99,4	0,5	0,0
SEXE				
Home	403	99,4	0,6	0,0
Dona	404	99,5	0,3	0,2
EDAT				
18 a 24 anys	67	100,0	0,0	0,0
25 a 39 anys	204	98,6	1,0	0,5
40 a 54 anys	269	100,0	0,0	0,0
55 anys o més	267	99,4	0,6	0,0
NACIONALITAT				
Andorrana	315	99,8	0,2	0,0
Espanyola	243	99,6	0,4	0,0
Francesa	46	100,0	0,0	0,0
Portuguesa	117	99,1	0,9	0,0
Altres	86	97,9	1,1	1,1
NIVELL D'ESTUDIS				
Estudis primaris no acabats o sense estudis	36	100,0	0,0	0,0
Ensenyament primari o secundari bàsic	199	99,5	0,5	0,0
Ensenyament secundari superior o FP	316	100,0	0,0	0,0
Estudis universitaris	253	98,6	1,0	0,4
OCUPACIÓ				
Directius, propietaris i comandaments intermedis	93	100,0	0,0	0,0
Personal administratiu i similars	96	98,1	1,9	0,0
Professionals, tècnics i similars	137	100,0	0,0	0,0
Treballadors del comerç, hostaleria i serveis	145	98,7	0,6	0,0
Treballadors de la indústria, construcció i agricultura	77	100,0	0,0	0,0
Treballadors no qualificats	57	100,0	0,0	0,0
Jubilats	120	99,2	0,8	0,0
Estudiants	32	100,0	0,0	0,0
Mestressa de casa	10	100,0	0,0	0,0
Aturats i altres situacions	37	100,0	0,0	0,0

Taula 8.2

Televisor en color

% Horitzontals	En té	No en té però s'ho pot permetre	No en té i no s'ho pot permetre	No en té
Total	807	98,9	0,9	0,1
SEXE				
Home	403	98,6	1,1	0,3
Dona	404	99,1	0,6	0,0
EDAT				
18 a 24 anys	67	100,0	0,0	0,0
25 a 39 anys	204	97,5	1,4	0,6
40 a 54 anys	269	99,0	1,0	0,0
55 anys o més	267	99,4	0,6	0,0
NACIONALITAT				
Andorrana	315	98,5	1,1	0,4
Espanyola	243	100,0	0,0	0,0
Francesa	46	96,1	3,9	0,0
Portuguesa	117	100,0	0,0	0,0
Altres	86	96,8	2,1	0,0
NIVELL D'ESTUDIS				
Estudis primaris no acabats o sense estudis	36	100,0	0,0	0,0
Ensenyament primari o secundari bàsic	199	99,0	1,0	0,0
Ensenyament secundari superior o FP	316	99,1	0,5	0,4
Estudis universitaris	253	98,2	1,4	0,0
OCUPACIÓ				
Directius, propietaris i comandaments intermedis	93	100,0	0,0	0,0
Personal administratiu i similars	96	99,0	1,0	0,0
Professionals, tècnics i similars	137	99,4	0,6	0,0
Treballadors del comerç, hostaleria i serveis personals	145	96,8	2,5	0,0
Treballadors de la indústria, construcció i agricultura	77	98,8	1,2	0,0
Treballadors no qualificats	57	98,0	0,0	2,0
Jubilats	120	99,4	0,6	0,0
Estudiants	32	100,0	0,0	0,0
Mestressa de casa	10	100,0	0,0	0,0
Aturats i altres situacions	37	100,0	0,0	0,0

Taula 8.3

Telèfon (fix o mòbil)

% Horitzontals	En té	No en té però s'ho pot permetre	No en té i no s'ho pot permetre	
Total	807	99,5	0,3	0,1
SEXE				
Home	403	99,8	0,2	0,0
Dona	404	99,3	0,4	0,3
EDAT				
18 a 24 anys	67	100,0	0,0	0,0
25 a 39 anys	204	98,2	1,3	0,5
40 a 54 anys	269	100,0	0,0	0,0
55 anys o més	267	100,0	0,0	0,0
NACIONALITAT				
Andorrana	315	100,0	0,0	0,0
Espanyola	243	99,6	0,0	0,4
Francesa	46	96,1	3,9	0,0
Portuguesa	117	100,0	0,0	0,0
Altres	86	98,9	1,1	0,0
NIVELL D'ESTUDIS				
Estudis primaris no acabats o sense estudis	36	100,0	0,0	0,0
Ensenyament primari o secundari bàsic	199	100,0	0,0	0,0
Ensenyament secundari superior o FP	316	99,4	0,3	0,3
Estudis universitaris	253	99,3	0,7	0,0
OCUPACIÓ				
Directius, propietaris i comandaments intermedis	93	100,0	0,0	0,0
Personal administratiu i similars	96	100,0	0,0	0,0
Professionals, tècnics i similars	137	100,0	0,0	0,0
Treballadors del comerç, hostaleria i serveis	145	98,7	0,6	0,7
Treballadors de la indústria, construcció	77	97,7	2,3	0,0
Treballadors no qualificats	57	100,0	0,0	0,0
Jubilats	120	100,0	0,0	0,0
Estudiants	32	100,0	0,0	0,0
Mestressa de casa	10	100,0	0,0	0,0
Aturats i altres situacions	37	100,0	0,0	0,0

Taula 8.4

Ordinador (portàtil o sobretaula)

% Horitzontals	En té	No en té però s'ho pot permetre	No en té i no s'ho pot permetre	No en té	
Total	807	86,3	5,6	7,9	0,2
SEXE					
Home	403	86,4	6,5	6,9	0,2
Dona	404	86,1	4,7	8,9	0,2
EDAT					
18 a 24 anys	67	94,0	4,4	1,6	0,0
25 a 39 anys	204	91,3	4,5	4,3	0,0
40 a 54 anys	269	89,9	3,0	7,0	0,0
55 anys o més	267	76,7	9,2	13,1	0,6
NACIONALITAT					
Andorrana	315	91,8	3,5	4,3	0,2
Espanyola	243	79,5	11,3	8,9	0,4
Francesa	46	89,4	0,0	10,6	0,0
Portuguesa	117	81,2	2,4	16,4	0,0
Altres	86	90,4	4,3	5,4	0,0
NIVELL D'ESTUDIS					
Estudis primaris no acabats o sense estudis	36	47,2	13,0	35,2	4,7
Ensenyament primari o secundari bàsic	199	75,0	9,5	15,2	0,0
Ensenyament secundari superior o FP	316	90,0	4,3	5,7	0,0
Estudis universitaris	253	95,8	3,0	1,2	0,0
OCUPACIÓ					
Directius, propietaris i comandaments intermedis	93	92,1	4,5	3,4	0,0
Personal administratiu i similars	96	95,1	4,0	0,8	0,0
Professionals, tècnics i similars	137	97,7	0,7	1,6	0,0
Treballadors del comerç, hostaleria i serveis	145	81,4	6,3	12,3	0,0
Treballadors de la indústria, construcció	77	88,5	7,6	3,9	0,0
Treballadors no qualificats	57	79,8	3,3	17,0	0,0
Jubilats	120	67,6	13,9	16,5	1,4
Estudiants	32	100,0	0,0	0,0	0,0
Mestressa de casa	10	100,0	0,0	0,0	0,0
Aturats i altres situacions	37	77,0	5,6	17,4	0,0

Taula 8.5

Connexió a internet

% Horitzontals	En té	No en té però s'ho pot permetre	No en té i no s'ho pot permetre	No en té	
Total	807	91,6	3,3	4,4	0,3
SEXE					
Home	403	93,7	3,0	3,0	0,2
Dona	404	89,6	3,6	5,9	0,4
EDAT					
18 a 24 anys	67	100,0	0,0	0,0	0,0
25 a 39 anys	204	93,6	2,2	4,2	0,0
40 a 54 anys	269	96,0	1,7	1,9	0,3
55 anys o més	267	83,6	6,7	8,3	0,7
NACIONALITAT					
Andorrana	315	93,8	2,4	3,5	0,0
Espanyola	243	86,9	5,8	6,6	0,8
Francesa	46	92,2	5,2	0,0	0,0
Portuguesa	117	90,8	2,6	5,9	0,8
Altres	86	97,9	0,0	2,1	0,0
NIVELL D'ESTUDIS					
Estudis primaris no acabats o sense estudis	36	55,6	12,5	26,0	2,6
Ensenyament primari o secundari bàsic	199	84,6	4,5	10,0	0,4
Ensenyament secundari superior o FP	316	95,2	2,7	1,8	0,3
Estudis universitaris	253	97,7	1,9	0,4	0,0
OCUPACIÓ					
Directius, propietaris i comandaments intermedis	93	94,0	3,9	2,1	0,0
Personal administratiu i similars	96	99,0	0,0	1,0	0,0
Professionals, tècnics i similars	137	99,2	0,8	0,0	0,0
Treballadors del comerç, hostaleria i serveis personals	145	89,1	3,8	7,1	0,0
Treballadors de la indústria, construcció i agricultura	77	95,8	1,5	2,7	0,0
Treballadors no qualificats	57	91,2	1,9	6,9	0,0
Jubilats	120	72,6	12,0	12,2	1,5
Estudiants	32	100,0	0,0	0,0	0,0
Mestressa de casa	10	100,0	0,0	0,0	0,0
Aturats i altres situacions	37	92,7	0,0	4,9	2,4

Taula 8.6

Automòbil (s'hi inclou el cotxe d'empresa disponible per a ús personal)

% Horitzontals	En té	No en té però s'ho pot permetre	No en té i no s'ho pot permetre	No en té	
Total	807	84,4	5,5	9,9	0,2
SEXE					
Home	403	88,8	4,7	6,3	0,2
Dona	404	79,9	6,3	13,6	0,2
EDAT					
18 a 24 anys	67	80,9	6,3	12,8	0,0
25 a 39 anys	204	83,9	5,7	10,4	0,0
40 a 54 anys	269	90,6	1,6	7,4	0,3
55 anys o més	267	79,3	8,9	11,4	0,3
NACIONALITAT					
Andorrana	315	89,4	3,9	6,8	0,0
Espanyola	243	82,3	5,1	11,8	0,8
Francesa	46	88,1	6,5	5,4	0,0
Portuguesa	117	82,4	4,5	13,1	0,0
Altres	86	72,6	13,0	14,5	0,0
NIVELL D'ESTUDIS					
Estudis primaris no acabats o sense estudis	36	62,6	10,6	24,2	2,6
Ensenyament primari o secundari bàsic	199	79,5	6,0	14,5	0,0
Ensenyament secundari superior o FP	316	85,7	4,3	9,7	0,3
Estudis universitaris	253	89,4	5,9	4,7	0,0
OCUPACIÓ					
Directius, propietaris i comandaments intermedis	93	90,1	6,9	3,0	0,0
Personal administratiu i similars	96	91,8	1,1	7,1	0,0
Professionals, tècnics i similars	137	92,0	4,1	3,9	0,0
Treballadors del comerç, hostaleria i serveis	145	77,5	8,4	14,1	0,0
Treballadors de la indústria, construcció	77	94,8	0,0	5,2	0,0
Treballadors no qualificats	57	69,7	5,4	25,0	0,0
Jubilats	120	76,7	10,4	12,1	0,8
Estudiants	32	88,4	0,0	11,6	0,0
Mestressa de casa	10	73,7	0,0	26,3	0,0
Aturats i altres situacions	37	73,1	8,5	15,9	2,5

Em pot dir si a la seva llar es pot permetre...?

