



L'OBSERVATORI

Revista d'informació del CRES



sumari

1 *Editorial*

2 *Aspectes a Millorar d'Andorra*

3 *Situació Econòmica i Equipament de la llar*

4 *Satisfacció amb els Serveis Públics*

6 *Transport Públic*

Podeu consultar els diferents estudis de l'Observatori en la seva totalitat visitant la nostra web: www.iea.ad

Edita: Centre de Recerca Sociològica
Institut d'Estudis Andorrans
Telèfon: +376 742 630
e-mail: cres@andorra.ad
web: www.iea.ad
Disseny: R consultors
Dipòsit legal: AND - 717/2003

editorial

Objectius

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).

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 facilitat per *Andorra Telecom*.

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

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.

Aspectes a Millorar d'Andorra

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

Quins són els dos principals problemes del vostre país actualment?

(Màxim 2 respostes) (Percentatges)

Eurobaròmetre (tardor 2017)¹

	Casos	Percentatge
Preu de l'habitatge	199	24,6
Trànsit	131	16,2
Prestacions socials, pensions	113	14,0
Infraestructures i equipaments	106	13,2
Salari	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 de 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

	Mitjana EU28	Espanya	França	Portugal
L'atur	25	58	40	42
La immigració	22	7	17	4
La sanitat i la 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
L'habitatge	10	4	9	3
La protecció al medi ambient	10	3	13	9
El deute públic	9	12	11	15
Els impostos	7	5	5	9

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 les pensions (un 14,5% en l'Observatori del semestre passat), mentre que un 13% esmenten les infraestructures i els equipaments (un 12% el passat semestre), també un 13% els salaris (en l'anterior enquesta ho van dir un 11,5%), un 11% la política (per un 9% el passat Observatori), i un altre 11% el transport públic (per un 10% el semestre anterior).

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 la 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 la seguretat social.

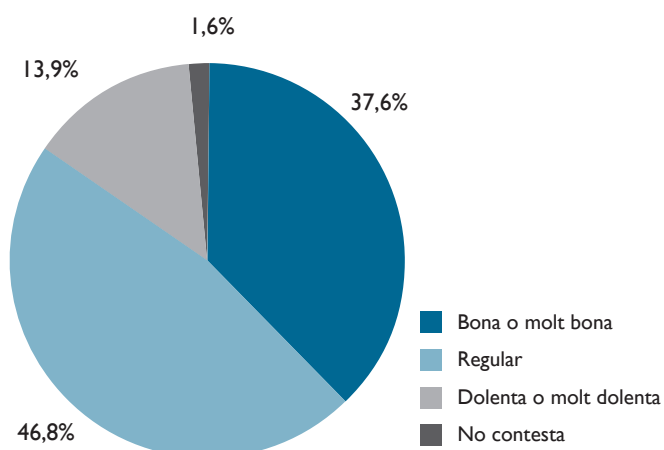
¹European Comission. Standard Eurobarometer 88.

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

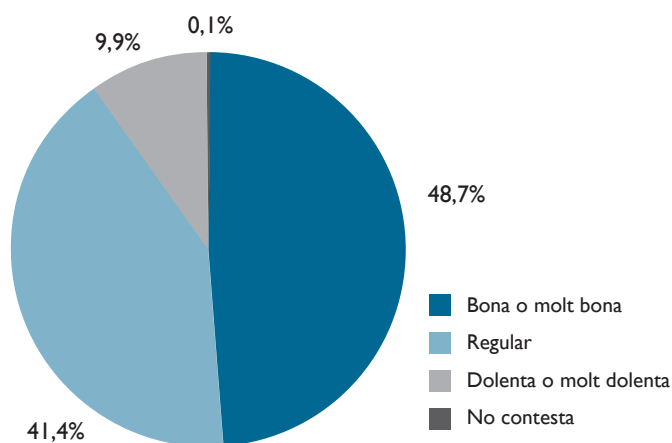
Com qualificaria la situació econòmica general d'Andorra actualment?



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.

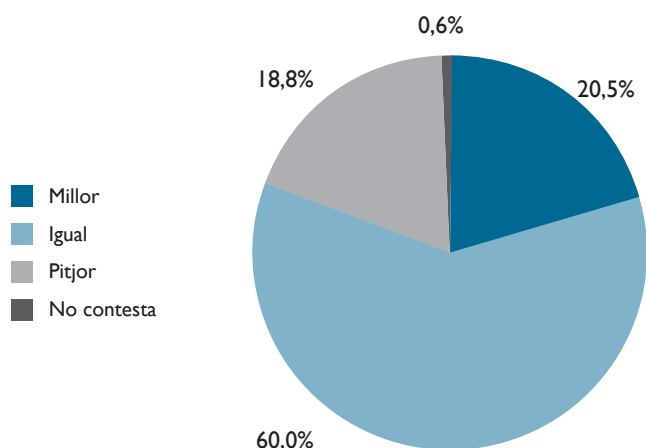
I a nivell personal, com qualificaria la seva situació econòmica?

