

L'OBSERVATORI
CRES-IEA

HÀBITS DE COMPRA I VALORACIÓ DEL COMERÇ

Centre de Recerca Sociològica
Institut d'Estudis Andorrans

<u>3. HÀBITS DE COMPRA I VALORACIÓ DEL COMERÇ</u>	3
<u>3.1. HABITUALMENT ON COMPRA ELS SEGÜENTS PRODUCTES (VOSTÈ O LA PERSONA QUE ELS COMPRA PER AL CONSUM DE LA SEVA LLAR)?</u>	3
<u>3.1.1. Productes frescos d'alimentació (fruita, verdura, carn, peix, pa...)</u>	3
<u>3.1.2. Productes envasats d'alimentació (arròs, pasta, begudes, conserves, congelats, etc.)</u>	5
<u>3.1.3. Productes de neteja, perfumeria (detergents, sabó, xampú, paper...)</u>	7
<u>3.1.4. Equipament de la persona (roba, calçat...)</u>	9
<u>3.1.5. Equipament de la llar (utensilis de cuina, mobles, electrodomèstics...)</u> ...	11
<u>3.1.6. Articles de lleure i cultura (llibres, música, jocs...)</u>	13
<u>3.2. PER QUIN MOTIU COMPRA FORA D'ANDORRA</u>	15
<u>3.3. AMB QUINA FREQUÈNCIA ACOSTUMA A COMPRAR ELS SEGÜENTS PRODUCTES?</u> ...	17
<u>3.3.1. Productes frescos d'alimentació (fruita, verdura, carn, peix, pa...)</u>	17
<u>3.3.2. Productes envasats d'alimentació (arròs, pasta, begudes, conserves, congelats...)</u>	17
<u>3.3.3. Productes de neteja, perfumeria i higiene (detergents, sabó, xampú, paper...)</u>	18
<u>3.3.4. Equipament de la persona (roba, calçat...)</u>	18
<u>3.3.5. Equipament de la llar (utensilis de cuina, mobles, electrodomèstics...)</u> ...	18
<u>3.3.6. Articles lleure i cultura</u>	19
<u>3.4. COM ACOSTUMA A DESPLAÇAR-SE QUAN VA A COMPRAR</u>	19
<u>3.5. QUINA VALORACIÓ LI DONARIA AL COMERÇ D'ANDORRA EN RELACIÓ ALS SEGÜENTS FACTORS?</u>	21
<u>3.5.1. Varietat de l'oferta cultural</u>	21
<u>3.5.2. Nivell de preus</u>	22
<u>3.5.3. Imatge del comerç</u>	23
<u>3.5.4. Atenció al client</u>	23
<u>3.5.5. Aparcament</u>	24
<u>3.6. HI HA ALGUN ASPECTE COMERCIAL QUE CREGUI QUE ES PODRIA MILLORAR?</u>	25
<u>3.7. QUÈ HAURIA DE FER EL COMERÇ D'ANDORRA PER CONTINUAR SENT UN DELS PILARS DE L'ECONOMIA ANDORRANA?</u>	26
<u>3.8. EN LA SEVA OPINIÓ, QUINS SÓN ELS PRINCIPALS ASPECTES POSITIVS QUE TÉ ACTUALMENT EL COMERÇ A ANDORRA?</u>	27
<u>3.9. I QUIN QUE SÓN ELS PRINCIPALS ASPECTES MENYS POSITIVS QUE TE ACTUALMENT EL COMERÇ A ANDORRA?</u>	28

3. HÀBITS DE COMPRA I VALORACIÓ DEL COMERÇ

3.1. Habitualment on compra els següents productes (vostè o la persona que els compra per al consum de la seva llar)?

3.1.1. Productes frescos d'alimentació (fruita, verdura, carn, peix, pa...)

Multiresposta

	Casos	% resp. col.
Parròquia on viu	577	69,0%
Altra parròquia	258	30,9%
Fora d'Andorra	103	12,3%

Un 69% dels enquestats afirma que compra productes habitualment a la parròquia on viu, un 30% ho fa a una altra parròquia, mentre que un 12% afirma que ho fa fora d'Andorra.

Les persones de més edat, són les que es queden en major proporció a la mateixa parròquia (el 77%), seguits dels de 18 a 24 anys (un 72%). Segurament són els col·lectius que utilitzen menys el cotxe i que per tant, tendeixen a desplaçar-se més caminant. D'altra banda, un 65% dels que tenen de 25 a 54 anys compren de manera regular els productes frescos fora de les seves parròquies

Els enquestats que més es queden a la seva parròquia a comprar aquests productes són els de Andorra la Vella (88%) i Sant Julià (83%), seguits dels d'Escaldes-Engordany (71%). Els que menys es queden a la seva parròquia són els que viuen a les parròquies de Canillo i Ordino.

En relació als que marxen a fora del Principat, els que més ho diuen són els d'Encamp i els de Sant Julià (un 18% en cada cas), relacionat amb la seva proximitat a la frontera amb França i Espanya.

Altres parròquies on es desplacen per comprar productes frescos

Multiresposta

	Casos	% resp. col.
Andorra la Vella	205	80,7%
Sant Julià de Lòria	35	13,6%
Escaldes_Engordany	32	12,5%
La Massana	3	1,2%
Encamp	3	1,1%
Canillo	2	,7%
Ordino	1	,4%

Les persones que van a altres parròquies a comprar, van sobretot a Andorra la Vella, seguit molt de lluny de Sant Julià de Lòria i Escaldes-Engordany. Com es pot apreciar

dins del quadre anterior, en molt pocs casos hem trobat a persones que de manera habitual es desplacin a les altres parròquies per comprar productes frescos.

Parròquies on compren els productes frescos els enquestats (total)

Multiresposta

	Casos	% resp. col.
Andorra la Vella	483	62,1%
Escaldes_Engordany	148	19,0%
Sant Julià de Lòria	99	12,7%
La Massana	58	7,5%
Encamp	49	6,3%
Ordino	12	1,5%
Canillo	9	1,1%

El 62% dels enquestats compren de manera habitual els productes frescos a Andorra la Vella (que té un 29,5% de la població d'Andorra, el que significa que és un pol d'atracció important per compres d'aquests productes), a continuació tenim a Escaldes-Engordany amb un 19% (un percentatge igual al del seu pes dins del conjunt de la població total del Principat) i Sant Julià de Lòria amb un quasi 13% (percentatge lleugerament superior al de la seva població dins del conjunt andorrà, que és del 11%). Les altres parròquies tenen proporcions inferiors al pes que tenen dins del total de població, el que significa que molts dels seus habitants compren de manera habitual els seus productes a les parròquies centrals, sobretot a Andorra la Vella i en menor mesura, a Sant Julià.