Taula 9.1

Mantenir la seva casa a una temperatura adequada quan fa fred

% Horitzontals	Sí	No	Ns/nc	
Total	807	87,4	12,4	0,1
SEXE				
Home	403	88,1	11,6	0,3
Dona	404	86,7	13,3	0,0
EDAT				
18 a 24 anys	67	90,0	8,5	1,6
25 a 39 anys	204	86,3	13,7	0,0
40 a 54 anys	269	86,9	13,1	0,0
55 anys o més	267	88,2	11,8	0,0
NACIONALITAT				
Andorrana	315	93,3	6,7	0,0
Espanyola	243	87,0	13,0	0,0
Francesa	46	88,1	11,9	0,0
Portuguesa	117	74,9	25,1	0,0
Altres	86	84,1	14,7	1,2
NIVELL D'ESTUDIS				
Estudis primaris no acabats o sense estudis	36	67,1	32,9	0,0
Ensenyament primari o secundari bàsic	199	81,2	18,3	0,5
Ensenyament secundari superior o FP	316	87,1	12,9	0,0
Estudis universitaris	253	95,5	4,5	0,0
OCUPACIÓ				
Directius, propietaris i comandaments intermedis	93	89,8	10,2	0,0
Personal administratiu i similars	96	93,7	6,3	0,0
Professionals, tècnics i similars	137	96,1	3,9	0,0
Treballadors del comerç, hostaleria i serveis personals	145	79,1	20,9	0,0
Treballadors de la indústria, construcció i agricultura	77	81,8	18,2	0,0
Treballadors no qualificats	57	66,3	33,7	0,0
Jubilats	120	91,3	8,7	0,0
Estudiants	32	94,2	5,8	0,0
Mestressa de casa	10	90,8	9,2	0,0
Aturats i altres situacions	37	89,9	7,3	2,8

Taula 9.2**Anar de vacances fora de casa almenys una setmana a l'any**

% Horitzontals		Sí	No	Ns/nc
Total	807	84,9	14,4	0,7
SEXE				
Home	403	88,3	10,9	0,8
Dona	404	81,5	17,9	0,6
EDAT				
18 a 24 anys	67	88,4	11,6	0,0
25 a 39 anys	204	89,7	9,8	0,5
40 a 54 anys	269	88,3	11,1	0,6
55 anys o més	267	76,8	21,9	1,3
NACIONALITAT				
Andorrana	315	87,7	11,6	0,7
Espanyola	243	83,3	15,9	0,8
Francesa	46	92,0	8,0	0,0
Portuguesa	117	85,3	14,7	0,0
Altres	86	74,7	23,1	2,1
NIVELL D'ESTUDIS				
Estudis primaris no acabats o sense estudis	36	62,6	32,7	4,7
Ensenyament primari o secundari bàsic	199	78,0	22,0	0,0
Ensenyament secundari superior o FP	316	87,1	12,4	0,5
Estudis universitaris	253	90,5	8,4	1,0
OCUPACIÓ				
Directius, propietaris i comandaments intermedis	93	94,3	4,7	1,0
Personal administratiu i similars	96	83,4	15,6	1,0
Professionals, tècnics i similars	137	95,8	4,2	0,0
Treballadors del comerç, hostaleria i serveis personals	145	79,5	19,8	0,6
Treballadors de la indústria, construcció i agricultura	77	89,0	9,9	1,1
Treballadors no qualificats	57	65,1	34,9	0,0
Jubilats	120	75,9	22,0	2,0
Estudiants	32	100,0	0,0	0,0
Mestressa de casa	10	90,8	9,2	0,0
Aturats i altres situacions	37	80,5	19,5	0,0

Taula 9.3

Anar de vacances fora de casa almenys una setmana a l'any (que no sigui a casa de familiars o amics)

% Horitzontals	Sí	No	Ns/nc	
Total	807	56,4	41,7	1,9
SEXE				
Home	403	63,5	33,7	2,7
Dona	404	49,4	49,6	1,1
EDAT				
18 a 24 anys	67	58,9	38,3	2,8
25 a 39 anys	204	61,8	35,6	2,6
40 a 54 anys	269	57,4	41,3	1,3
55 anys o més	267	50,7	47,5	1,8
NACIONALITAT				
Andorrana	315	65,0	31,9	3,1
Espanyola	243	55,2	43,6	1,2
Francesa	46	60,2	39,8	0,0
Portuguesa	117	35,0	64,1	0,9
Altres	86	55,6	42,3	2,1
NIVELL D'ESTUDIS				
Estudis primaris no acabats o sense estudis	36	22,7	74,7	2,6
Ensenyament primari o secundari bàsic	199	36,3	61,9	1,8
Ensenyament secundari superior o FP	316	57,1	40,6	2,3
Estudis universitaris	253	76,1	22,4	1,4
OCUPACIÓ				
Directius, propietaris i comandaments intermedis	93	80,7	17,2	2,1
Personal administratiu i similars	96	62,3	36,9	0,8
Professionals, tècnics i similars	137	76,5	22,1	1,4
Treballadors del comerç, hostaleria i serveis	145	41,5	56,7	1,8
Treballadors de la indústria, construcció i agricultura	77	53,0	45,9	1,1
Treballadors no qualificats	57	15,6	82,5	1,9
Jubilats	120	56,9	40,5	2,6
Estudiants	32	62,3	34,1	3,6
Mestressa de casa	10	64,5	35,5	0,0
Aturats i altres situacions	37	27,4	67,5	5,1

Taula 9.4

Menjar carn, pollastre o peix (o l'equivalent per als vegetarians) cada dos dies

% Horitzontals	Sí	No	Ns/nc	
Total	807	91,7	7,5	0,7
SEXE				
Home	403	91,9	7,0	1,1
Dona	404	91,6	8,0	0,4
EDAT				
18 a 24 anys	67	97,2	2,8	0,0
25 a 39 anys	204	96,0	3,6	0,5
40 a 54 anys	269	91,1	8,3	0,6
55 anys o més	267	87,8	10,9	1,3
NACIONALITAT				
Andorrana	315	94,7	4,8	0,5
Espanyola	243	92,7	6,9	0,4
Francesa	46	89,2	10,8	0,0
Portuguesa	117	86,9	12,3	0,8
Altres	86	86,3	10,7	3,1
NIVELL D'ESTUDIS				
Estudis primaris no acabats o sense estudis	36	77,2	22,8	0,0
Ensenyament primari o secundari bàsic	199	87,3	11,8	0,8
Ensenyament secundari superior o FP	316	93,7	5,5	0,8
Estudis universitaris	253	94,8	4,5	0,7
OCUPACIÓ				
Directius, propietaris i comandaments intermedis	93	95,4	4,6	0,0
Personal administratiu i similars	96	89,6	9,4	1,0
Professionals, tècnics i similars	137	97,9	0,8	1,3
Treballadors del comerç, hostaleria i serveis personals	145	92,8	7,2	0,0
Treballadors de la indústria, construcció i agricultura	77	94,9	4,0	1,1
Treballadors no qualificats	57	86,7	11,7	1,6
Jubilats	120	84,8	13,8	1,4
Estudiants	32	100,0	0,0	0,0
Mestressa de casa	10	90,8	9,2	0,0
Aturats i altres situacions	37	77,3	22,7	0,0

Taula 10

Creu que la seva llar té capacitat per fer front a una despesa imprevista de 400 euros amb els seus propis recursos?

% Horitzontals		Sí	No	Ns/nc
Total	807	71,7	27,7	0,6
SEXE				
Home	403	77,1	21,7	1,2
Dona	404	66,3	33,7	0,0
EDAT				
18 a 24 anys	67	64,8	35,2	0,0
25 a 39 anys	204	72,2	27,8	0,0
40 a 54 anys	269	71,0	28,3	0,7
55 anys o més	267	73,7	25,1	1,1
NACIONALITAT				
Andorrana	315	77,0	23,0	0,0
Espanyola	243	72,7	26,6	0,8
Francesa	46	74,9	25,1	0,0
Portuguesa	117	57,6	40,6	1,8
Altres	86	66,9	32,1	1,1
NIVELL D'ESTUDIS				
Estudis primaris no acabats o sense estudis	36	46,8	50,6	2,6
Ensenyament primari o secundari bàsic	199	55,9	44,1	0,0
Ensenyament secundari superior o FP	316	72,7	26,4	1,0
Estudis universitaris	253	86,5	13,2	0,4
OCUPACIÓ				
Directius, propietaris i comandaments intermedis	93	84,7	11,1	4,2
Personal administratiu i similars	96	78,8	21,2	0,0
Professionals, tècnics i similars	137	88,6	11,4	0,0
Treballadors del comerç, hostaleria i serveis personals	145	56,8	43,2	0,0
Treballadors de la indústria, construcció i agricultura	77	63,9	36,1	0,0
Treballadors no qualificats	57	51,4	48,6	0,0
Jubilats	120	76,7	22,6	0,8
Estudiants	32	69,6	30,4	0,0
Mestressa de casa	10	64,5	35,5	0,0
Aturats i altres situacions	37	52,2	47,8	0,0

Taula 11

I de 700 euros?

