



L'OBSERVATORI

Revista d'informació del CRES



sumari

1 Editorial

2 Aspectes a millorar d'Andorra

3 Situació Econòmica

5 Satisfacció Serveis Públics

6 Discapacitats

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

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 25 de febrer i el 16 de març de 2016 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 771 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 +/-3,6%, amb un nivell de confiança del 95,5% i sota la hipòtesi 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?

| | Casos | Percentatge |
|--|-------|-------------|
| Polítiques socials, prestacions, pensions | 190 | 24,7 |
| Manca de feina, atur | 129 | 16,7 |
| Trànsit | 106 | 13,7 |
| Política | 90 | 11,7 |
| Infraestructures i equipaments | 81 | 10,5 |
| Funcionament de les administracions | 81 | 10,5 |
| Transport públic | 78 | 10,1 |
| Salaris | 77 | 10,0 |
| Medi ambient | 76 | 9,9 |
| Economia | 73 | 9,5 |
| Treball i condicions laborals | 61 | 7,9 |
| Sanitat | 49 | 6,4 |
| Educació | 45 | 5,9 |
| Turisme | 44 | 5,8 |
| Activitats i espais d'oci, esport, cultura | 37 | 4,8 |
| Aparcament | 30 | 3,9 |
| Nivell de vida car | 25 | 3,3 |
| Preu de l'habitatge | 23 | 2,9 |
| Comerç | 21 | 2,8 |
| Valors | 18 | 2,4 |
| Immigració | 14 | 1,8 |
| Mà d'obra poc qualificada, professionalització | 5 | 0,7 |
| Joventut | 2 | 0,3 |
| Millorar-ho tot | 2 | 0,3 |
| Cap aspecte | 25 | 3,3 |
| Altres | 36 | 4,6 |
| No contesta | 73 | 9,5 |

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

Entre els aspectes que cal millorar a Andorra en l'actualitat, un 25% dels enquestats esmenten les polítiques socials, prestacions o pensions (per un 31% en l'Observatori del semestre passat), un 17% consideren que cal millorar la manca de feina i l'atur (en l'anterior Observatori ho van dir un 15% dels enquestats) i un 14% el trànsit (un 9% en l'anterior Observatori), seguits d'un 12% que pensen que cal millorar la política andorrana (per un 15% en l'Observatori del semestre passat), un 10,5% que esmenten les infraestructures i equipaments (un 11% en l'anterior Observatori), un altre 10,5% el funcionament de les administracions (un 6% el semestre passat), i al voltant d'un 10% el transport públic, els salaris i el medi ambient (un 7%, un 10% i un 6%, respectivament, en el darrer Observatori).

Quins són els dos principals problemes del vostre país actualment?

(màxim 2 respostes) (percentatges)
Eurobaròmetre (tardor 2015)¹

| | Mitjana EU28 | Espanya | França | Portugal |
|----------------------------------|--------------|---------|--------|----------|
| La immigració | 36 | 9 | 22 | 5 |
| L'atur | 36 | 69 | 54 | 62 |
| La situació econòmica | 19 | 29 | 14 | 35 |
| La sanitat i la seguretat social | 14 | 12 | 6 | 12 |
| La inflació | 14 | 10 | 15 | 19 |
| El terrorisme | 11 | 5 | 18 | 2 |
| Les pensions | 10 | 6 | 11 | 10 |
| El deute públic | 10 | 8 | 10 | 22 |
| La inseguretat ciutadana | 10 | 7 | 12 | 3 |
| L'habitatge | 8 | 6 | 6 | 2 |
| Els impostos | 8 | 5 | 9 | 11 |
| El sistema educatiu | 8 | 7 | 8 | 3 |
| La protecció al medi ambient | 6 | 2 | 8 | 1 |

En el conjunt dels 28 països de la Unió Europea, els problemes que més preocupen a la població són la immigració (36%), l'atur (36%) i la situació econòmica (19%).