Llocs de fora d'Andorra on van a comprar productes frescos

Multiresposta

	Casos	% resp. col.
La Seu D' Urgell	72	68,7%
França	10	10,0%
Resta d'Espanya	9	8,6%
Resta de Catalunya	16	13,8%
Ns/nc	1	1,3%

Les persones que compren de manera habitual productes frescos fora del Principat, ho fan, sobretot, a la Seu d'Urgell (un 69% del que surten). A continuació tenim altres indrets de Catalunya (Barcelona, Tarragona i Puigcerdà), França (en general, sense especificar el lloc) i la resta d'Espanya.

3.1.2. Productes envasats d'alimentació (arròs, pasta, begudes, conserves, congelats, etc.)

Multiresposta

	Casos	% resp. col.
Parròquia on viu	552	65,9%
Altra parròquia	294	35,1%
Fora d'Andorra	75	9,0%

El 66% dels enquestats declaren que compren de manera habitual els seus productes envasats d'alimentació a la parròquia on viu, mentre que el 35% diu altra parròquia i un 9% ens ha dit fora d'Andorra.

Els que més compren a la mateixa parròquia són, per edats, els més joves (de 18 a 24 anys) i els més grans (més de 55 anys) amb un 75% dels casos (es correspon al 81% de jubilats i del 72% dels estudiants que també compren habitualment a la seva parròquia).

Per composició de la llar existeix una relació significativa, ja que les persones que viuen soles compren a la seva parròquia aquests productes de manera regular un 75% dels casos. Aquesta proporció baixa al 64% per a les persones que estan en parella sense fills i un 60% pels que tenen fills.

Les parròquies on més es queden els seus habitants a comprar de manera habitual els productes envasats d'alimentació són Andorra la Vella i Sant Julià (amb un 87% i un 84% respectivament), mentre les que menys són les parròquies de Canillo i Ordino (amb un 32% dels casos).

Igual que passava amb els productes frescos, els habitants de les parròquies que més marxen fora del país són els de Sant Julià de Lòria (amb un 19% dels casos) i els d'Encamp (13%) per la seva major proximitat amb la frontera espanyola i francesa respectivament.

Altres parròquies a on es desplacen per comprar productes envasats d'alimentació

Multiresposta

	Casos	% resp. col.
Andorra la Vella	237	80,5%
Sant Julià de Lòria	43	14,5%
Escaldes_Engordany	36	12,3%
La Massana	3	1,0%
Canillo	2	,6%
Encamp	1	,5%
Ordino	1	,3%
Ns/nc	3	1,0%

Quan es desplacen, les persones enquestades ho fan a Andorra la Vella, un 81%, seguit de lluny a Sant Julià de Lòria (15%) i Escaldes-Engordany (amb un 12%). A les parròquies de Canillo, Encamp i Ordino, menys de l'1% de les persones que es desplacen de la seva parròquia a comprar ho fan a aquestes parròquies.

Parròquies on es compren els productes envasats (total)

Multiresposta

	Casos	% resp. col.
Andorra la Vella	513	63,9%
Escaldes_Engordany	142	17,7%
Sant Julià de Lòria	108	13,5%
La Massana	49	6,1%
Encamp	44	5,4%
Canillo	9	1,1%
Ordino	9	1,1%
Ns/nc	3	,4%

Si mirem tota la població del país, un 64% dels casos fa les compres a Andorra la Vella (el seu pes demogràfic és del 29,5%), a Escaldes-Engordany un 18% (més o menys com el seu pes demogràfic, del 19,8 del total de la població andorrana), i a Sant Julià un 14% (el seu pes demogràfic és del 11,5%). A les altres parròquies les proporcions de persones que compren a les seves parròquies són menors que el pes de la seva població dins del conjunt de la població andorrana.

Llocs de fora d'Andorra on van a comprar productes envasats

Multiresposta

	Casos	% resp. col.
La Seu D' Urgell	39	52,1%
Barcelona	12	15,8%
Espanya en general	11	14,5%
Resta de Catalunya	5	6,4%
França	10	13,2%
Toulouse	1	1,3%

Dels que van a comprar fora d'Andorra productes envasats, un 52% afirma que ho fa a La Seu d'Urgell, un 16% a Barcelona, un 15% a ens diu a Espanya en general, resta de Catalunya un 6% (es citen poblacions com Lleida, Tarragona i Puigcerdà) i un 13% declara que els productes envasats els compra de manera habitual a França.

3.1.3. Productes de neteja, perfumeria (detergents, sabó, xampú, paper...)

Multiresposta

	Casos	% resp. col.
Parròquia on viu	533	63,7%
Altra parròquia	305	36,5%
Fora d'Andorra	67	8,0%
Ns/nc	2	,2%

Un 64% dels enquestats diu que compra els productes de neteja i perfumeria a la parròquia on viu, mentre que un 37% afirma que ho fa a una altra parròquia i un 8% ha contestat que fora d'Andorra.

Per edats segueix la tònica dels productes anteriorment comentats, on els que tenen de 18 a 24 anys (un 76% dels casos) i els més grans de 55 anys (un 72% dels casos) són els que més compren aquests productes a la seva mateixa parròquia, mentre les persones que tenen entre 25 i 39 anys ho fan en un 58% dels casos i un 60% dels de 40 a 54 anys.

Per composició de la llar també hi ha diferències significatives, doncs contra més gran és la família, més proporció de persones compren de manera habitual aquests productes fora de la seva parròquia (es passa d'un 23% del que viuen sols i compren fora de la seva parròquia, a un 42% dels que viuen amb parella amb fills).

Les parròquies on més es queden els seus habitants a comprar de manera habitual els productes de neteja, perfumeria i higiene són Andorra la Vella i Sant Julià (amb un 87% i un 82% respectivament), mentre les que menys són les parròquies de Canillo i Ordino (amb un 20% dels casos).

Igual que passava amb els productes anteriorment analitzats, els habitants de les parròquies que més marxen fora del país són els de Sant Julià de Lòria i Encamp (amb un 17% i un 11% dels casos respectivament).