% Horitzontals		Sí	No	Ns/nc
Total	807	49,7	49,6	0,7
SEXE				
Home	403	56,5	42,8	0,7
Dona	404	43,0	56,3	0,7
EDAT				
18 a 24 anys	67	38,4	61,6	0,0
25 a 39 anys	204	45,6	53,3	1,1
40 a 54 anys	269	52,5	47,1	0,3
55 anys o més	267	52,8	46,2	1,0
NACIONALITAT				
Andorrana	315	57,2	42,2	0,6
Espanyola	243	53,8	45,0	1,2
Francesa	46	57,2	42,8	0,0
Portuguesa	117	24,2	74,9	0,9
Altres	86	41,7	58,3	0,0
NIVELL D'ESTUDIS				
Estudis primaris no acabats o sense estudis	36	19,6	77,8	2,6
Ensenyament primari o secundari bàsic	199	30,9	68,6	0,5
Ensenyament secundari superior o FP	316	50,5	48,9	0,6
Estudis universitaris	253	67,7	31,6	0,8
OCUPACIÓ				
Directius, propietaris i comandaments intermedis	93	75,3	24,7	0,0
Personal administratiu i similars	96	47,3	52,7	0,0
Professionals, tècnics i similars	137	69,8	29,3	0,8
Treballadors del comerç, hostaleria i serveis personals	145	33,8	65,5	0,6
Treballadors de la indústria, construcció i agricultura	77	41,1	58,9	0,0
Treballadors no qualificats	57	15,5	82,7	1,9
Jubilats	120	52,8	45,0	2,2
Estudiants	32	39,9	60,1	0,0
Mestressa de casa	10	53,2	46,8	0,0
Aturats i altres situacions	37	47,3	52,7	0,0

Em pot indicar si en els darrers 12 mesos la seva llar s'ha endarrerit en el pagament d'algun rebut o quota de les despeses següents, degut a dificultats econòmiques?

Taula 12.1

Rebut del lloguer de l'habitatge principal

% Horitzontals	Sí, només una vegada	Sí, dues vegades o més	No s'ha endarrerit en el pagament	
Total	558	3,1	4,7	91,7
SEXE				
Home	275	2,7	4,4	92,6
Dona	283	3,4	5,1	90,9
EDAT				
18 a 24 anys	54	3,5	8,9	87,6
25 a 39 anys	157	4,0	3,7	91,6
40 a 54 anys	193	3,2	4,5	91,4
55 anys o més	155	1,8	4,5	93,7
NACIONALITAT				
Andorrana	174	2,7	4,8	91,4
Espanyola	173	3,9	1,1	94,5
Francesa	33	0,0	3,6	96,4
Portuguesa	112	3,5	5,1	91,4
Altres	67	2,7	13,8	83,5
NIVELL D'ESTUDIS				
Estudis primaris no acabats o sense estudis	30	3,0	3,1	93,9
Ensenyament primari o secundari bàsic	153	4,5	6,1	89,3
Ensenyament secundari superior o FP	222	1,6	6,4	91,0
Estudis universitaris	154	3,7	1,2	94,6
OCUPACIÓ				
Directius, propietaris i comandaments intermedis	51	0,0	3,1	95,3
Personal administratiu i similars	71	1,6	0,0	95,4
Professionals, tècnics i similars	81	2,1	1,1	96,7
Treballadors del comerç, hostaleria i serveis	130	4,4	10,3	85,3
Treballadors de la indústria, construcció	60	1,6	3,2	95,2
Treballadors no qualificats	50	7,8	3,7	88,5
Jubilats	60	0,0	1,5	98,5
Estudiants	21	8,8	8,8	82,4
Mestressa de casa	6	0,0	0,0	100,0
Aturats i altres situacions	28	6,3	14,4	79,3

Taula 12.2

Préstecs hipotecaris sol·licitats per la compra de l'habitatge principal

% Horitzontals	Sí, només una vegada	Sí, dues vegades o més	No s'ha endarrerit en el pagament	
Total	161	2,7	3,7	91,2
SEXE				
Home	77	4,5	3,6	90,7
Dona	84	1,0	3,9	91,7
EDAT				
18 a 24 anys	7	0,0	0,0	100,0
25 a 39 anys	40	0,0	0,0	94,8
40 a 54 anys	79	4,6	4,5	88,7
55 anys o més	35	2,1	6,9	90,9
NACIONALITAT				
Andorrana	82	0,9	2,8	93,9
Espanyola	46	2,1	6,1	89,8
Francesa	9	0,0	0,0	100,0
Portuguesa	15	11,4	5,7	82,9
Altres	9	10,0	0,0	80,0
NIVELL D'ESTUDIS				
Estudis primaris no acabats o sense estudis	2	0,0	0,0	100,0
Ensenyament primari o secundari bàsic	24	7,5	11,6	80,9
Ensenyament secundari superior o FP	75	3,5	2,0	91,7
Estudis universitaris	61	0,0	2,9	94,3
OCUPACIÓ				
Directius, propietaris i comandaments intermedis	28	2,7	9,2	85,3
Personal administratiu i similars	30	3,1	0,0	93,1
Professionals, tècnics i similars	41	0,0	2,0	95,7
Treballadors del comerç, hostaleria i serveis	20	4,7	0,0	90,7
Treballadors de la indústria, construcció	13	6,8	7,2	86,0
Treballadors no qualificats	7	12,2	13,0	74,8
Jubilats	11	0,0	7,0	93,0
Estudiants	7	0,0	0,0	100,0
Mestressa de casa	1	0,0	0,0	100,0
Aturats i altres situacions	3	0,0	0,0	100,0

Taula 12.3

Compres ajornades o altres préstecs (sense considerar el préstec hipotecari de l'habitatge principal)

% Horitzontals	Sí, només una vegada	Sí, dues vegades o més	No s'ha endarrerit en el pagament	
Total	402	2,8	2,5	93,2
SEXE				
Home	202	3,3	1,4	94,8
Dona	201	2,3	3,7	91,6
EDAT				
18 a 24 anys	40	4,7	0,0	90,7
25 a 39 anys	94	1,1	3,4	93,3
40 a 54 anys	152	3,6	4,0	91,9
55 anys o més	116	2,6	0,8	95,8
NACIONALITAT				
Andorrana	173	1,6	1,6	94,6
Espanyola	123	3,1	3,2	93,0
Francesa	19	0,0	0,0	100,0
Portuguesa	54	3,9	4,9	91,2
Altres	34	8,2	2,7	86,3
NIVELL D'ESTUDIS				
Estudis primaris no acabats o sense estudis	11	0,0	8,5	91,5
Ensenyament primari o secundari bàsic	92	2,1	7,1	89,7
Ensenyament secundari superior o FP	161	4,7	1,1	93,5
Estudis universitaris	138	1,3	0,7	95,4
OCUPACIÓ				
Directius, propietaris i comandaments intermedis	49	4,3	1,7	92,4
Personal administratiu i similars	60	4,5	0,0	93,6
Professionals, tècnics i similars	72	1,3	0,0	98,7
Treballadors del comerç, hostaleria i serveis	65	4,4	4,2	90,0
Treballadors de la indústria,	40	0,0	5,1	94,9
Treballadors no qualificats	22	4,1	16,7	79,1
Jubilats	49	0,0	1,9	96,2
Estudiants	22	8,6	0,0	82,8
Mestressa de casa	5	0,0	0,0	100,0
Aturats i altres situacions	17	0,0	0,0	100,0

Taula 12.4**Factures o rebuts de serveis (llum, aigua, gas, calefacció, comunitat, etc.)**

% Horitzontals	Sí, només una vegada	Sí, dues vegades o més	No s'ha endarrerit	
Total	582	1,4	3,3	94,1
SEXE				
Home	314	1,3	4,0	93,3
Dona	268	1,5	2,5	95,2
EDAT				
18 a 24 anys	51	0,0	2,1	94,3
25 a 39 anys	146	1,5	4,7	90,5
40 a 54 anys	189	2,3	2,3	95,4
55 anys o més	197	0,8	3,6	95,6
NACIONALITAT				
Andorrana	231	1,9	4,2	92,6
Espanyola	177	0,5	2,7	96,2
Francesa	26	0,0	0,0	93,0
Portuguesa	81	2,4	4,8	92,8
Altres	68	1,3	1,5	95,8
NIVELL D'ESTUDIS				
Estudis primaris no acabats o sense estudis	27	6,1	0,0	93,9
Ensenyament primari o secundari bàsic	141	2,0	6,3	89,8
Ensenyament secundari superior o FP	222	0,8	4,2	94,2
Estudis universitaris	191	1,0	0,6	97,3
OCUPACIÓ				
Directius, propietaris i comandaments intermedis	65	2,4	6,2	91,4
Personal administratiu i similars	65	4,3	4,0	91,7
Professionals, tècnics i similars	105	0,0	3,1	96,9
Treballadors del comerç, hostaleria i serveis personals	108	1,7	1,6	94,2
Treballadors de la indústria, construcció	52	0,0	8,7	89,3
Treballadors no qualificats	36	0,0	5,6	94,4
Jubilats	91	0,0	0,0	100,0
Estudiants	22	5,3	0,0	81,0
Mestressa de casa	8	0,0	0,0	100,0
Aturats i altres situacions	28	2,7	3,7	93,6

Taula 13.a

Independentment que l'utilitzi o no, vostè està molt, bastant, poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei de tràmits del Govern/ministeris?

% Horitzontals		Molt o bastant	Poc o gens	No contesta
Total	807	75,7	13,1	11,2
SEXE				
Home	403	78,7	11,2	10,1
Dona	404	72,8	14,9	12,2
EDAT				
18 a 24 anys	67	66,9	22,0	11,2
25 a 39 anys	204	77,4	14,5	8,1
40 a 54 anys	269	80,8	11,9	7,3
55 anys o més	267	71,7	10,9	17,4
NACIONALITAT				
Andorrana	315	77,7	13,2	9,1
Espanyola	243	73,3	13,1	13,6
Francesa	46	78,8	9,3	11,9
Portuguesa	117	78,9	10,0	11,1
Altres	86	69,6	18,9	11,5
NIVELL D'ESTUDIS				
Estudis primaris no acabats o sense estudis	36	66,0	5,2	28,8
Ensenyament primari o secundari bàsic	199	68,4	14,8	16,8
Ensenyament secundari superior o FP	316	77,6	14,1	8,2
Estudis universitaris	253	80,6	11,7	7,6
OCUPACIÓ				
Directius, propietaris i comandaments intermedis	93	79,9	16,4	3,7
Personal administratiu i similars	96	78,4	17,2	4,4
Professionals, tècnics i similars	137	82,9	11,0	6,2
Treballadors del comerç, hostaleria i serveis	145	77,6	8,2	14,2
Treballadors de la indústria, construcció	77	86,2	10,1	3,7
Treballadors no qualificats	57	52,2	25,7	22,1
Jubilats	120	71,9	7,5	20,6
Estudiants	32	61,6	21,0	17,4
Mestressa de casa	10	72,5	27,5	0,0

Taula 13.b

Independentment que l'utilitzi o no, vostè està molt, bastant, poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei de tràmits del Comú?