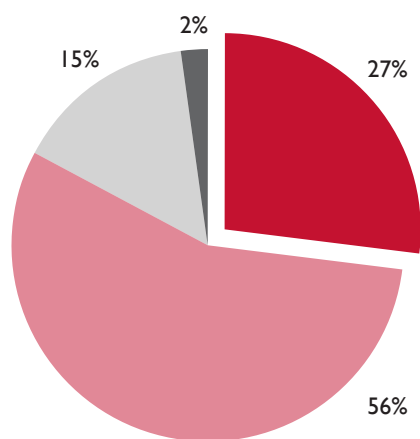
A Espanya, França i Portugal el primer problema considerat és l'atur (un 69%, un 54% i un 62%, respectivament). A Espanya i Portugal el segon lloc l'ocupa la situació econòmica (un 29% i un 35%), mentre que a França és la immigració (22%).

¹European Comission. *Standard Eurobarometer 84*.

Enquesta personal realitzada entre el 7 i el 17 de novembre de 2015 a una mostra de 27.681 persones de 15 anys o més residents als països membres de la Unió Europea de les respectives nacionalitats de cada Estat (1.002 enquestats a Espanya, 1.026 a França i 1.011 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.

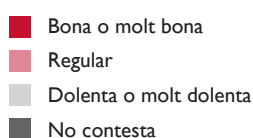
<http://ec.europa.eu/COMMFrontOffice/PublicOpinion/index.cfm/Survey/index#p=1&instruments=STANDARD>

Situació Econòmica

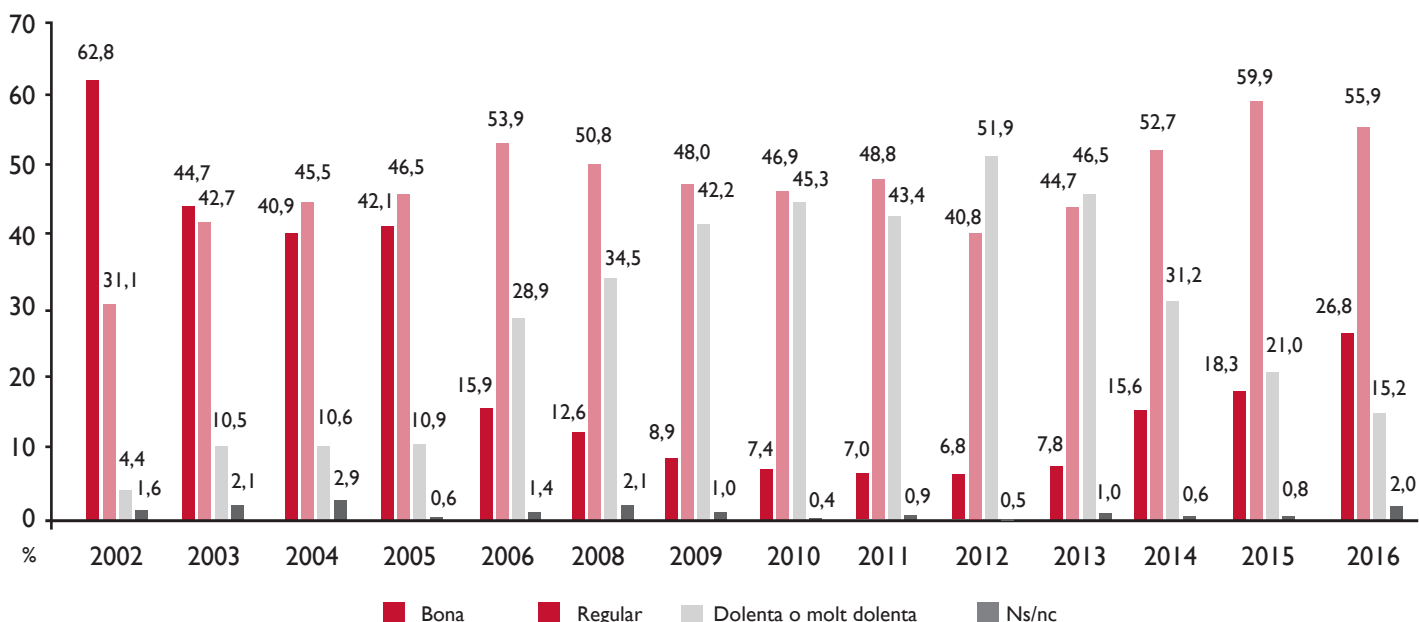


Com qualificaria la situació econòmica general d'Andorra actualment?