Altres parròquies a on es desplacen per comprar productes de neteja, perfumeria i higiene

Multiresposta

	Casos	% resp. col.
Andorra la Vella	244	79,8%
Sant Julià de Lòria	47	15,2%
Escaldes_Engordany	36	11,9%
La Massana	3	1,0%
Encamp	1	,4%
Canillo	1	,3%
Ns/nc	4	1,3%

Les persones que es desplacen a altres parròquies de manera habitual a comprar productes de neteja, perfumeria i higiene ho fan sobretot a Andorra la Vella (un 80%), seguit de Sant Julià de Lòria (un 15%) i Escaldes-Engordany (un 12%).

Parròquies on es compren els productes de neteja, perfumeria (total)

Multiresposta

	Casos	% resp. col.
Andorra la Vella	518	64,7%
Escaldes_Engordany	138	17,2%
Sant Julià de Lòria	110	13,8%
La Massana	45	5,6%
Encamp	43	5,4%
Canillo	6	,8%
Ordino	4	,5%
Ns/nc	4	,5%

Igual que passa en els productes frescos i els envasats, la major part de la població total compra els productes de neteja i perfumeria a Andorra la Vella (té un proporció molt més elevada de compradors que de proporció de població total, un 29,5%), seguit d'Escaldes-Engordany (dos punts menys que la seva proporció d'habitants dins del Principat) i Sant Julià de Lòria (amb dos punt més de proporció de compradors que la seva proporció d'habitants). Les altres parròquies tenen xifres més minses (i netament inferiors a la seva proporció d'habitants),

Llocs de fora d'Andorra on van a comprar productes de neteja

Multiresposta

	Casos	% resp. col.
La Seu D' Urgell	32	48,2%
Barcelona	12	18,4%
França	8	12,5%
Espanya	8	11,3%
Tarragona	4	6,3%
Puigcerda	2	3,4%
Toulouse	1	1,4%
Lleida	1	,8%
Ns/nc	2	2,9%

Un 48% dels que afirmen que van a comprar fora d'Andorra de manera habitual els seus productes de neteja ho fan a La Seu d'Urgell, un 18% afirma que ho fa a Barcelona, un 13% a França, un 11% a Espanya en general, un 10% a la resta de Catalunya (es citen poblacions com Tarragona i Puigcerdà) i l'1% restant a Tolosa.

3.1.4. Equipament de la persona (roba, calçat...)

Multiresposta

	Casos	% resp. col.
Parròquia on viu	358	42,8%
Altra parròquia	371	44,3%
Fora d'Andorra	211	25,2%
Ns/nc	5	,6%
Mai	3	,3%

Quasi un 43% dels enquestats declara que compren els equipaments personals a la parròquia on viu, mentre que un 44% declara que ho fa a altres parròquies i un 25% que compra de manera habitual fora d'Andorra.

Els que més compren a la seva parròquia són els que tenen de 18 a 25 anys (un 57%) i els més grans de 55 anys (un 54%), mentre que aquest percentatge disminueix fins al voltant del 36% de les persones que tenen de 26 a 55 anys.

Hi ha una relació interessant quan parlem dels estudis, doncs els que més es queden a la seva parròquia a comprar de manera habitual productes com la roba i el calçat són els que tenen menys estudis, un 58% dels casos dels que no tenen acabats estudis primaris, mentre que només ho fan un 35% dels que tenen estudis universitaris. Per contra, els que més van a comprar de manera regular fora del Principat són els que tenen estudis

universitaris (un 33% dels que tenen estudis universitaris ho fan de manera regular), mentre que només el 16% dels que tenen estudis bàsics incomplets ho fan.

Els que més es queden a la seva parròquia són els que viuen a Andorra la Vella (un 75% dels casos) i els d'Escaldes-Engordany (un 48%). A l'altra banda tenim a les persones que resideixen a la parròquia d'Encamp (un 5%) i els de les parròquies altes (Canillo i Encamp), amb un 9% i un 6% respectivament.

Altres parròquies a on es desplacen per comprar Equipament de la persona **Multiresposta**

	Casos	% resp. col.
Andorra la Vella	334	90,0%
Escaldes_Engordany	62	16,7%
Sant Julià de Lòria	9	2,5%
La Massana	1	,4%
Ns/nc	9	2,4%

Quan demanen a les persones que es desplacen a altres parròquies, on ho fan, podem apreciar que el 90% afirmen que ho fan a la parròquia d'Andorra la Vella (un 90%), seguida a distància per la parròquia de Escaldes-Engordany (un 17%) i Sant Julià de Lòria (un 3%).

Parròquies on es compren els equipaments personals (total) **Multiresposta**

	Casos	% resp. col.
Andorra la Vella	518	64,7%
Escaldes_Engordany	138	17,2%
Sant Julià de Lòria	110	13,8%
La Massana	45	5,6%
Encamp	43	5,4%
Canillo	6	,8%
Ordino	4	,5%
Ns/nc	4	,5%

Si es mira on compra tota la població (tant els que es queden a la seva parròquia com els que marxen a altres parròquies) podem veure que Andorra la Vella és on més es compra (un 65% de la població del Principat va a comprar articles personals com roba o calçat a aquesta parròquia). A continuació tenim Escaldes-Engordany (un 17%) i Sant Julià de Lòria (un 14%).

Llocs de fora d'Andorra on van a comprar els equipaments personals

Multiresposta

	Casos	% resp. col.
Barcelona	87	41,1%
Espanya en general	52	26,5%
França en general	40	19,4%
La Seu D' Urgell	32	15,2%
Resta de Catalunya	15	7,3%
Argentina	2	1,1%
Àsia	1	,6%
Portugal	1	,5%
Itàlia	1	,4%
Ns/nc	1	,6%

A les persones que compren fora d'Andorra els hem demanat a on ho fan, i com es pot apreciar a la taula anterior, un 41% dels casos diu que a Barcelona, un 27% ens diu a Espanya en general (es citen poblacions com Madrid, Saragossa, València o la regió de Galícia...), un 19% a França (quan s'ha dit alguna població ha estat Tolosa, Perpinyà...), un 15% a La Seu d'Urgell, un altre 7% a la resta de Catalunya (Lleida, Tarragona, Puigcerdà), i finalment es duïen altres països d'Europa i del món en general.