% Horitzontals		Molt o bastant	Poc o gens	No contesta
Total	807	77,1	6,6	16,3
SEXE				
Home	403	75,8	7,1	17,2
Dona	404	78,4	6,2	15,4
EDAT				
EDAT	807	77,1	6,6	16,3
18 a 24 anys	67	64,9	10,0	25,2
25 a 39 anys	204	78,9	6,3	14,8
40 a 54 anys	269	78,4	6,1	15,5
55 anys o més	267	77,4	6,5	16,1
NACIONALITAT				
Andorrana	315	72,0	7,2	20,8
Espanyola	243	80,0	6,3	13,6
Francesa	46	85,5	2,6	11,9
Portuguesa	117	78,4	7,3	14,3
Altres	86	81,0	6,3	12,7
NIVELL D'ESTUDIS				
Estudis primaris no acabats o sense estudis	36	60,1	5,2	34,7
Ensenyament primari o secundari bàsic	199	75,4	7,6	17,0
Ensenyament secundari superior o FP	316	76,8	6,8	16,4
Estudis universitaris	253	81,3	5,9	12,9
OCUPACIÓ				
Directius, propietaris i comandaments intermedis	93	78,8	7,1	14,1
Personal administratiu i similars	96	81,5	6,9	11,6
Professionals, tècnics i similars	137	83,8	7,7	8,5
Treballadors del comerç, hostaleria i serveis	145	75,0	9,7	15,3
Treballadors de la indústria, construcció	77	74,0	5,1	20,9
Treballadors no qualificats	57	64,1	7,3	28,6

Jubilats	120	82,0	2,9	15,0
Estudiants	32	58,0	5,8	36,2
Mestressa de casa	10	90,9	0,0	9,1
Aturats i altres situacions	37	68,8	5,5	25,7

Taula 13.c

Independentment que l'utilitzi o no, vostè està molt, bastant, poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei de l'Hospital?

% Horitzontals		Molt o bastant	Poc o gens	No contesta
Total	807	63,2	22,9	13,8
SEXE				
Home	403	65,9	18,2	16,0
Dona	404	60,6	27,7	11,7
EDAT				
18 a 24 anys	67	44,5	36,4	19,1
25 a 39 anys	204	55,3	32,2	12,5
40 a 54 anys	269	65,4	23,2	11,4
55 anys o més	267	71,8	12,2	16,0
NACIONALITAT				
Andorrana	315	60,2	28,2	11,6
Espanyola	243	66,2	19,1	14,6
Francesa	46	61,6	22,6	15,8
Portuguesa	117	65,2	22,0	12,8
Altres	86	64,0	15,8	20,2
NIVELL D'ESTUDIS				
Estudis primaris no acabats o sense estudis	36	77,5	4,7	17,8
Ensenyament primari o secundari bàsic	199	61,9	26,2	11,8
Ensenyament secundari superior o FP	316	62,9	23,3	13,8
Estudis universitaris	253	62,6	22,7	14,7
OCUPACIÓ				
Directius, propietaris i comandaments intermedis	93	63,5	25,5	11,0
Personal administratiu i similars	96	58,2	30,1	11,7
Professionals, tècnics i similars	137	66,4	18,0	15,5

Treballadors del comerç, hostaleria i serveis	145	65,7	23,6	10,7
Treballadors de la indústria, construcció	77	61,3	28,3	10,4
Treballadors no qualificats	57	57,8	28,7	13,4
Jubilats	120	74,2	9,0	16,8
Estudiants	32	50,7	31,9	17,4
Mestressa de casa	10	79,5	20,5	0,0
Aturats i altres situacions	37	40,3	30,2	29,5

Taula 13.d

Independentment que l'utilitzi o no, vostè està molt, bastant, poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei dels Centres d'Atenció Primària?

% Horitzontals		Molt o bastant	Poc o gens	No contesta
Total	807	60,6	3,0	36,4
SEXE				
Home	403	54,8	2,8	42,4
Dona	404	66,3	3,3	30,4
EDAT				
18 a 24 anys	67	57,2	2,8	40,0
25 a 39 anys	204	62,7	3,6	33,7
40 a 54 anys	269	60,3	2,1	37,6
55 anys o més	267	60,1	3,7	36,3
NACIONALITAT				
Andorrana	315	63,3	2,9	33,8
Espanyola	243	57,2	3,9	38,9
Francesa	46	50,5	2,8	46,8
Portuguesa	117	67,2	0,9	31,9
Altres	86	56,6	4,2	39,3
NIVELL D'ESTUDIS				
Estudis primaris no acabats o sense estudis	36	55,8	9,9	34,3
Ensenyament primari o secundari bàsic	199	65,1	2,7	32,1
Ensenyament secundari superior o FP	316	57,8	3,1	39,2
Estudis universitaris	253	61,1	2,4	36,5
OCUPACIÓ				

Directius, propietaris i comandaments intermedis	93	55,8	3,0	41,2
Personal administratiu i similars	96	66,6	3,3	30,2
Professionals, tècnics i similars	137	57,5	3,6	38,9
Treballadors del comerç, hostaleria i serveis	145	55,5	2,5	42,0
Treballadors de la indústria, construcció	77	67,4	2,4	30,1
Treballadors no qualificats	57	61,7	0,0	38,3
Jubilats	120	66,4	5,3	28,4
Estudiants	32	50,7	0,0	49,3
Mestressa de casa	10	72,5	18,4	9,1
Aturats i altres situacions	37	59,7	0,0	40,3

Taula 13.e

Independentment que l'utilitzi o no, vostè està molt, bastant, poc o gens satisfet/a amb el funcionament dels Serveis Socials?

% Horitzontals		Molt o bastant	Poc o gens	No contesta
Total	807	16,7	8,1	75,2
SEXE				
Home	403	17,2	6,6	76,2
Dona	404	16,1	9,6	74,3
EDAT				
18 a 24 anys	67	23,7	10,5	65,8
25 a 39 anys	204	17,4	10,0	72,6
40 a 54 anys	269	18,1	7,4	74,4
55 anys o més	267	12,9	6,7	80,4
NACIONALITAT				
Andorrana	315	17,1	9,0	73,9
Espanyola	243	17,7	6,9	75,4
Francesa	46	2,8	0,0	97,2
Portuguesa	117	22,4	12,6	65,0
Altres	86	11,6	6,4	82,0
NIVELL D'ESTUDIS				
Estudis primaris no acabats o sense estudis	36	10,4	7,3	82,3
Ensenyament primari o secundari bàsic	199	24,2	11,8	64,1
Ensenyament secundari superior o FP	316	16,6	6,4	77,0

Estudis universitaris	253	12,0	7,5	80,5
OCUPACIÓ				
Directius, propietaris i comandaments intermedis	93	13,5	7,7	78,8
Personal administratiu i similars	96	14,9	7,9	77,2
Professionals, tècnics i similars	137	11,6	7,7	80,7
Treballadors del comerç, hostaleria i serveis	145	20,9	9,7	69,4
Treballadors de la indústria, construcció	77	24,7	5,1	70,2
Treballadors no qualificats	57	17,2	6,9	75,9
Jubilats	120	15,5	7,9	76,6
Estudiants	32	18,8	16,0	65,2
Mestressa de casa	10	18,4	9,2	72,4
Aturats i altres situacions	37	16,2	7,0	76,9

Taula 13.f

Independentment que l'utilitzi o no, vostè està molt, bastant, poc o gens satisfet/a amb el funcionament del Servei d'Ocupació?

% Horitzontals		Molt o bastant	Poc o gens	No contesta
Total	807	18,2	8,5	73,2
SEXE				
Home	403	19,2	9,4	71,4
Dona	404	17,3	7,6	75,1
EDAT				
18 a 24 anys	67	28,4	4,4	67,2
25 a 39 anys	204	25,3	10,5	64,3
40 a 54 anys	269	21,5	11,3	67,2
55 anys o més	267	7,0	5,2	87,7
NACIONALITAT				
Andorrana	315	16,6	10,3	73,1
Espanyola	243	16,8	9,5	73,7
Francesa	46	10,8	5,6	83,6
Portuguesa	117	28,2	3,0	68,8
Altres	86	18,4	8,5	73,0
NIVELL D'ESTUDIS				

Estudis primaris no acabats o sense estudis	36	5,6	7,3	87,2
Ensenyament primari o secundari bàsic	199	22,5	7,0	70,4
Ensenyament secundari superior o FP	316	14,8	8,1	77,1
Estudis universitaris	253	21,1	10,5	68,4
OCUPACIÓ				
Directius, propietaris i comandaments intermedis	93	22,9	14,3	62,8
Personal administratiu i similars	96	24,5	8,1	67,3
Professionals, tècnics i similars	137	13,9	10,7	75,4
Treballadors del comerç, hostaleria i serveis	145	21,2	9,8	69,0
Treballadors de la indústria, construcció	77	25,8	6,4	67,8
Treballadors no qualificats	57	17,5	9,9	72,6
Jubilats	120	4,0	3,6	92,4
Estudiants	32	3,6	3,6	92,8
Mestressa de casa	10	20,5	0,0	79,5
Aturats i altres situacions	37	39,1	7,5	53,4

Taula 13.g

Independentment que l'utilitzi o no, vostè està molt, bastant, poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei de la Caixa Andorrana de la Seguretat Social (CASS)?

% Horitzontals		Molt o bastant	Poc o gens	No contesta
Total	807	60,6	29,9	9,5
SEXE				
Home	403	59,9	30,1	10,0
Dona	404	61,4	29,7	9,0
EDAT				
18 a 24 anys	67	60,4	28,4	11,2
25 a 39 anys	204	62,4	32,1	5,5
40 a 54 anys	269	60,9	32,2	6,9
55 anys o més	267	59,0	26,3	14,7
NACIONALITAT				
Andorrana	315	53,0	39,6	7,4
Espanyola	243	67,1	23,9	8,9
Francesa	46	66,5	25,3	8,2
Portuguesa	117	64,0	27,5	8,5

Altres	86	62,6	17,0	20,4
NIVELL D'ESTUDIS				
Estudis primaris no acabats o sense estudis	36	57,5	30,6	12,0
Ensenyament primari o secundari bàsic	199	63,7	28,7	7,6
Ensenyament secundari superior o FP	316	60,6	30,5	9,0
Estudis universitaris	253	59,4	30,0	10,6
OCUPACIÓ				
Directius, propietaris i comandaments intermedis	93	53,2	37,1	9,7
Personal administratiu i similars	96	65,8	29,8	4,5
Professionals, tècnics i similars	137	57,2	32,0	10,8
Treballadors del comerç, hostaleria i serveis	145	70,1	25,3	4,6
Treballadors de la indústria, construcció	77	59,6	34,5	5,9
Treballadors no qualificats	57	62,4	30,6	7,0
Jubilats	120	55,7	25,8	18,5
Estudiants	32	62,3	20,3	17,4
Mestressa de casa	10	63,3	36,7	0,0
Aturats i altres situacions	37	57,7	28,4	13,9

Taula 13.h

Independentment que l'utilitzi o no, vostè està molt, bastant, poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei de Telecomunicacions d'Andorra (STA/Andorra Telecom/SOM)?