El 56% de la població enquestada qualifica la situació econòmica general d'Andorra de regular, seguit d'un 27% que la considera bona o molt bona i un 15% dolenta o molt dolenta.



Evolució de la percepció de la situació econòmica d'Andorra

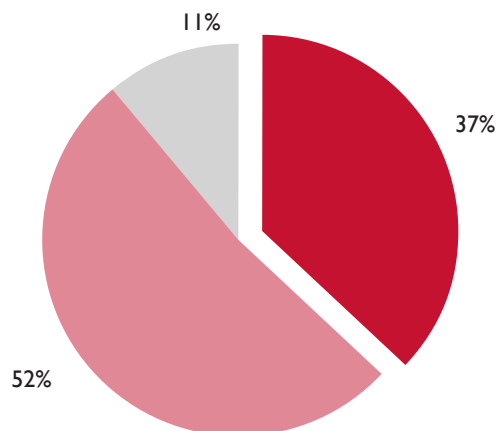


La percepció positiva de la situació econòmica d'Andorra ha anat baixant des de l'any 2002 (quan un 63% de la mostra qualificava la situació econòmica d'Andorra com a bona o molt bona), i ha augmentat la proporció dels que consideren que és regular o dolenta o molt dolenta. L'any 2012 la majoria de la població considerava la situació econòmica dolenta o molt dolenta (un 52%). Aquesta percepció negativa s'ha reduït els quatre darrers anys i actualment torna a ser superada pels que diuen que és regular, i també ha anat augmentat la proporció dels que consideren que és bona i molt bona.

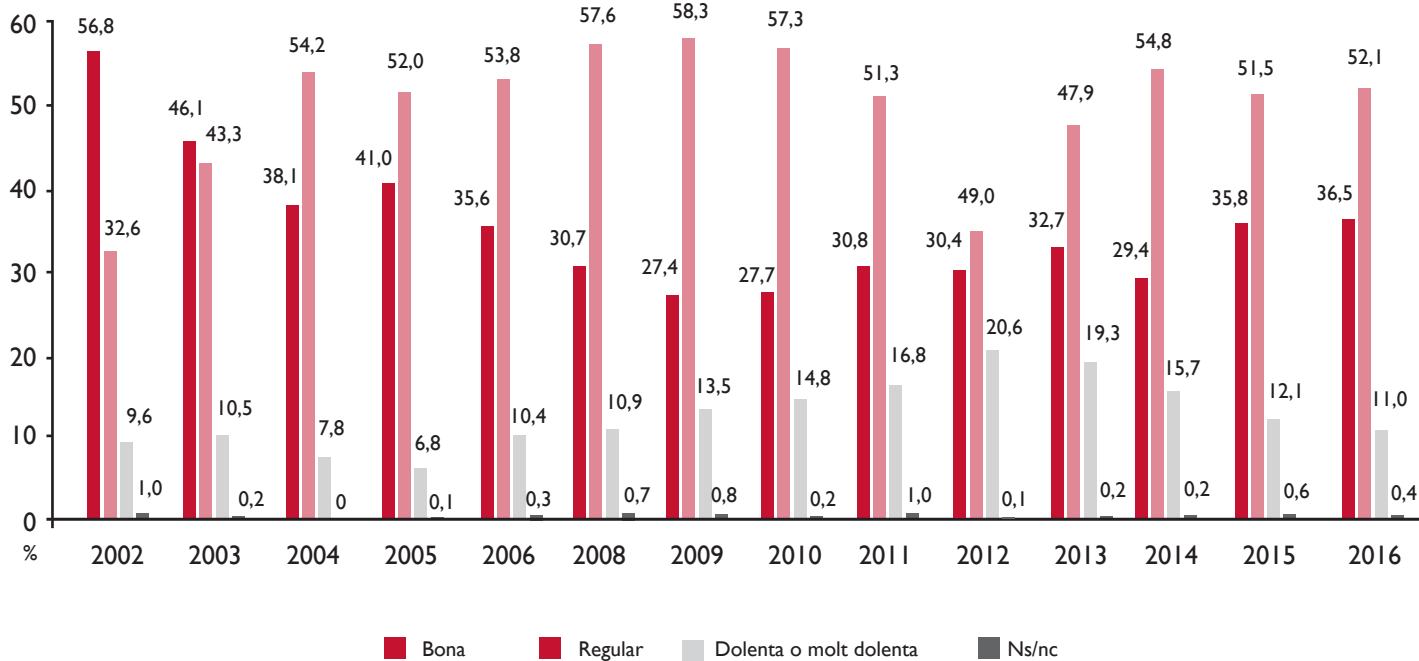
I a nivell personal, com qualificaria la seva situació econòmica?