3.1.5. Equipament de la llar (utensilis de cuina, mobles, electrodomèstics...)

Multiresposta

	Casos	% resp. col.
Parròquia on viu	350	41,8%
Altra parròquia	367	43,9%
Fora d'Andorra	170	20,3%
Mai	17	2,0%
Ns/nc	10	1,2%

Un 42% de les enquestats afirma que compra de manera habitual l'equipament de la seva llar a la seva parròquia, per un 44% que diu que ho fa una altra i un 20% que ho fa de manera habitual fora d'Andorra.

Per edats, i com és una constant a les altres preguntes, qui més compra de manera habitual a la seva parròquia són les persones de 18 a 24 anys (un 53%) i els que tenen més de 55% (un 52% dels casos), mentre que els que més se'n van a una altra parròquia (un 49%) o fora d'Andorra (un 23%) són els que tenen entre 25 i 54 anys.

D'altra banda, i també com passa a les altres preguntes, contra més estudis menys es compra de manera habitual a la parròquia pròpia (del 54% dels que tenen estudis primaris incomplets es passa al 32% dels que tenen estudis universitaris).

Els que viuen a la parròquia d'Andorra la Vella (un 74%) i els d'Escaldes-Engordany (un 42%), són els que en major proporció compren de manera habitual equipaments de la llar a la seva pròpia parròquia. A continuació tenim als de Sant Julià de Lòria (un 31%), i ja a més distància, Encamp (amb un 8%) i La Massana (amb un 10%). Ordino i Canillo, en conjunt, estan al voltant del 5% de casos.

Altres parròquies a on es desplacen per comprar productes de la llar

Multiresposta

	Casos	% resp. col.
Andorra la Vella	339	91,2%
Escaldes_Engordany	47	12,7%
Sant Julià de Lòria	16	4,3%
La Massana	1	,4%
Encamp	1	,3%
Ns/nc	4	1,1%

Quan demanen a les persones que es desplacen a una altra parròquia on ho fan, un 91% declara que ho fa a Andorra la Vella. A molta distància trobem un 13% que afirma que ho fa a Escaldes-Engordany i un 4% a Sant Julià de Lòria.

Parròquies on es compren els productes de la llar (total)

Multiresposta

	Casos	% resp. col.
Andorra la Vella	573	83,4%
Escaldes_Engordany	116	16,9%
Sant Julià de Lòria	40	5,9%
La Massana	13	1,9%
Encamp	10	1,5%
Canillo	1	,2%
Ordino	1	,1%
Ns/nc	4	,6%

Si mirem els hàbits de compra de tota la població per als equipaments de la llar, un 83% del conjunt de la població del Principat afirma que ho fa a Andorra la Vella, per un 17% a Escaldes-Engordany i un 6% a Sant Julià de Lòria. Les altres parròquies en percentatges de menys del 2%.

Llocs de fora d'Andorra on van a comprar els productes de la llar

Multiresposta

	Casos	% resp. col.
Barcelona	87	41,1%
Espanya	52	25,1%
França	40	18,7%
La Seu D' Urgell	32	15,2%
Resta de Catalunya	17	8,4%
Resta de països	5	2,6%
Ns/nc	1	,6%

Un 41% dels que compren articles de la llar fora d'Andorra afirmen que ho fan a Barcelona, per un 25% que diu que ho fa a Espanya (a ciutats com Saragossa, Madrid, València...) i un 19% a França (Tolosa, Carcassona, Pamiers..). D'altra banda, un 15% va de manera habitual a la Seu d'Urgell i un 8% a poblacions de la resta de Catalunya (Tarragona, Lleida, Puigcerdà..).

3.1.6. Articles de lleure i cultura (llibres, música, jocs...)

Multiresposta

	Casos	% resp. col.
Parròquia on viu	356	42,5%
Altra parròquia	352	42,1%
Fora d'Andorra	141	16,9%
Mai	41	4,9%
Ns/nc	22	2,6%

Un 43% dels enquestats afirmen que compren els productes de lleure i cultura de manera habitual a la seva parròquia. D'altra banda un altre 42% afirma que ho fa a una altra parròquia i un 17% diu que compra de manera habitual aquests productes fora d'Andorra.

Com és una constant als productes analitzats, hi ha una relació significativa per edat, doncs els de 18 a 25 anys (un 56%) i els mes grans de 55 anys (un 46%) són els que més compren aquests productes a la seva parròquia. En relació a les persones que marxen de manera habitual fora del Principat a comprar productes de lleure i cultura, es pot apreciar que el 13% de les persones de 18 a 25 anys ho fan, per un 17% de les persones de 26 anys en endavant.

Els que no han acabat els estudis primaris (45%) i els que tenen estudis secundaris bàsics (51%) són els que més es queden a la pròpia parròquia a comprar aquests productes, mentre que els que tenen estudis universitaris són els que es queden menys

(un 32%). Aquesta relació es més evident quan es busca les persones que van a comprar fora d'Andorra, doncs mentre un 9% dels que tenen estudis primaris ho fan de manera regular, un 27% dels que tenen estudis universitaris surten del Principat a comprar productes de lleure i oci habitualment.

El 76% de les persones que habiten a la parròquia d'Andorra la Vella afirmen que es queden a la seva parròquia per comprar aquests articles, per un 40% dels que viuen a Escaldes-Engordany i un 31% dels de Sant Julià de Lòria. Els que menys es queden a la seva parròquia són els d'Ordino i Canillo (un 2%) i a continuació els de la Massana (un 9%) i els d'Encamp (12%).

Altres parròquies a on es desplacen per comprar articles de lleure i cultura **Multiresposta**

	Casos	% resp. col.
Andorra la Vella	319	90,5%
Escaldes_Engordany	47	13,2%
Sant Julià de Lòria	10	2,8%
Encamp	1	,4%
La Massana	1	,4%
Ns/nc	5	1,3%

Quan es demana als que van a altres parròquies de manera habitual a comprar aquests productes on ho fan, podem veure que el 91% van a Andorra la Vella, mentre que un 13% ho fa a Escaldes-Engordany i un 3% a Sant Julià de Lòria. Les altres parròquies tenen un percentatge inferior al 1%.