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.

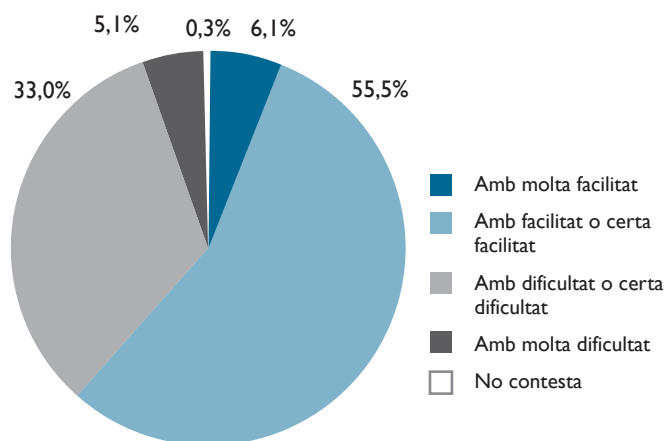


La seva situació econòmica actual, en relació amb la de fa un any: ha millorat, ha empitjorat, o està igual?

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.



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



El 6% dels enquestats diu que arriba amb molta facilitat a final de mes, el 55,5% amb facilitat o certa facilitat, el 33% amb dificultat o certa dificultat i el 5% amb molta dificultat.

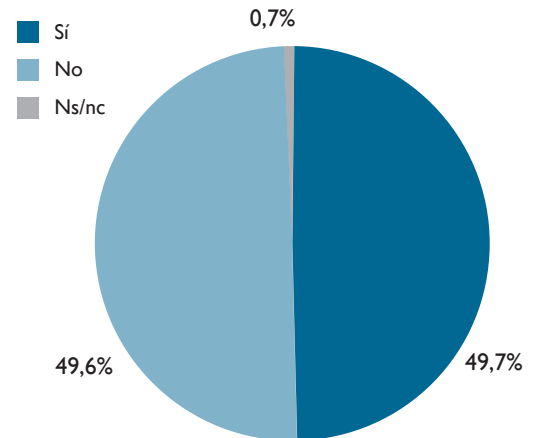
Em pot dir si a la seva llar es pot permetre...? (Percentatges)

El 87% dels enquestats pot mantenir la seva llar a una temperatura adequada quan fa fred, el 85% pot anar de vacances fora de casa almenys 1 setmana a l'any però només el 56% a llocs que no siguin casa de familiars i amics, i el 92% pot menjar carn, pollastre o peix cada dos dies.

	Sí	No	Ns/nc
Mantenir la seva casa a una temperatura adequada quan fa fred	87,4	12,4	0,1
Anar de vacances fora de casa almenys una setmana a l'any	84,9	14,4	0,7
Anar de vacances fora de casa almenys una setmana a l'any (que no sigui a casa de familiars o amics)	56,4	41,7	1,9
Menjar carn, pollastre o peix (o l'equivalent per als vegetarians) cada dos dies	91,7	7,5	0,7

Creu que la seva llar té capacitat per fer front a una despesa imprevista de 700 euros amb els seus propis recursos?

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.



Satisfacció amb els Serveis Públics

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

(Percentatges)

	Molt	Bastant	Gens	Poc	Ns/nc
Servei de tràmits de 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 satisfets amb els serveis de FEDA i altres distribuïdores elèctriques. En relació amb el servei de tràmits del Comú i de Govern, el 77% i el 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 satisfet.

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 Ciutadà (89% Ns/Nc).