Pel que fa a la situació econòmica personal dels enquestats un 52% la consideren regular, un 37% bona o molt bona i un 11% dolenta o molt dolenta.

■ Bona o molt bona ■ Regular ■ Dolenta o molt dolenta



Evolució de la percepció sobre la situació econòmica personal



Des de l'any 2006 la majoria de les persones enquestades qualifiquen la seva situació econòmica com a regular. La percepció que la situació econòmica personal és dolenta o molt dolenta va augmentar progressivament des de l'any 2006 (10%) al 2012 (21%), si bé els darrers anys ha disminuït (fins a un 11% en l'actualitat).

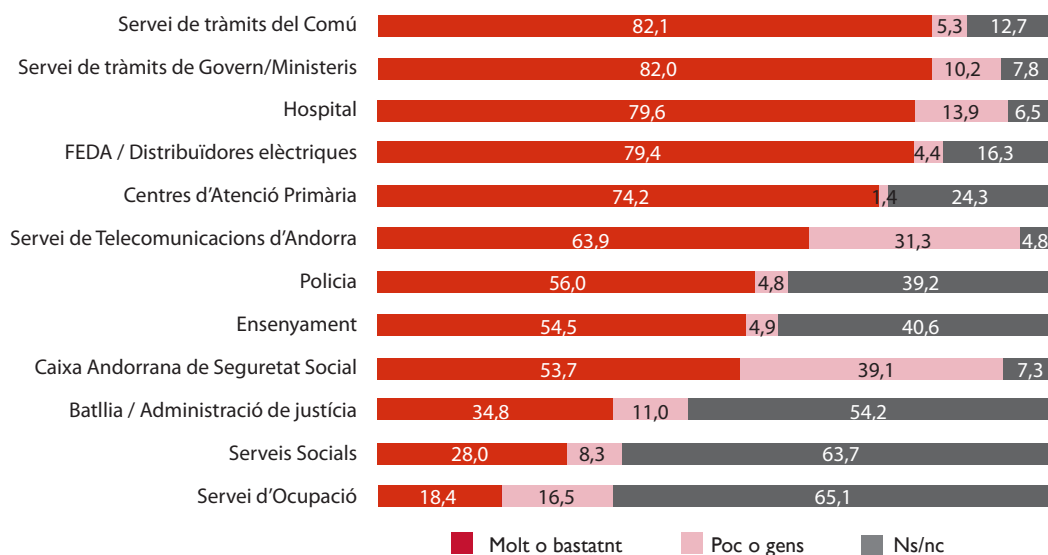
Satisfacció Serveis Públics

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 | Poc | Gens | No contesta |
|---|------|---------|------|------|-------------|
| Servei de tràmits de Govern / Ministeris | 15,6 | 66,4 | 9,1 | 1,1 | 7,8 |
| Servei de tràmits del Comú | 16,8 | 65,3 | 4,8 | 0,4 | 12,7 |
| Ensenyament | 12,3 | 42,2 | 4,0 | 0,9 | 40,6 |
| Hospital | 26,8 | 52,8 | 9,8 | 4,1 | 6,5 |
| Centres d'Atenció Primària | 27,3 | 46,9 | 1,0 | 0,4 | 24,3 |
| Serveis Socials | 4,4 | 23,6 | 5,8 | 2,5 | 63,7 |
| Servei d'Ocupació | 1,8 | 16,6 | 11,5 | 5,0 | 65,1 |
| Caixa Andorrana de Seguretat Social | 4,9 | 48,8 | 28,1 | 10,9 | 7,3 |
| Servei de Telecomunicacions d'Andorra | 9,0 | 55,0 | 22,1 | 9,2 | 4,8 |
| Forces Elèctriques d'Andorra i distribuïdores elèctriques | 12,2 | 67,1 | 3,8 | 0,5 | 16,3 |
| Batllia / Administració de Justícia | 4,3 | 30,5 | 7,5 | 3,5 | 54,2 |
| Polícia | 10,1 | 45,9 | 4,1 | 0,7 | 39,2 |