Parròquies on es compren articles de lleure i cultura (total) **Multiresposta**

	Casos	% resp. col.
Andorra la Vella	559	82,4%
Escaldes_Engordany	113	16,6%
Sant Julià de Lòria	33	4,9%
Encamp	17	2,4%
La Massana	11	1,7%
Canillo	1	,2%
Ns/nc	5	,7%

D'altra banda, quan es calcula sobre tota la població on fa les seves compres de lleure i cultura de manera habitual, un 82% ho fa a la parròquia d'Andorra la Vella, un 17% ho fa a Escaldes-Engordany i un 5% a Sant Julià de Lòria. Les altres parròquies tenen percentatges inferiors al 3%.

Llocs de fora d'Andorra on es compren articles de lleure i cultura

Multiresposta

	Casos	% resp. col.
Barcelona	67	47,4%
França	34	24,3%
Espanya	18	12,9%
La Seu D' Urgell	15	10,3%
Tarragona	4	2,6%
Madrid	3	1,9%
Lleida	2	1,6%
Puigcerda	2	1,6%
Toulouse	2	1,5%
Perpignan	1	1,0%
Saragossa	1	,7%
EE.UU	1	,7%
Pamiers	1	,4%
Itàlia	1	,4%
Almeria	1	,4%

A les persones que compren fora d'Andorra de manera habitual el productes de lleure i d'oci, els hem demanat on fan, i podem veure que el 47% dels casos afirmen que ho fan a Barcelona, un 27% a França (Tolosa, Perpinyà...), un 10% a la Seu d'Urgell, un 5% a la resta de Catalunya (Tarragona, Lleida, Puigcerdà..), un 16% ho fa a llocs de la resta d'Espanya (Saragossa, Madrid...) i hi ha dos casos que ens han respost altres indrets del món.

3.2. Per quin motiu compra fora d'Andorra

Multiresposta

	Casos	% resp. col.
Per preu	235	74,9%
Més varietat	78	25,0%
Aprofito els viatges	27	8,7%
Més oferta cultural	26	8,3%
Més qualitat	20	6,4%
Perquè baixo cada cap de setmana	9	3,0%
Atenció al client	7	2,3%
Li agrada anar al mercat	4	1,4%
Altres	2	,6%

A les persones que van a comprar fora d'Andorra els hem demanat quin és el principal motiu (o motius) pel qual compra fora d'Andorra i com es pot apreciar a la taula anterior, un 75% dels casos afirma que ho fa pel preu. Un altre 25% diu també perquè

Primer semestre del 2008

troba més varietat, mentre que un 9% ens diu que ho fa perquè aprofita els viatges per fer les compres (a aquest percentatge es pot afegir un 3% que diu que “baixa cada cap de setmana” i aprofita per comprar), un 8% declara que hi ha més oferta cultural fora i un 6% diu que troba més qualitat fora.

3.3. Amb quina freqüència acostuma a comprar els següents productes?

	Cada dia	Cada dos o tres dies	Un cop per setmana	Un o dos cops al mes	Sense periodicitat fixa	Mai	Ns/nc
Productes frescos i d'alimentació	21,0%	36,5%	38,9%	2,1%	1,1%	,0%	,4%
Productes envasats d'alimentació	8,4%	20,2%	51,2%	18,0%	1,3%	,0%	,8%
Productes de neteja, perfumeria	1,0%	6,1%	42,5%	44,4%	5,2%	,0%	,8%
Equipament de la persona	,0%	,1%	2,1%	23,8%	72,6%	,4%	1,0%
Equipament de la llar	,0%	,0%	,7%	3,6%	92,4%	2,0%	1,3%
Articles lleure i cultura	,4%	,0%	3,4%	24,1%	62,6%	5,3%	4,3%

3.3.1. Productes frescos d'alimentació (fruita, verdura, carn, peix, pa...)

	Freqüència	Percentatge
Cada dia	176	21,0
Cada 2 o 3 dies	305	36,5
Un cop per setmana	326	38,9
Un o dos cops al mes	18	2,1
Sense periodicitat fixa	9	1,1
Ns/nc	3	,4
Total	837	100,0

Un 21% dels enquestats afirma que compra els productes frescos cada dia, per un 37% que diu que ho fa cada 2 o 3 dies i un 39% que ho fa un cop per setmana. A molta distància trobem els que han contestat que ho fan un o dos cops al mes (un 2%) i 1% ha contestat que no té una periodicitat fixa per aquest tipus de compres.

3.3.2. Productes envasats d'alimentació (arròs, pasta, begudes, conserves, congelats...)

	Freqüència	Percentatge
Cada dia	70	8,4
Cada dos o tres dies	169	20,2
Un cop per setmana	429	51,2
Un o dos cops al mes	151	18,0
Sense periodicitat fixa	11	1,3
Ns/nc	7	,8
Total	837	100,0

Un 8% dels enquestats declara que va a comprar cada dia productes envasats d'alimentació, un 20% diu que ho fa cada dos o tres dies i un 51% afirma que ho fa un cop a la setmana i un 18% afirma que ho fa un o dos cops al més.

3.3.3. Productes de neteja, perfumeria i higiene (detergents, sabó, xampú, paper..)

	Freqüència	Percentatge
Cada dia	9	1,0
Cada dos o tres dies	51	6,1
Un cop per setmana	355	42,5
Un o dos cops al mes	371	44,4
Sense periodicitat fixa	43	5,2
Ns/nc	7	,8
Total	837	100,0

Un 1% declara que compra els productes de neteja, perfumeria cada dia, un 6% cada dos o tres dies, un 43% un cop per setmana i un 44% un o dos cops al mes. D'altra banda, un 5% declara que ho fa sense periodicitat fixa.

3.3.4. Equipament de la persona (roba, calçat...)

	Freqüència	Percentatge
Cada dos o tres dies	1	,1
Un cop per setmana	18	2,1
Un o dos cops al mes	199	23,8
Sense periodicitat fixa	608	72,6
Mai	3	,4
Ns/nc	8	1,0
Total	837	100,0

Un 2% dels enquestats afirma que compra productes personals com roba, sabates, etc. un cop per setmana, mentre que un 24% declara que ho fa un o dos cops al mes. El percentatge més elevat de respostes, un 73% correspon als que afirmen que ho fan sense periodicitat fixa.

3.3.5. Equipament de la llar (utensilis de cuina, mobles, electrodomèstics...)

	Freqüència	Percentatge
Un cop per setmana	6	,7
Un o dos cops al mes	30	3,6
Sense periodicitat fixa	773	92,4
Mai	17	2,0
Ns/nc	11	1,3
Total	837	100,0

Un 4% dels enquestats diu que compra aquests articles un o dos cops per setmana, mentre que un 92 en diu que no té cap periodicitat fixa per comprar aquesta mena de productes.