% Horitzontals		Molt o bastant	Poc o gens	No contesta
Total	807	56,9	38,2	4,8
SEXE				
Home	403	56,4	39,9	3,7
Dona	404	57,5	36,6	6,0
EDAT				
18 a 24 anys	67	49,2	50,8	0,0
25 a 39 anys	204	48,4	47,6	4,0
40 a 54 anys	269	57,6	37,8	4,6
55 anys o més	267	64,7	28,3	7,0
NACIONALITAT				
Andorrana	315	53,8	42,4	3,8

Espanyola	243	54,4	40,6	5,0
Francesa	46	61,4	26,4	12,1
Portuguesa	117	62,9	32,9	4,2
Altres	86	65,0	29,7	5,3
NIVELL D'ESTUDIS				
Estudis primaris no acabats o sense estudis	36	51,7	28,6	19,6
Ensenyament primari o secundari bàsic	199	58,2	36,5	5,4
Ensenyament secundari superior o FP	316	56,5	39,0	4,6
Estudis universitaris	253	57,2	40,5	2,3
OCUPACIÓ				
Directius, propietaris i comandaments intermedis	93	61,5	36,1	2,4
Personal administratiu i similars	96	63,0	35,0	2,0
Professionals, tècnics i similars	137	58,8	38,4	2,8
Treballadors del comerç, hostaleria i serveis	145	55,2	40,7	4,1
Treballadors de la indústria, construcció	77	39,5	56,8	3,8
Treballadors no qualificats	57	48,9	43,0	8,0
Jubilats	120	63,1	26,2	10,8
Estudiants	32	44,9	55,1	0,0
Mestressa de casa	10	52,0	38,9	9,2
Aturats i altres situacions	37	70,2	22,1	7,7

Taula 13.i

Independentment que l'utilitzi o no, vostè està molt, bastant, poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei de les Forces Elèctriques d'Andorra (FEDA) / Distribuïdores Elèctriques (Mútua Elèctrica de Sant Julià, Nord Andorra...)?

% Horitzontals		Molt o bastant	Poc o gens	No contesta
Total	807	79,9	5,5	14,7
SEXE				
Home	403	80,8	5,4	13,8
Dona	404	78,9	5,6	15,5
EDAT				
18 a 24 anys	67	78,8	8,4	12,8
25 a 39 anys	204	76,8	7,1	16,1
40 a 54 anys	269	78,8	4,9	16,3
55 anys o més	267	83,5	4,1	12,4

NACIONALITAT				
Andorrana	315	80,0	4,7	15,4
Espanyola	243	78,1	5,9	16,1
Francesa	46	70,8	6,7	22,5
Portuguesa	117	85,2	5,7	9,1
Altres	86	82,0	6,3	11,7
NIVELL D'ESTUDIS				
Estudis primaris no acabats o sense estudis	36	70,5	4,7	24,8
Ensenyament primari o secundari bàsic	199	81,7	6,5	11,9
Ensenyament secundari superior o FP	316	81,5	4,8	13,8
Estudis universitaris	253	77,9	5,8	16,3
OCUPACIÓ				
Directius, propietaris i comandaments intermedis	93	76,7	8,2	15,1
Personal administratiu i similars	96	80,3	8,1	11,5
Professionals, tècnics i similars	137	81,6	1,4	17,0
Treballadors del comerç, hostaleria i serveis	145	80,7	5,6	13,8
Treballadors de la indústria, construcció	77	84,6	5,1	10,2
Treballadors no qualificats	57	79,9	5,2	14,8
Jubilats	120	83,0	4,3	12,7
Estudiants	32	60,2	11,6	28,2
Mestressa de casa	10	100,0	0,0	0,0
Aturats i altres situacions	37	69,8	7,7	22,5

Taula 13.j

Independentment que l'utilitzi o no, vostè està molt, bastant, poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei de la Batllia /Administració de Justícia?

% Horitzontals	Molt o bastant	Poc o gens	No contesta	
Total	807	23,4	10,7	65,8
SEXE				
Home	403	26,7	12,7	60,7
Dona	404	20,2	8,8	71,0
EDAT				
18 a 24 anys	67	32,1	8,0	59,9

25 a 39 anys	204	25,5	9,6	64,9
40 a 54 anys	269	26,6	13,2	60,2
55 anys o més	267	16,4	9,9	73,7
NACIONALITAT				
Andorrana	315	27,3	14,4	58,3
Espanyola	243	22,1	8,5	69,4
Francesa	46	17,3	20,3	62,4
Portuguesa	117	19,8	8,2	72,0
Altres	86	21,0	2,1	76,9
NIVELL D'ESTUDIS				
Estudis primaris no acabats o sense estudis	36	12,5	7,6	79,9
Ensenyament primari o secundari bàsic	199	25,2	8,2	66,6
Ensenyament secundari superior o FP	316	26,6	12,1	61,3
Estudis universitaris	253	19,8	11,6	68,6
OCUPACIÓ				
Directius, propietaris i comandaments intermedis	93	25,3	18,6	56,1
Personal administratiu i similars	96	27,2	14,3	58,5
Professionals, tècnics i similars	137	22,5	11,9	65,6
Treballadors del comerç, hostaleria i serveis	145	27,7	9,1	63,3
Treballadors de la indústria, construcció	77	31,2	12,1	56,7
Treballadors no qualificats	57	14,6	11,9	73,5
Jubilats	120	8,1	3,9	88,1
Estudiants	32	31,9	0,0	68,1
Mestressa de casa	10	54,2	0,0	45,8
Aturats i altres situacions	37	27,9	14,4	57,7

Taula 13.k

Independentment que l'utilitzi o no, vostè està molt, bastant, poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei de Policia?

% Horitzontals		Molt o bastant	Poc o gens	No contesta
Total	807	48,1	5,8	46,1
SEXE				
Home	403	54,7	7,4	38,0
Dona	404	41,5	4,2	54,3
EDAT				
18 a 24 anys	67	49,7	12,8	37,5
25 a 39 anys	204	50,1	4,3	45,5
40 a 54 anys	269	55,4	6,4	38,2
55 anys o més	267	38,8	4,5	56,8
NACIONALITAT				
Andorrana	315	51,7	6,8	41,4
Espanyola	243	40,6	5,5	53,9
Francesa	46	62,8	5,4	31,8
Portuguesa	117	44,7	4,0	51,3
Altres	86	52,7	5,2	42,1
NIVELL D'ESTUDIS				
Estudis primaris no acabats o sense estudis	36	28,3	2,6	69,1
Ensenyament primari o secundari bàsic	199	44,0	5,3	50,7
Ensenyament secundari superior o FP	316	49,5	5,7	44,8
Estudis universitaris	253	52,2	6,8	41,1
OCUPACIÓ				
Directius, propietaris i comandaments intermedis	93	47,0	9,2	43,8
Personal administratiu i similars	96	49,9	5,1	45,0
Professionals, tècnics i similars	137	49,5	6,3	44,1
Treballadors del comerç, hostaleria i serveis	145	53,5	4,7	41,8
Treballadors de la indústria, construcció	77	59,2	5,9	34,9
Treballadors no qualificats	57	31,8	6,5	61,7
Jubilats	120	35,1	4,0	60,9
Estudiants	32	58,0	11,6	30,4

Mestressa de casa	10	54,1	0,0	45,9
Aturats i altres situacions	37	55,5	0,0	44,5

Taula 13.1

Independentment que l'utilitzi o no, vostè està molt, bastant, poc o gens satisfet/a amb el funcionament del servei del Raonador del Ciutadà?

% Horitzontals		Molt o bastant	Poc o gens	No contesta
Total	807	9,5	1,8	88,7
SEXE				
Home	403	11,3	2,6	86,1
Dona	404	7,7	1,0	91,3
EDAT				
18 a 24 anys	67	15,2	0,0	84,8
25 a 39 anys	204	7,3	1,1	91,6
40 a 54 anys	269	11,0	3,1	85,9
55 anys o més	267	8,1	1,5	90,4
NACIONALITAT				
Andorrana	315	10,7	2,7	86,6
Espanyola	243	8,7	1,5	89,8
Francesa	46	5,2	2,8	92,0
Portuguesa	117	11,2	0,0	88,8
Altres	86	7,3	1,1	91,6
NIVELL D'ESTUDIS				
Estudis primaris no acabats o sense estudis	36	5,9	0,0	94,1
Ensenyament primari o secundari bàsic	199	14,4	0,8	84,7
Ensenyament secundari superior o FP	316	8,9	2,2	88,9
Estudis universitaris	253	6,9	2,3	90,8
OCUPACIÓ				
Directius, propietaris i comandaments intermedis	93	11,0	1,0	88,0
Personal administratiu i similars	96	9,0	2,3	88,7
Professionals, tècnics i similars	137	9,9	3,1	87,0
Treballadors del comerç, hostaleria i serveis	145	12,5	2,7	84,8
Treballadors de la indústria, construcció	77	14,8	0,0	85,2

Treballadors no qualificats	57	10,2	0,0	89,8
Jubilats	120	4,8	1,2	93,9
Estudiants	32	5,8	0,0	94,2
Mestressa de casa	10	0,0	0,0	100,0
Aturats i altres situacions	37	3,1	4,6	92,3

Em podria dir quines són, per a vostè, les principals funcions del Raonador del Ciutadà?

% Horitzontals		No ho sap	Ajudar a la gent per problemes, injustícies	Figura mediadora entre persones i administracions	Atendre queixes i demandes de la gent	Defensor de la persona, mediador	Escoltar els ciutadans, consultar, informar, aconsellar
Total	807	48,6	10,5	9,5	7,5	6,3	5,3
SEXE							
Home	403	49,4	9,7	10,5	5,9	6,7	4,2
Dona	404	47,8	11,2	8,6	9,0	5,9	6,4
EDAT							
18 a 24 anys	67	63,6	5,6	2,8	2,8	4,4	9,7
25 a 39 anys	204	56,7	6,5	8,2	6,0	7,4	3,1
40 a 54 anys	269	38,6	11,9	14,2	11,2	5,5	4,8
55 anys o més	267	48,7	13,3	7,6	6,0	6,9	6,3
NACIONALITAT							
Andorrana	315	30,0	13,8	15,7	10,9	8,0	5,4
Espanyola	243	41,8	12,0	9,7	5,8	9,6	7,8
Francesa	46	74,3	2,6	2,8	5,4	0,0	0,0
Portuguesa	117	78,6	6,9	0,0	7,4	0,8	4,1
Altres	86	81,2	3,1	3,2	1,1	2,1	2,0
NIVELL D'ESTUDIS							
Estudis primaris no acabats o sense estudis	36	85,4	0,0	2,1	2,6	2,1	2,6
Ensenyament primari o secundari bàsic	199	62,4	9,7	2,7	4,7	4,1	5,1
Ensenyament secundari superior o FP	316	43,8	13,2	8,5	9,2	5,5	6,0
Estudis universitaris	253	38,0	9,3	17,3	8,2	9,7	5,0
OCUPACIÓ							
Directius, propietaris i comandaments	93	35,5	8,8	13,5	5,4	9,7	9,5

intermedis							
Personal administratiu i similars	96	31,7	12,3	12,1	16,7	6,4	3,4
Professionals, tècnics i similars	137	34,6	13,0	18,3	11,0	8,4	3,5
Treballadors del comerç, hostaleria i serveis personals	145	62,6	6,7	5,5	4,6	3,0	7,0
Treballadors de la indústria, construcció i agricultura	77	57,1	14,4	5,3	6,1	5,9	2,3
Treballadors no qualificats	57	70,8	12,1	3,4	0,0	2,0	0,0
Jubilats	120	51,2	13,7	6,4	6,8	5,7	4,5
Estudiants	32	48,5	0,0	5,8	5,8	5,8	16,7
Mestressa de casa	10	35,4	0,0	9,2	0,0	16,5	9,2
Aturats i altres situacions	37	65,7	7,1	6,3	7,4	10,5	5,6
Altres no ocupats	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Taula 16

Dins d'Andorra, vostè es desplaça normalment amb un vehicle particular o utilitza el transport públic? (autobusos, taxis...)