Valoració de la satisfacció amb els serveis públics (percentatges)

Agrupant d'una banda els enquestats que estan molt o bastant satisfets amb els diferents serveis públics i d'altra banda els que estan poc o gens satisfets, independentment que els utilitzin o no, destaca que hi ha més satisfacció respecte el servei de Tràmits del Comú i el servei de Tràmits de Govern i Ministeris (un 82% dels enquestats estan molt o bastant satisfets), seguits del servei de l'Hospital (80%), els serveis de Forces Elèctriques d'Andorra (79%) i els Centres d'Atenció Primària (74%). La majoria dels enquestats també estan satisfets amb el Servei de Telecomunicacions d'Andorra (64%) i la Caixa Andorrana de Seguretat Social (54%), però destaca que un 31% i un 41%, respectivament, estan poc o gens satisfets. El servei de Policia i el d'Ensenyament també reben una valoració satisfactòria (un 56% i un 54'5%, respectivament), si bé cal assenyalar que un important percentatge de



persones no contesten a la valoració d'aquests serveis (un 39% i un 41%, respectivament). Els serveis que acumulen més abstenció de respostes són la Batllia i l'Administració de Justícia, els Serveis Socials, i el Servei d'Ocupació, ja que més de la meitat dels enquestats no els han valorat (possiblement en molts casos perquè no els han utilitzat i no tenen informació per valorar-los).

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

| | Casos | Percentatge |
|--|-------|-------------|
| Caixa Andorrana de Seguretat Social | 576 | 74,7 |
| Servei de tràmits de Govern / Ministeris | 518 | 67,2 |
| Hospital | 494 | 64,0 |
| Servei de tràmits del Comú | 464 | 60,2 |
| Servei de Telecomunicacions d'Andorra | 460 | 59,7 |
| Centres d'Atenció Primària | 357 | 46,3 |
| Ensenyament | 222 | 28,8 |
| Forces Elèctriques d'Andorra | 159 | 20,6 |
| Batllia / Administració Pública | 119 | 15,5 |
| Policia | 113 | 14,7 |
| Servei d'Ocupació | 103 | 13,4 |
| Serveis Socials | 99 | 12,8 |

El servei on han anat més persones enquestades en els darrers 12 mesos són la Caixa Andorrana de Seguretat Social (75%), el Servei de Tràmits de Govern i Ministeris (67%), l'Hospital (64%), el Servei de Tràmits del Comú i el Servei de Telecomunicacions (un 60% en ambdós casos). Un 46% dels enquestats ha anat en el darrer any al Centre d'Atenció Primària, un 29% a Ensenyament, un 21% a FEDA, i en menor proporció han anat a la Batllia (15'5%), la Policia (15%), el Servei d'Ocupació (13%) i els Serveis Socials (13%).

Discapacitats

Vostè o alguna persona que viu a la seva llar té una discapacitat o un problema de salut que limiti les seves activitats de la vida diària i que hagi durat o es prevegi que duri més d'un any?² (multiresposta)

| | Casos | Percentatge |
|--|-------|-------------|
| Vostè té una discapacitat o problema de salut que limita les seves activitats de la vida diària | 34 | 4,4 |
| Alguna persona de la llar té una discapacitat o problema de salut que limita les activitats de la vida diària | 39 | 5,0 |
| Cap persona d'aquesta llar té una discapacitat o problema de salut que limita les activitats de la vida diària | 705 | 91,0 |

Un 4,4% de les persones enquestades diuen que tenen alguna discapacitat o problema de salut que limita les seves activitats de la vida diària, i un 5% diuen que una altra persona de la llar té una discapacitat o problema de salut. Així, sobre el total de llars enquestades, en un 9% (70 casos) hi ha alguna persona amb discapacitat o problema de salut que limita les seves activitats. En tres d'aquestes llars (0,4%), hi ha dues persones amb discapacitat (la persona enquestada i un altre membre de la llar).

Les persones amb discapacitat que viuen a les llars enquestades representen un 3,6% del total de persones d'aquestes llars (73 persones amb discapacitat respecte un total de 2.053 persones que viuen a les llars enquestades).