3.3.6. Articles lleure i cultura

	Freqüència	Percentatge
Cada dia	3	,4
Un cop per setmana	28	3,4
Un o dos cops al mes	201	24,1
Sense periodicitat fixa	524	62,6
Mai	44	5,3
Ns/nc	36	4,3
Total	837	100,0

Un 4% dels enquestats en diu que comprar aquests productes com a mínim un cop per setmana, un 24% un o dos cops per setmana i un 63% ens ha contestat que sense periodicitat fixa.

3.4. Com acostuma a desplaçar-se quan va a comprar

Multiresposta

	Casos	% resp. col.
Amb cotxe	562	67,2%
A peu	353	42,1%
Amb bus	60	7,2%
Amb moto	19	2,3%
Servei a domicili	2	,2%
Taxi	2	,2%
No compra	1	,1%

El percentatge total d'aquesta taula és més gran que 100, ja que hi ha persones que han contestat que acostumen a desplaçar-se en més d'un sistema per anar a comprar.

Així, un 67% dels casos ens ha contestat que acostuma a fer les compres amb cotxe, un 42% ho fa a peu, un 7% en bus i un 2% afirma que va a comprar de manera regular en moto.

En relació a els que van en cotxe habitualment a fer les compres, podem veure que existeix una relació estadísticament significativa per edats, ja que els més grans de 55 anys són els que menys utilitzen el cotxe per comprar, un 51% d'aquest col·lectiu (aquesta dada es correspon amb els resultats per ocupacions, ja que només utilitzen el cotxe el 34% dels jubilats).

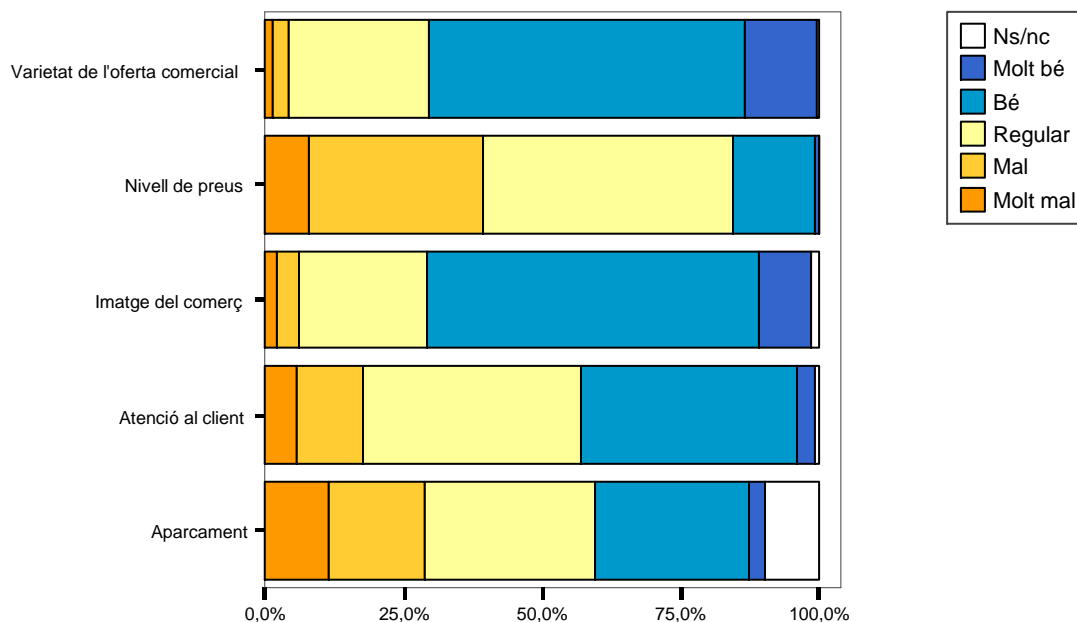
Naturalment també hi ha una relació per parròquies, ja que els que menys utilitzen el cotxe són els que viuen a Andorra la Vella (un 51% dels casos), els d'Escaldes-Engordany (un 61%). A continuació es troben els residents de la parròquia de Sant Julià de Lòria (un 78% dels casos), la Massana i Encamp (al voltant d'un 85% cadascuna) i els de les parròquies de Canillo i Ordino (amb un 93% dels casos).

Aquestes diferències estan relacionades amb la concentració de l'oferta comercial a les parròquies centrals (a Sant Julià hi ha una gran oferta de grans magatzem però relativament lluny del centre del poble i per tant amb necessitat de desplaçar-se en cotxe) i a la dispersió de la població en moltes parròquies, que fa que sigui necessari el transport rodat per desplaçar-se a comprar.

Les característiques significatives estadísticament de les persones que acostumen a desplaçar-se a peu per comprar són lògicament, les inverses a les de les que es desplacen en cotxe per comprar. Així, els que més acostumen a anar caminant són els més grans de 55 anys (un 56%), mentre els que menys ho fan són els de 18 a 24 anys (un 28%) i els de 25 a 54 anys (un 39% dels casos). Per parròquies, els que més van caminant són els que viuen a Andorra la Vella (un 59%) i els d'Escaldes-Engordany (un 47%). A continuació tenim a Encamp (un 28%), Sant Julià de Lòria (un 24%), i les altres tres parròquies, Canillo, Ordino i la Massana, totes tres al voltant del 22%.

En relació a les persones que de manera habitual utilitzen el transport públic, encara que tenim pocs casos perquè els resultats siguin estadísticament significatius, podem apreciar que per edats els de 18 a 24 anys són els que més l'utilitzen (un 13%). Per parròquies, els que més fan servir el bus per comprar són els que viuen a Sant Julià de Lòria (un 17%), i a continuació hi ha dels de la Masana (un 11%), els de Canillo i Ordino (un 6%). Els que declaren que menys utilitzen el transport públic per comprar són els d'Andorra la Vella (un 5%) i els d'Escaldes-Engordany (un 3%).