% Horitzontals	Vehicle particular	Transport públic	Tots dos regularment	Cap	Ns/Nc	
Total	807	58,6	19,2	9,4	12,1	0,7
SEXE						
Home	403	66,7	12,7	11,4	8,2	1,0
Dona	404	50,5	25,7	7,4	16,1	0,4
EDAT						
18 a 24 anys	67	42,3	22,8	17,7	17,1	0,0
25 a 39 anys	204	64,6	15,4	7,5	12,0	0,6
40 a 54 anys	269	67,7	14,0	8,0	10,0	0,3
55 anys o més	267	48,9	26,5	10,1	13,2	1,3
NACIONALITAT						
Andorrana	315	64,4	12,5	8,7	13,3	1,1
Espanyola	243	52,6	22,8	11,0	13,7	0,0
Francesa	46	82,9	14,5	0,0	2,6	0,0
Portuguesa	117	51,9	22,7	9,3	14,3	1,8
Altres	86	50,5	31,4	12,6	5,5	0,0
NIVELL D'ESTUDIS						
Estudis primaris no acabats o sense estudis	36	20,8	48,3	13,2	17,7	0,0
Ensenyament primari o secundari bàsic	199	47,4	23,7	13,2	13,4	2,4
Ensenyament secundari superior o FP	316	59,7	19,2	7,2	13,6	0,3
Estudis universitaris	253	70,9	11,8	8,7	8,6	0,0
OCUPACIÓ						
Directius, propietaris i comandaments intermedis	93	74,3	8,3	4,8	12,6	0,0
Personal administratiu i similars	96	70,9	12,0	5,3	11,8	0,0
Professionals, tècnics i similars	137	77,3	7,8	7,3	7,6	0,0
Treballadors del comerç, hostaleria i serveis	145	45,3	24,5	14,8	14,1	1,3
Treballadors de la indústria, construcció	77	79,9	6,3	5,1	7,6	1,1
Treballadors no qualificats	57	41,1	36,2	6,9	15,8	0,0
Jubilats	120	41,6	31,8	11,0	15,0	0,6
Estudiants	32	36,2	26,8	25,4	11,6	0,0
Mestressa de casa	10	34,9	56,0	0,0	9,1	0,0
Aturats i altres situacions	37	31,6	31,2	14,4	17,2	5,7

Taula 18(Als que es desplacen en vehicle particular) **Quin és el principal motiu pel qual no utilitza normalment el transport públic?**

Horizontals	Comoditat	Guanyar temps	Trajecte	Preu bitllet	Horaris	Freqüència del servei	Costum	Durada trajecte	No ho necessita	
Total	473	51,6	19,2	16,9	16,4	15,8	10,1	9,8	4,0	3,4
SEXE										
Home	269	48,3	19,5	13,3	16,8	15,3	6,7	10,5	3,4	3,1
Dona	204	56,0	18,6	21,6	15,7	16,5	14,5	8,8	4,9	3,8
EDAT										
18 a 24 anys	28	62,3	17,0	3,7	19,8	13,2	6,6	6,6	0,0	3,8
25 a 39 anys	132	53,4	18,9	12,4	30,8	20,6	15,0	8,3	6,7	2,4
40 a 54 anys	182	44,7	19,7	16,2	13,4	18,2	11,1	6,0	4,8	5,5
55 anys o més	131	57,2	19,2	25,0	5,1	8,3	4,4	17,2	1,2	1,4
NACIONALITAT										
Andorrana	203	52,1	18,4	19,0	22,0	18,4	10,2	7,4	4,2	2,0
Espanyola	128	48,9	20,2	16,1	15,9	15,0	13,6	7,4	1,5	5,4
Francesa	38	44,7	19,3	14,2	0,0	6,5	4,7	31,7	0,0	3,4
Portuguesa	61	64,3	22,7	13,1	9,9	17,1	3,5	8,4	12,8	3,2
Altres	44	45,8	14,5	16,7	14,8	12,7	12,7	10,5	2,1	4,2
NIVELL D'ESTUDIS										
Estudis primaris no acabats o sense estudis	7	75,9	26,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	23,6	0,0
Ensenyament primari o secundari bàsic	94	48,7	19,5	11,3	10,5	20,3	8,4	15,7	4,4	3,0
Ensenyament secundari superior o FP	189	49,5	21,3	16,0	20,2	12,7	7,0	9,3	2,9	2,0
Estudis universitaris	179	54,3	16,7	21,6	16,3	17,2	14,8	7,6	4,3	5,2
OCUPACIÓ										
Directius, propietaris i comandaments intermedis	69	53,7	17,3	16,2	12,5	13,8	8,4	5,6	2,9	7,9
Personal administratiu i similars	68	45,6	13,9	22,7	23,8	15,9	14,9	7,9	4,5	1,4
Professionals, tècnics i similars	106	54,9	21,5	20,8	21,2	18,3	11,9	7,0	4,6	2,7
Treballadors del comerç, hostaleria i serveis	66	42,1	19,8	11,7	15,4	20,5	15,1	19,2	5,5	1,3
Treballadors de la indústria, construcció	61	51,4	27,9	10,4	18,4	21,7	7,6	3,7	4,6	3,4
Treballadors no qualificats	23	62,9	25,7	13,3	13,0	16,2	0,0	8,6	8,4	4,0
Jubilats	50	53,0	10,6	23,4	0,0	1,9	3,4	21,3	1,5	1,9
Estudiants	12	67,9	25,9	0,0	16,0	16,0	16,0	16,0	0,0	0,0
Mestressa de casa	4	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Aturats i altres situacions	12	48,1	15,6	16,3	23,9	0,0	0,0	0,0	0,0	16,6

Taula 19

(Als que utilitzen el transport públic) **Quin tipus de transport públic utilitza normalment?**

% Horitzontals	Bus interurbà	Bus comunal	Bus exprés	Taxi
Total	807	19,6	8,6	9,3 3,4
SEXE				
Home	403	15,6	7,1	8,9 3,6
Dona	404	23,5	10,1	9,7 3,2
EDAT				
18 a 24 anys	67	29,7	4,4	24,9 7,2
25 a 39 anys	204	18,2	4,5	8,3 5,2
40 a 54 anys	269	14,8	9,1	5,2 2,1
55 anys o més	267	22,9	12,2	10,3 2,4
NACIONALITAT				
Andorrana	315	12,0	4,1	10,4 3,8
Espanyola	243	23,6	13,3	10,4 5,2
Francesa	46	14,5	0,0	0,0 0,0
Portuguesa	117	19,2	9,8	12,1 0,0
Altres	86	38,9	14,6	3,1 3,1
NIVELL D'ESTUDIS				
Estudis primaris no acabats o sense estudis	36	46,2	20,9	24,2 0,0
Ensenyament primari o secundari bàsic	199	24,2	12,2	10,1 2,3
Ensenyament secundari superior o FP	316	18,6	6,1	8,3 3,0
Estudis universitaris	253	13,5	7,1	7,8 5,3
OCUPACIÓ				
Directius, propietaris i comandaments intermedis	93	7,5	3,1	7,4 4,2
Personal administratiu i similars	96	11,6	3,8	6,8 4,2
Professionals, tècnics i similars	137	6,5	6,1	5,6 2,1
Treballadors del comerç, hostaleria i serveis	145	32,3	14,4	9,0 4,6
Treballadors de la indústria, construcció	77	7,6	4,0	2,7 0,0
Treballadors no qualificats	57	27,4	11,8	12,1 3,1
Jubilats	120	30,1	14,4	12,7 2,5
Estudiants	32	35,5	5,8	39,2 13,0
Mestressa de casa	10	20,5	17,1	9,1 9,2
Aturats i altres situacions	37	34,1	7,1	7,8 0,0

Taula 19.1

Bus Interurbà. Quants dies a la setmana l'utilitza?

% Horitzontals	1 o 2	3 o 4	5 a 7 dies	Menys freqüència	Ocasionalment	Depèn de la setmana	
Total	158	43,0	21,6	25,7	2,8	6,3	0,6
SEXE							
Home	63	47,2	29,7	11,8	1,5	9,8	0,0
Dona	95	40,2	16,3	34,8	3,7	4,0	1,0
EDAT							
18 a 24 anys	20	16,1	36,6	37,9	0,0	9,4	0,0
25 a 39 anys	37	55,2	11,2	28,1	0,0	5,5	0,0
40 a 54 anys	40	41,3	20,1	30,0	4,4	4,3	0,0
55 anys o més	61	45,4	24,1	17,5	4,4	7,1	1,5
NACIONALITAT							
Andorrana	38	33,3	35,2	20,3	2,2	9,1	0,0
Espanyola	57	46,9	16,2	25,2	3,3	6,8	1,6
Francesa	7	17,9	35,8	46,2	0,0	0,0	0,0
Portuguesa	22	43,9	28,4	23,8	0,0	3,9	0,0
Altres	34	51,6	8,2	29,9	5,2	5,2	0,0
NIVELL D'ESTUDIS							
Estudis primaris no acabats o sense estudis	17	46,4	36,7	5,6	5,6	5,6	0,0
Ensenyament primari o secundari bàsic	48	49,0	18,7	21,5	3,6	5,3	1,9
Ensenyament secundari superior o FP	59	36,3	14,5	40,3	1,4	7,5	0,0
Estudis universitaris	34	44,5	30,7	16,1	2,7	6,0	0,0
OCUPACIÓ							
Directius, propietaris i comandaments intermedis	7	57,4	29,6	13,1	0,0	0,0	0,0
Personal administratiu i similars	11	32,5	23,1	44,4	0,0	0,0	0,0
Professionals, tècnics i similars	9	40,2	27,9	0,0	0,0	31,9	0,0
Treballadors del comerç, hostaleria i serveis	47	45,8	15,2	33,3	2,0	3,7	0,0
Treballadors de la indústria, construcció	6	17,5	51,1	31,4	0,0	0,0	0,0
Treballadors no qualificats	16	31,0	5,7	52,1	11,2	0,0	0,0
Jubilats	36	51,7	25,6	10,3	2,6	7,2	2,6
Estudiants	11	20,2	16,4	47,1	0,0	16,4	0,0
Mestressa de casa	2	44,7	55,3	0,0	0,0	0,0	0,0
Aturats i altres situacions	13	57,4	29,2	0,0	6,5	7,0	0,0

Bus interurbà. Quants trajectes al dia?