²Preguntes plantejades seguint la definició de discapacitat de l'Enquesta sobre discapacitat, autonomia personal i situacions de dependència (EDAD 2008) <http://www.ine.es/prensa/np524.pdf>

Quin tipus de limitacions o dificultats té per fer les activitats de la vida diària?

(Les persones que tenen discapacitat. N=73) (multiresposta: una persona pot tenir més d'un tipus de discapacitat)

| | Casos | Percentatge |
|---|-------|-------------|
| Visió | 16 | 21,9 |
| Audició | 7 | 9,6 |
| Comunicació | 15 | 20,5 |
| Aprenentatge i desenvolupament de tasques | 16 | 21,9 |
| Mobilitat | 52 | 71,2 |
| Tenir cura de si mateix | 19 | 26,0 |
| Vida domèstica | 30 | 41,1 |
| Interaccions i relacions personals | 14 | 19,2 |
| Altres | 10 | 13,7 |

Entre les persones amb discapacitat, els tipus de dificultats o limitacions per fer les activitats quotidianes més freqüents són els relacionats amb la mobilitat (71%), la vida domèstica (41%) i la cura de si mateix (26%).

Aquestes dades s'han d'interpretar amb precaució ja que hi ha pocs casos i els marges d'error són elevats.

Utilitza alguna ajuda tècnica externa (audiòfons, pròtesis externes, cadira de rodes, etc.) per alguna activitat de la vida quotidiana? (Les persones que tenen discapacitat. N=73)

Un 29% de les persones amb discapacitat utilitzen alguna ajuda tècnica externa, mentre que un 70% no n'utilitzen cap. Les ajudes tècniques externes més freqüents són les croses o bastons, cadires de rodes o pròtesis externes que substitueixen algun membre.

| | Casos | Percentatge |
|-------------|-------|-------------|
| Sí | 21 | 28,8 |
| No | 51 | 69,9 |
| No Contesta | 1 | 1,4 |

Requereix ajuda personal per alguna activitat de la vida quotidiana?

(Les persones que tenen discapacitat. N=73)

| | Casos | Percentatge |
|------------------------------------|-------|-------------|
| Per totes o la majoria d'activitat | 10 | 13,7 |
| Per alguna activitat | 41 | 56,2 |
| No requereix ajuda personal | 22 | 30,1 |

Pel que fa a l'ajuda personal per fer alguna activitat de la vida quotidiana, un 14% de les persones amb discapacitat necessiten ajuda per totes o la majoria de les activitats, un 56% necessiten ajuda per alguna activitat i un 30% no requereixen ajuda personal.

Entre els enquestats que necessiten ajuda personal, en la majoria dels casos la persona que els ajuda és un familiar que viu a la mateixa llar, seguit dels familiars que no viuen a la mateixa llar i les persones contractades.

Creu que Andorra està ben preparada o mal preparada per a les persones amb alguna discapacitat respecte a...? (percentatges)

| | Ben preparada | Regular | Mal preparada | No contesta |
|---|---------------|---------|---------------|-------------|
| Rampes o voreres rebaixades per facilitar l'accés en cadira de rodes | 18,5 | 31,1 | 40,0 | 10,4 |
| Semàfors amb so i durada suficient per a persones amb discapacitat visual o amb dificultats per caminar | 21,0 | 24,9 | 37,9 | 16,2 |
| Accés als llocs públics | 30,9 | 29,3 | 24,6 | 15,2 |

Un 40% de la població enquestada creu que Andorra està mal preparada pel que fa a les rampes o voreres rebaixades per facilitar l'accés amb cadira de rodes (per un 18,5% que considera que està ben preparada i un 31% ho considera regular), i un 38% pensa que Andorra està mal preparada en relació amb els semàfors amb so i amb durada suficient per a persones amb discapacitat visual i amb dificultats per caminar (un 25% consideren que la preparació en aquest aspecte és regular i un 21% consideren que Andorra està ben preparada). Pel que fa a l'opinió sobre l'accés als llocs públics està bastant dividida entre els enquestats que consideren que Andorra està ben preparada (31%) i els que ho consideren regular (29%), mentre que un 25% pensen que està mal preparada.