3.5. Quina valoració li donaria al comerç d'Andorra en relació als següents factors?



3.5.1. Varietat de l'oferta comercial

	Freqüència	Percentatge
Molt mal	11	1,3
Mal	25	3,0
Regular	210	25,1
Bé	480	57,3
Molt bé	109	13,0
Ns/nc	3	,3
Total	837	100,0

Un 70% dels enquestats pensa que l'oferta comercial a Andorra és bona o molt bona, un 25% ens comenta que es regular i un 4% diu que és dolenta o molt dolenta.

Si es relaciona aquest resultat amb les variables sociodemogràfiques, podem veure que conforme augmenta l'edat hi ha una valoració més positiva de l'oferta comercial, doncs si els que tenen de 18 a 24 anys opinen en un 66% que l'oferta comercial és bona o molt bona, augmenta fins a un 78% dels que tenen més de 55 anys.

Per nacionalitats podem veure que els que valoren de manera bona o molt bona l'oferta comercial són el grup "d'altres nacionalitats" (un 81%), els espanyols (un 74%) i els

andorrans (un 69%). Els que ho valoren de manera menys positiva són els francesos (un 68%) i els portuguesos (un 59%).

En relació a les parròquies, els que estan més contents amb la varietat de l'oferta comercial al Principat són els d'Escaldes-Engordany i Andorra la Vella (ambdós amb un 74% que la valoren bé o molt bé) i els de Sant Julià de Lòria i la Massana (amb un 70%, cadascuna de valoracions positives). Les altres parròquies, Ordino i Canillo (un 60%) i Encamp (un 58%) tenen valoracions menys positives.

3.5.2. Nivell de preus

	Freqüència	Percentatge
Molt malament	65	7,7
Malament	264	31,6
Regular	377	45,1
Bé	126	15,0
Molt bé	4	,5
Ns/nc	1	,1
Total	837	100,0

Un 15% dels enquestats valoren de manera positiva (bé o molt bé) el nivell de preus al Principat, per un 45% que el valoren de manera regular i un 39% que qualifiquen de malament o molt malament.

Conforme augmenta l'edat, hi ha menys proporció d'enquestats que afirmen que el nivell de preus a Andorra està bé o molt bé (es passa d'un 25% dels que tenen de 18 a 24 anys a un 10% dels que tenen més de 55 anys).

Per estudis, els que estan sense estudis o tenen estudis primaris no acabats han dit en un 5% que està bé o molt bé el nivell de preus, per un 12% dels que tenen estudis secundaris bàsics, un 17% dels que han estudiat batxillerat i un 22% dels que tenen estudis universitaris.

També hi ha relació estadística conforme augmenta en nombre de persones a la llar, ja que mentre que a les llars unipersonals hi ha un 38% que diuen que el nivell de preus està malament o molt malament, aquest percentatge augmenta al 42% quan són quatre els membres de la llar i al 47% quan són cinc membres o més.

Per ocupacions, els més crítics amb el nivell de preus són les mestresses de casa (un 47%), els treballadors de la indústria i la construcció (48%), els no qualificats (un 43%) i el personal administratiu (un 43%), mentre que els menys crítics són els estudiants (un 23%) i els directius, propietaris i comandaments intermedis (un 33%).

3.5.3. Imatge del comerç

	Freqüència	Percentatge
Molt malament	18	2,2
Malament	33	3,9
Regular	194	23,2
Bé	501	59,9
Molt bé	79	9,5
Ns/nc	11	1,4
Total	837	100,0

Un 70% dels enquestats pensa que la imatge del comerç està bé o molt bé, per un 23% que ens diu que és regular i un 6% que afirma que està malament o molt malament.

Per estudis, conforme augmenta el seu nivell hi ha un percentatge menor de les persones que ho valoren bé o molt bé (hi ha un 75% dels que tenen estudis primaris no acabats que ho valoren bé o molt bé, per un 60% dels que tenen estudis universitaris).

En relació a les nacionalitats, els que valoren més bé la imatge del comerç són el grup "d'altres nacionalitats" (un 78%) i els portuguesos i espanyols (ambdós un 75%). Per contra, els que menys han respost bé o molt bé son els francesos (un 70%) i els andorrans (un 60%).

Per ocupacions també hi ha diferències significatives, ja que els que més valoren de manera positiva la imatge del comerç són els treballadors no qualificats (un 79%) i els jubilats (un 77%), mentre que els que menys ho fan són el grup dels directius, propietaris i comandaments intermedis (un 55%) i els grups dels administratius i similars (amb un 64%).

3.5.4. Atenció al client en els comerços

	Freqüència	Percentatge
Molt malament	49	5,8
Malament	99	11,9
Regular	328	39,2
Bé	326	39,0
Molt bé	27	3,2
Ns/nc	8	,9
Total	837	100,0

Un 42% dels enquestats pensa que l'atenció al client del comerç andorrà està bé o molt bé, un 39% regular i un 17% ens ha contestat que està malament o molt malament.

En aquest aspecte també hem trobat diferències estadísticament significatives per estudis, doncs els que tenen estudis primaris diuen que l'atenció al client està bé o molt bé un 52% dels casos, per un 33% dels que tenen estudis universitaris.

Per nacionalitats també hi ha diferències, doncs els andorrans (un 36% diu que està bé o molt bé) i els espanyols (un 41%) són els que tenen menys casos de valoració positiva. Després hi ha el grup d'altres nacionalitats (un 44%) i els que tenen més proporció de valoracions positives són els francesos (un 49%) i les persones originàries de Portugal (un 61%).

Per ocupacions es pot destacar que els més positius són els estudiants (un 65%), els treballadors no qualificats (un 61%) i els treballadors de la indústria i la construcció (un 49%). Per contra, els que valoren de manera menys positiva són el grup de directius, propietaris i comandaments intermedis (21%) i les mestresses de casa (32%).

3.5.5. Aparcament

	Freqüència	Percentatge
Molt malament	95	11,4
Malament	146	17,4
Regular	257	30,7
Bé	234	27,9
Molt bé	23	2,8
Ns/nc	82	9,8
Total	837	100,0

Un 31% valoren bé o molt bé la qüestió dels aparcaments a Andorra, un 30% ho valoren de manera regular i un 28% ho valora malament o molt malament.

En aquest aspecte, hi ha diferències significatives per edat, ja que els de 18 a 24 anys ho valoren de manera positiva un 16% dels casos, els que tenen de 25 a 54 anys un 33% i un 29% dels de més de 55 anys (entre aquests, un 25% no ha respost probablement perquè molts no condueixen).