En els darrers 12 mesos ha anat vostè personalment a algun dels serveis de l'Administració Pública per sol·licitar informació o per fer una consulta, tràmit o gestió? (Multiresposta)

	Casos	Percentatge
Caixa Andorrana de Seguretat Social	580	71,9
Servei de Telecomunicacions d'Andorra	545	67,5
Hospital	534	66,2
Servei de tràmits de Govern / ministeris	526	65,1
Servei de tràmits del Comú	488	60,5
Centres d'Atenció Primària	359	44,4
Forces Elèctriques d'Andorra	250	31,0
Policia	190	23,6
Batllia / Administració de Justícia	156	19,3
Serveis socials	89	11,0
Servei d'Ocupació	86	10,6
Raonador del Ciutadà	16	2,0

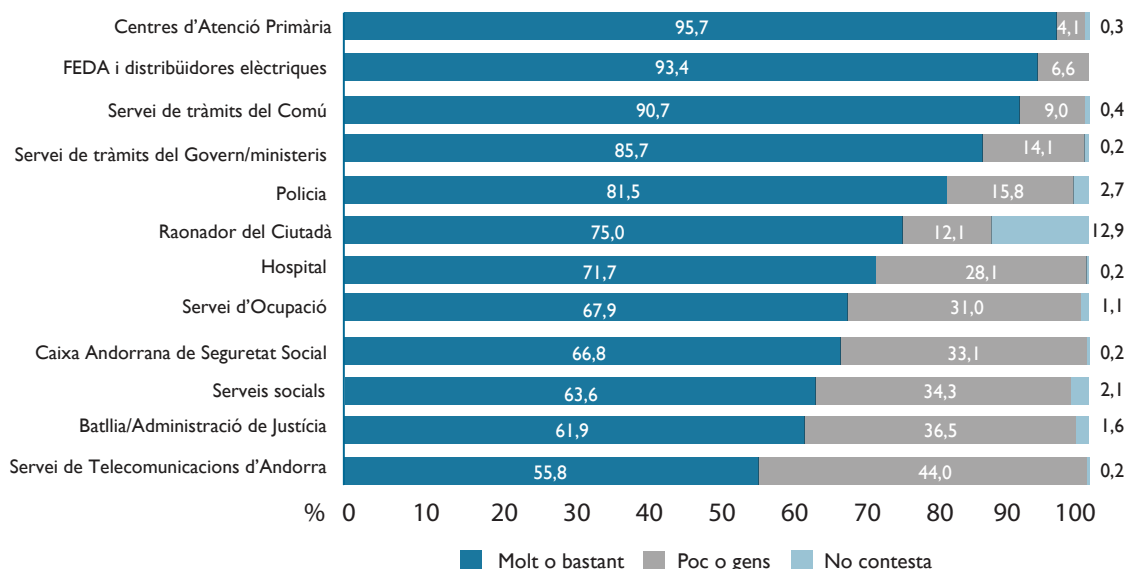
Més del 60% dels enquestats ha anat en els últims 12 mesos als següents serveis: a la CASS (72%), a Andorra Telecom (67,5%), a l'Hospital (66%), al Servei de Tràmits de Govern i ministeris (65%) i al dels Comuns (69,5%). Als Centres d'Atenció Primària han anat el 44%, a FEDA el 31%, a la Policia el 24% i a la Batllia i Administració de Justícia el 19%. Els serveis menys utilitzats són els Serveis socials i el Servei d'Ocupació amb un 11% dels casos, i el Raonador del Ciutadà amb només un 2%.

Valoració de la satisfacció amb els serveis públics 2018

(Només persones que han dit haver-hi anat durant els últims 12 mesos)

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, seguit de la Batllia i Administració de Justícia amb un 62% i els Serveis socials amb un 64%.

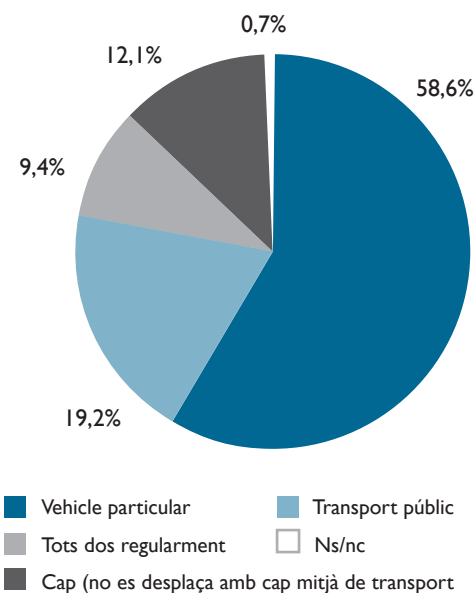


En general, en tots els serveis la majoria dels enquestats que han anat els últims 12 mesos diu estar molt o bastant satisfet, fins i tot hi ha tres serveis que se situen per sobre del 90% de respostes afirmatives.

Transport Públic

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

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%.



Quin tipus de transport públic utilitza normalment? (Només persones que l'utilitzen)

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).

	Casos	% sobre els usuaris del transport públic (N=231)	% sobre la població total (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

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

	Casos	Percentatge
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
Altres mesures (<5%)	211	25,7
Cap	16	2,0
No contesta	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).