% Horitzontals	1 o 2	3 o 4	5 o més	Ocasionalment	Depèn de la setmana	no l'utilitza
Total	158	69,7	10,9	9,3	2,3	4,6
SEXE						
Home	63	71,8	7,7	8,8	1,5	6,0
Dona	95	68,3	13,1	9,6	2,9	3,7
EDAT						
18 a 24 anys	20	86,3	13,7	0,0	0,0	0,0
25 a 39 anys	37	65,4	10,8	12,7	2,7	5,6
40 a 54 anys	40	71,1	18,0	6,6	2,1	2,2
55 anys o més	61	66,0	5,5	12,1	3,0	7,1
NACIONALITAT						
Andorrana	38	77,3	11,3	4,1	2,2	5,0
Espanyola	57	70,1	13,4	4,9	5,0	3,2
Francesa	7	55,1	0,0	27,0	0,0	0,0
Portuguesa	22	66,8	11,2	18,0	0,0	3,9
Altres	34	65,3	8,2	13,4	0,0	7,9
NIVELL D'ESTUDIS						
Estudis primaris no acabats o sense estudis	17	57,7	0,0	18,3	5,6	5,6
Ensenyament primari o secundari bàsic	48	79,7	7,5	5,7	1,9	5,2
Ensenyament secundari superior o FP	59	72,4	10,9	9,0	1,4	3,5
Estudis universitaris	34	56,7	21,2	10,7	3,0	5,4
OCUPACIÓ						
Directius, propietaris i comandaments intermedis	7	73,8	0,0	26,2	0,0	0,0
Personal administratiu i similars	11	67,8	32,2	0,0	0,0	0,0
Professionals, tècnics i similars	9	47,3	20,8	0,0	20,5	11,4
Treballadors del comerç, hostaleria i serveis personals	47	67,2	13,7	11,6	0,0	3,7
Treballadors de la indústria, construcció i agricultura	6	50,0	0,0	50,0	0,0	0,0
Treballadors no qualificats	16	54,4	11,6	22,8	0,0	11,2
Jubilats	36	72,5	6,7	2,6	5,1	7,2
Estudiants	11	89,9	0,0	0,0	0,0	10,1
Mestressa de casa	2	44,7	55,3	0,0	0,0	0,0
Aturats i altres situacions	13	100,0	0,0	0,0	0,0	

Taula 19.2

Bus Comunal. Quants dies a la setmana l'utilitza?

% Horitzontals	1 o 2	3 o 4	5 a 7 dies	Menys freqüència	Ocasionalment	Depèn de la setmana	
Total	69	49,5	24,6	14,1	2,4	6,7	2,7
SEXE							
Home	29	60,5	18,3	11,8	0,0	9,4	0,0
Dona	41	41,9	29,0	15,6	4,1	4,8	4,6
EDAT							
18 a 24 anys	3	63,6	36,4	0,0	0,0	0,0	0,0
25 a 39 anys	9	56,0	11,1	21,7	0,0	11,1	0,0
40 a 54 anys	25	41,1	21,9	18,6	3,8	10,9	3,8
55 anys o més	33	52,8	29,4	9,8	2,3	2,9	2,9
NACIONALITAT							
Andorrana	13	46,7	23,8	17,4	5,8	6,3	0,0
Espanyola	32	44,1	29,6	8,7	2,9	8,9	5,8
Portuguesa	11	59,9	15,4	24,7	0,0	0,0	0,0
Altres	13	56,9	21,1	14,7	0,0	7,3	0,0
NIVELL D'ESTUDIS							
Estudis primaris no acabats o sense estudis	8	50,4	24,8	0,0	0,0	12,4	12,4
Ensenyament primari o secundari bàsic	24	58,7	26,5	7,2	0,0	3,8	3,8
Ensenyament secundari superior o FP	19	46,9	21,4	26,9	0,0	4,8	0,0
Estudis universitaris	18	39,7	25,4	15,4	9,3	10,2	0,0
OCUPACIÓ							
Directius, propietaris i comandaments intermedis	3	35,4	64,6	0,0	0,0	0,0	0,0
Personal administratiu i similars	4	45,6	29,2	25,1	0,0	0,0	0,0
Professionals, tècnics i similars	8	44,3	0,0	22,4	0,0	33,3	0,0
Treballadors del comerç, hostaleria i serveis	21	48,2	21,2	21,8	4,5	4,4	0,0
Treballadors de la indústria, construcció	3	70,0	30,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Treballadors no qualificats	7	57,7	15,2	13,1	0,0	0,0	13,9
Jubilats	17	56,9	19,4	8,7	4,3	5,4	5,4
Estudiants	2	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mestressa de casa	2	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Aturats i altres situacions	3	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Bus comunal. Quants trajectes al dia?

% Horitzontals		1 o 2	3 o 4	5 o més	Ocasionalment	Depèn de la setmana	no l'utilitza
Total	69	73,4	12,2	7,8	2,8	1,3	2,5
SEXE							
Home	29	69,0	19,0	2,6	3,3	3,3	2,9
Dona	41	76,5	7,5	11,4	2,5	0,0	2,2
EDAT							
18 a 24 anys	3	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
25 a 39 anys	9	57,1	10,1	21,7	11,1	0,0	0,0
40 a 54 anys	25	74,7	11,4	6,9	0,0	0,0	6,9
55 anys o més	33	74,7	14,5	5,2	2,9	2,9	0,0
NACIONALITAT							
Andorrana	13	75,7	5,8	12,1	0,0	0,0	6,3
Espanyola	32	73,7	14,5	2,9	6,0	2,9	0,0
Portuguesa	11	56,9	18,4	17,0	0,0	0,0	7,7
Altres	13	85,3	7,3	7,3	0,0	0,0	0,0
NIVELL D'ESTUDIS							
Estudis primaris no acabats o sense estudis	8	75,2	0,0	0,0	12,4	12,4	0,0
Ensenyament primari o secundari bàsic	24	87,5	12,5	0,0	0,0	0,0	0,0
Ensenyament secundari superior o FP	19	68,2	8,7	18,5	0,0	0,0	4,6
Estudis universitaris	18	59,3	20,6	10,0	5,6	0,0	4,5
OCUPACIÓ							
Directius, propietaris i comandaments intermedis	3	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Personal administratiu i similars	4	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Professionals, tècnics i similars	8	44,3	22,4	11,2	12,3	0,0	9,8
Treballadors del comerç, hostaleria i serveis personals	21	64,9	13,3	17,6	0,0	0,0	4,2
Treballadors de la indústria, construcció i agricultura	3	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Treballadors no qualificats	7	68,6	31,4	0,0	0,0	0,0	0,0
Jubilats	17	75,3	9,7	4,3	5,4	5,4	0,0
Estudiants	2	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mestressa de casa	2	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Aturats i altres situacions	3	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Taula 19.3

Bus Exprés. Quants dies a la setmana l'utilitza?

% Horitzontals	1 o 2	3 o 4	5 a 7 dies	Menys freqüència	Ocasionalment	Depèn de la setmana	
Total	75	54,8	10,1	18,0	2,2	12,3	2,5
SEXE							
Home	36	49,3	15,4	20,1	2,1	7,8	5,2
Dona	39	59,9	5,2	16,1	2,4	16,4	0,0
EDAT							
18 a 24 anys	17	46,6	0,0	31,0	0,0	11,2	11,2
25 a 39 anys	17	43,6	18,9	26,0	0,0	11,5	0,0
40 a 54 anys	14	62,2	12,6	12,2	0,0	13,1	0,0
55 anys o més	27	63,0	9,5	8,2	6,1	13,1	0,0
NACIONALITAT							
Andorrana	33	55,9	8,3	22,1	2,3	5,7	5,7
Espanyola	25	57,9	19,2	4,0	3,7	15,1	0,0
Portuguesa	14	57,0	0,0	36,8	0,0	6,2	0,0
Altres	3	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
NIVELL D'ESTUDIS							
Estudis primaris no acabats o sense estudis	9	59,2	19,4	0,0	0,0	21,4	0,0
Ensenyament primari o secundari bàsic	20	73,8	0,0	21,6	4,6	0,0	0,0
Ensenyament secundari superior o FP	26	40,6	14,9	23,8	2,9	17,8	0,0
Estudis universitaris	20	52,6	9,9	14,6	0,0	13,5	9,4
OCUPACIÓ							
Directius, propietaris i comandaments intermedis	7	57,4	27,7	14,9	0,0	0,0	0,0
Personal administratiu i similars	7	12,5	14,2	57,7	0,0	15,6	0,0
Professionals, tècnics i similars	8	53,6	13,2	10,6	0,0	22,6	0,0
Treballadors del comerç, hostaleria i serveis personals	13	50,2	21,1	14,5	0,0	14,2	0,0
Treballadors de la indústria, construcció	2	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Treballadors no qualificats	7	58,0	0,0	28,4	13,6	0,0	0,0
Jubilats	15	66,2	6,1	4,9	4,9	17,9	0,0
Estudiants	13	44,4	0,0	26,0	0,0	14,8	14,8
Mestressa de casa	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Aturats i altres situacions	3	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
-----------------------------	----------	-------	-----	-----	-----	-----	-----

Bus Exprés. Quants trajectes al dia?