Per nacionalitats també es troba que els que tenen una valoració més negativa són els portuguesos (un 37%) i andorrans (un 34%). A continuació hi són els espanyols (un 25%) i el grup de francesos (un 21%) i el "d'altres" (un 14%), si bé entre els espanyols i els del grup d'altres nacionalitats hi ha molts casos de no resposta (un 18% i un 10% respectivament).

3.6. Hi ha algun aspecte comercial que cregui que es podria millorar?

Multiresposta

	Casos	% resp. col.
Els preus	295	35,2%
Atenció al client	223	26,6%
Més varietat de comerços i productes	62	7,5%
Utilització del català	49	5,9%
Més aparcaments	34	4,1%
Més ofertes comercials	21	2,5%
Embelliment, netedat, imatge del exterior (comerços)	17	2,0%
Diversificar, millorar el turisme	12	1,4%
Garantia dels productes	8	,9%
Tots els aspectes s'han de millorar	8	,9%
Més qualitat	6	,8%
Millorar les condicions dels treballadors (salaris, horaris)	6	,7%
Zones peatonals	6	,7%
Millorar l'organització dels comerços	3	,3%
Millorar infraestructures	1	,1%
Altres	6	,7%
No cal, està tot bé	60	7,2%
Ns/nc	140	16,7%

A la taula anterior hi ha agrupats els principals aspectes comentats pels enquestats (a l'annex 7.4, trobareu cada aspecte desglossat)

Un 35% dels enquestats opina que els preus són els que s'hauria millorar del comerç a Andorra. En segona posició trobem "l'atenció al client", amb un 27% dels casos. Quasi un 8% dels enquestats van dir "més varietat de comerços i productes", un 6% "la utilització del català", un 4% "més aparcaments". A més distància tenim aspectes com "més ofertes comercials", "embelliment, netedat, imatge de l'exterior (comerços)", etc.

3.7. Què hauria de fer el comerç d'Andorra per continuar sent un dels pilars de l'economia andorrana?

Multiresposta

	Casos	% resp. col.
Millors preus	597	71,3%
Millorar l'atenció al client	170	20,4%
Major formació dels treballadors	96	11,5%
Millorar varietat i qualitat de productes	73	8,7%
Major atenció al comprador resident	48	5,8%
Fer promocions, animacions carrer	26	3,1%
Establiments renovats	18	2,2%
Crear zones per vianants	15	1,8%
Regalar tiquets d'aparcaments	14	1,6%
Carrers més atractius	13	1,5%
Altres	72	8,6%
Ns/nc	46	5,5%

Un 71% dels enquestats opina s'haurien de millorar els preus. A molta distància, hi ha un 20% dels enquestats que opina que s'hauria de millorar l'atenció al client (a aquest percentatge es podria afegir el 6% que demana que hagi una major atenció al comprador resident), un 12% ens diu que hi hauria d'haver major formació als treballadors, i un 9% "millorar la varietat i qualitat dels productes".

D'altra banda, entre el 9% del grup d'altres, es citen aspectes com utilitzar la llengua del país, més publicitat del país en general, baixar el preu dels lloguers comercials o millorar les condicions de vida dels treballadors

3.8. En la seva opinió, quins són els principals aspectes positius que té actualment el comerç a Andorra?

	Casos	% resp. col.
Varietat de productes i establiments	503	60,1%
La qualitat	92	11,0%
Tot està al centre, la concentració comercial	61	7,3%
Els preus	57	6,8%
La decoració, la imatge	43	5,2%
L'atenció al client	28	3,4%
Les novetats	22	2,6%
Les ofertes, rebaixes	17	2,0%
L'horari comercial	7	,8%
Atrau als turistes	5	,6%
La ubicació del país	4	,5%
Es servei que es dóna (idiomes...)	4	,5%
És competitiu	2	,2%
El petit comerç	2	,2%
El sacrifici que fan els empresaris per poder mantenir negoci	1	,2%
La bona publicitat	1	,1%
Els aparcaments	1	,1%
La seguretat	1	,1%
Tot està molt bé	6	,7%
Cap	63	7,6%
Ns-Nc	119	14,2%

Hi ha una opinió molt generalitzada (el 60% dels enquestats ho han dit) que el principal aspecte positiu del Principat és la varietat de productes i establiments.

A molta distància (un 11% dels enquestats) hi ha “la qualitat”, i a continuació hi ha “tot està al centre, la concentració comercial” i els “preus” (ho diu un 7% en cada cas). Un 5% ens diu “la decoració, la imatge”, un 3% “l’atenció al client” i “les novetats” i un 2% “les rebaixes”.

D'altra banda, quasi un 8% declara no veure cap aspecte positiu en el comerç d'Andorra, mentre que un 14% no ha contestat a la pregunta.

3.9. I quin que són els principals aspectes menys positius que te actualment el comerç a Andorra?

	Casos	% resp. col.
Preus	420	50,3%
Atenció al client	175	21,0%
Més varietat de comerços i productes	70	8,4%
Personal poc qualificat	47	5,6%
Manca competitivitat	41	4,9%
Aparcaments, infraestructures	29	3,5%
Atenció en català	25	3,0%
Poc turisme, més de qualitat, manca promocionar el turisme	21	2,5%
Qualitat	16	1,9%
Millor imatge	10	1,2%
Garanties, servei postvenda	7	,9%
Condicions laborals difícils dels dependents/es	7	,7%
Lloguers de locals molt cars	4	,4%
Massa competència	3	,4%
Oferta hotelera	3	,3%
Botigues petites	2	,3%
Modernització del comerç	1	,2%
Accesibilitat	1	,1%
Horaris limitats	1	,1%
Res	20	2,4%
Altres	15	1,8%
Ns/nc	114	13,7%

A la taula anterior hi ha els aspectes anomenats pels enquestats agrupats per categories. (Per veure el conjunt de respostes s'ha d'anar a l'annex 7.5)

Un 50% de les persones enquestades ens diu que els principals aspectes menys positius són “els preus”, un 21% “l'atenció al client”, un 8% “més varietat de comerços i productes”, un 6% que hi ha “personal poc qualificat”, un 5% esmenta la manca de competitivitat, un 4% “els aparcaments, les infraestructures”, un 3% “l'atenció en català”, un altre 3% es fixa en el turisme (que hi ha poc turisme, que es necessita de més qualitat, o que manca promoure el turisme”.