% Horitzontals		1 o 2	3 o 4	5 o més	Ocasionalment	Depèn de la setmana	no l'utilitza
Total	75	72,8	11,9	5,5	3,7	3,7	1,0
SEXE							
Home	36	64,1	16,7	6,7	2,6	7,8	2,1
Dona	39	80,7	7,6	4,3	4,7	0,0	0,0
EDAT							
18 a 24 anys	17	61,2	17,7	9,9	0,0	11,2	0,0
25 a 39 anys	17	81,7	6,8	0,0	5,5	0,0	0,0
40 a 54 anys	14	68,0	19,8	12,2	0,0	0,0	0,0
55 anys o més	27	76,7	7,7	2,7	6,8	3,4	2,7
NACIONALITAT							
Andorrana	33	78,0	9,2	4,8	0,0	5,7	2,3
Espanyola	25	73,2	11,7	0,0	7,4	3,7	0,0
Portuguesa	14	61,3	21,0	17,8	0,0	0,0	0,0
Altres	3	65,3	0,0	0,0	34,7	0,0	0,0
NIVELL D'ESTUDIS							
Estudis primaris no acabats o sense estudis	9	34,9	24,2	8,7	21,4	10,7	0,0
Ensenyament primari o secundari bàsic	20	72,8	14,6	12,6	0,0	0,0	0,0
Ensenyament secundari superior o FP	26	78,9	7,7	3,1	3,5	0,0	2,9
Estudis universitaris	20	81,1	9,4	0,0	0,0	9,4	0,0
OCUPACIÓ							
Directius, propietaris i comandaments intermedis	7	72,3	16,8	10,9	0,0	0,0	0,0
Personal administratiu i similars	7	84,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Professionals, tècnics i similars	8	89,4	0,0	10,6	0,0	0,0	0,0
Treballadors del comerç, hostaleria i serveis personals	13	63,9	29,1	0,0	7,0	0,0	0,0
Treballadors de la indústria, construcció i agricultura	2	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Treballadors no qualificats	7	56,4	30,7	12,9	0,0	0,0	0,0
Jubilats	15	76,9	0,0	0,0	12,1	6,1	4,9
Estudiants	13	57,4	14,8	13,0	0,0	14,8	0,0
Mestressa de casa	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Aturats i altres situacions	3	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Taula 19.4

Taxi. Quants dies a la setmana l'utilitza?

% Horitzontals	1 o 2	3 o 4	5 a 7 dies	Menys freqüència	Ocasionalment	Depèn de la setmana	
Total	27	49,2	10,7	0,0	4,2	32,2	3,7
SEXE							
Home	15	46,6	12,9	0,0	0,0	40,6	0,0
Dona	13	52,1	8,3	0,0	8,9	22,9	7,9
EDAT							
18 a 24 anys	5	77,7	22,3	0,0	0,0	0,0	0,0
25 a 39 anys	11	42,1	0,0	0,0	10,8	37,5	9,6
40 a 54 anys	6	33,3	33,3	0,0	0,0	33,3	0,0
55 anys o més	6	53,2	0,0	0,0	0,0	46,8	0,0
NACIONALITAT							
Andorrana	12	65,6	0,0	0,0	9,5	24,8	0,0
Espanyola	13	30,1	23,1	0,0	0,0	38,8	8,0
Altres	3	65,3	0,0	0,0	0,0	34,7	0,0
NIVELL D'ESTUDIS							
Ensenyament primari o secundari bàsic	5	37,9	23,4	0,0	0,0	16,4	22,3
Ensenyament secundari superior o FP	9	73,2	0,0	0,0	0,0	26,8	0,0
Estudis universitaris	13	36,2	13,8	0,0	8,5	41,4	0,0
OCUPACIÓ							
Directius, propietaris i comandaments intermedis	4	48,3	0,0	0,0	0,0	25,9	25,9
Personal administratiu i similars	4	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Professionals, tècnics i similars	3	32,2	32,4	0,0	0,0	35,4	0,0
Treballadors del comerç, hostaleria i serveis personals	7	13,8	29,7	0,0	0,0	56,5	0,0
Treballadors no qualificats	2	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Jubilats	3	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
Estudiants	4	72,4	0,0	0,0	27,6	0,0	0,0
Mestressa de casa	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Taxi. Quants trajectes al dia?

% Horitzontals	1 o 2	3 o 4	5 o més	Ocasionalment	Depèn de la setmana	no l'utilitza	
Total	27	46,0	3,9	3,4	22,3	7,1	11,0
SEXE							
Home	15	39,2	0,0	6,4	35,1	6,4	12,9
Dona	13	53,7	8,3	0,0	7,9	7,9	8,9
EDAT							
18 a 24 anys	5	38,9	22,3	0,0	0,0	0,0	38,9
25 a 39 anys	11	59,1	0,0	0,0	20,4	9,6	10,8
40 a 54 anys	6	66,7	0,0	16,7	16,7	0,0	0,0
55 anys o més	6	11,7	0,0	0,0	46,8	14,5	0,0
NACIONALITAT							
Andorrana	12	40,7	0,0	0,0	34,4	0,0	25,0
Espanyola	13	53,5	8,4	7,4	15,4	15,4	0,0
Altres	3	34,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
NIVELL D'ESTUDIS							
Ensenyament primari o secundari bàsic	5	0,0	23,4	0,0	16,4	22,3	0,0
Ensenyament secundari superior o FP	9	49,6	0,0	0,0	28,3	9,9	12,3
Estudis universitaris	13	59,2	0,0	6,9	20,0	0,0	13,8
OCUPACIÓ							
Directius, propietaris i comandaments intermedis	4	74,1	0,0	0,0	0,0	25,9	0,0
Personal administratiu i similars	4	71,5	0,0	0,0	0,0	0,0	28,5
Professionals, tècnics i similars	3	0,0	0,0	32,4	35,4	32,2	0,0
Treballadors del comerç, hostaleria i serveis personals	7	70,3	15,9	0,0	13,8	0,0	0,0
Treballadors no qualificats	2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Jubilats	3	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Estudiants	4	27,6	0,0	0,0	27,6	0,0	44,7
Mestressa de casa	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Taula 20

Per quin motiu l'utilitza?

% Horitzontals	Gestions personals	Oci	Anar a comprar	Anar o tornar del treball	Gestions de treball	Anar i/o tornar a l'escola	Altres	
Total	231	72,0	50,3	41,0	34,3	25,0	10,2	3,5
SEXE								
Home	97	70,1	49,0	34,3	32,8	29,1	10,9	6,2
Dona	134	73,5	51,2	45,9	35,4	22,0	9,7	1,5
EDAT								
18 a 24 anys	27	53,2	83,1	18,7	31,7	43,3	39,7	4,0
25 a 39 anys	47	77,7	51,4	41,4	45,0	38,9	11,5	0,0
40 a 54 anys	59	67,4	39,7	32,7	50,3	29,1	7,7	1,5
55 anys o més	98	77,4	47,1	52,1	20,2	10,7	2,9	6,2
NACIONALITAT								
Andorrana	67	68,9	54,7	25,6	27,7	28,7	14,7	2,3
Espanyola	82	74,2	50,2	45,2	37,7	25,0	8,3	4,7
Francesa	7	82,1	37,2	100,0	46,2	46,2	0,0	0,0
Portuguesa	37	62,0	32,7	23,0	41,9	9,9	11,1	2,3
Altres	38	81,2	62,3	66,6	29,1	29,4	7,3	4,6
NIVELL D'ESTUDIS								
Estudis primaris no acabats o sense estudis	22	88,1	48,7	65,9	13,0	3,4	0,0	4,2
Ensenyament primari o secundari bàsic	73	75,8	44,1	41,4	24,6	18,4	11,6	6,0
Ensenyament secundari superior o FP	83	64,2	51,7	41,1	40,9	27,7	12,4	2,1
Estudis universitaris	52	72,6	57,4	29,7	46,6	39,0	8,9	1,8
OCUPACIÓ								
Directius, propietaris i comandaments intermedis	12	84,5	32,1	37,1	54,5	70,4	8,3	0,0
Personal administratiu i similars	17	62,0	46,8	34,8	71,4	47,4	5,6	5,6
Professionals, tècnics i similars	21	53,3	53,1	30,2	31,9	29,4	4,5	8,4
Treballadors del comerç, hostaleria i serveis	57	67,2	53,6	40,7	55,3	33,7	6,4	1,9
Treballadors de la indústria, construcció	9	70,2	57,1	35,5	75,3	30,9	24,7	0,0
Treballadors no qualificats	24	73,0	40,0	48,8	53,4	22,3	7,9	0,0
Jubilats	51	82,8	47,2	53,3	0,0	1,8	1,8	6,8
Estudiants	17	47,1	83,4	11,1	11,1	22,2	70,9	0,0
Mestressa de casa	6	100,0	53,0	83,7	0,0	0,0	0,0	0,0
Aturats i altres situacions	17	94,5	39,0	33,8	5,5	17,3	0,0	4,5

Taula 22

Quines mesures pensa que serien més adequades per fomentar l'ús del transport públic?

% Horitzontals	Baixar preus	Més freqüència	Ampliar horaris	Ampliar línies	Més autobusos, més petits	
Total	807	39,9	12,8	11,5	10,4	5,2
SEXE						
Home	403	35,8	12,1	11,9	8,3	5,7
Dona	404	44,1	13,5	11,1	12,4	4,8
EDAT						
18 a 24 anys	67	58,5	2,8	9,7	4,4	6,8
25 a 39 anys	204	50,5	19,5	12,7	9,7	5,3
40 a 54 anys	269	43,0	12,7	14,9	12,8	4,7
55 anys o més	267	24,1	10,2	7,6	9,9	5,4
NACIONALITAT						
Andorrana	315	45,1	11,4	12,0	10,4	4,0
Espanyola	243	35,0	15,8	10,6	12,5	6,3
Francesa	46	25,3	14,5	14,7	6,5	5,2
Portuguesa	117	47,0	5,9	9,7	5,0	5,5
Altres	86	32,8	18,0	12,8	13,6	6,4
NIVELL D'ESTUDIS						
Estudis primaris no acabats o sense estudis	36	17,6	5,9	2,6	5,9	0,0
Ensenyament primari o secundari bàsic	199	35,1	8,0	10,7	4,9	6,5
Ensenyament secundari superior o FP	316	45,3	11,0	12,2	9,0	4,4
Estudis universitaris	253	40,6	19,9	12,6	17,2	6,0
OCUPACIÓ						
Directius, propietaris i comandaments intermedis	93	28,3	15,0	14,9	15,8	6,7
Personal administratiu i similars	96	56,1	16,8	10,4	12,8	3,0
Professionals, tècnics i similars	137	47,0	18,3	16,0	15,8	4,5
Treballadors del comerç, hostaleria i serveis	145	47,0	14,0	16,2	6,4	7,5
Treballadors de la indústria, construcció	77	41,8	9,6	10,6	7,2	0,0
Treballadors no qualificats	57	41,9	3,4	8,5	10,2	11,5
Jubilats	120	15,7	9,3	4,2	7,1	1,6
Estudiants	32	49,3	7,2	10,9	13,0	18,1
Mestressa de casa	10	18,3	18,3	0,0	9,2	0,0
Aturats i altres situacions	37	42,7	8,4	4,9	0,0	4,5

