



Servei d'Estudis i
Observatori de la Ciutat

Terrassa, 10 d'abril de 2018



Xarxa d'Observatoris del
Desenvolupament Econòmic Local

BARÒMETRE DE LA CIUTAT

Enquesta dels Serveis Públics a Terrassa 2018

Realització de l'informe:

Servei d'Estudis i Observatori de la Ciutat,
Ajuntament de Terrassa:
Marc Armengol Rabal,
Sònia Moreno Osuna i
Xavier Muñoz Torrent.

Ajuntament  de Terrassa

Treball de camp:

MDK Investigació de Mercats:
Lluís Solanas (dir.) i
Sandra Úbeda.



Terrassa, 10 d'abril de 2018

1. INTRODUCCIÓ: ESCOLTA ACTIVA A LA CIUTAT DE TERRASSA

La posta en pràctica de polítiques públiques locals, a més de la recollida sistemàtica de les dades de gestió, reclamen poder disposar d'una idea de la **percepció que aquelles han suposat per a la ciutadania**, com a forma vàlida d'avaluació del seu l'impacte de les mateixes; la qual cosa significa el desplegament necessari **d'eines d'escolta activa** de la gent. Això és el que es planteja el projecte d'una **"Enquesta dels Serveis Pública a Terrassa"**, altrament dit **"Baròmetre de la Ciutat"**, que es redactava seguint d'experiències pròpies en el camp de les enquestes d'opinió, així com a imatge d'altres productes estadístics desenvolupats per a realitats urbanes properes: el *Baròmetre de Barcelona*, que semestralment elabora l'Ajuntament de Barcelona, o el *Baròmetre d'Opinió Municipal* que anualment duu a terme l'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat, o altres generats a Sant Cugat del Vallès, a Rubí o a Madrid. El desplegament d'un baròmetre propi ha de permetre conèixer l'opinió que tenen els terrassencs i les terrassenques de la seva ciutat, els seus serveis, la gestió municipal o, fins i tot, les seves principals preocupacions. A la vegada, la periodització de l'enquesta hauria de permetre realitzar-ne el seguiment i recolzar l'avaluació de l'acció pública en el temps.

Així, en aquest sentit, s'elaborà un estudi concís de l'experiència d'altres municipis, que es recollí en l'article **"Enquestes per al bon govern"**, publicat al bloc de la xarxa *El Perfil de la Ciutat*, en data 29 de juny de 2017 ¹. L'article presentava, de fet, una proposta oberta a aquella xarxa, per a l'elaboració d'una eina conjunta que generés economies d'escala per a tots els municipis participants.

Es proposa, per tant, la creació d'una nova eina de captació periòdica de l'opinió pública que ha permetre avançar en la consolidació d'aquesta relació, tant a nivell operatiu mitjançant l'establiment d'un procés metodològic que és pugui retroalimentar de l'experiència acumulada, com a nivell de resultats, atès que la seva periodicitat hauria de reforçar el valor afegit d'aquests mateixos resultats per la dimensió temporal que de manera intrínseca incorporaria.

A més, simultàniament, es dona compliment a allò establert en l'art. 60 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, pel que fa l'avaluació permanent dels serveis públics en base a una consulta regular a la ciutadania ².

¹ Vegeu ARMENGOL, M., ["Enquestes per al bon govern"](#), Bloc *El Perfil de la Ciutat*, 29/06/2017. També vegeu anteriors experiències a MARGENAT, J.; ARMENGOL, M., i MUÑOZ, X., ["Enquestes que fan ciutadania"](#), Bloc *El Perfil de la Ciutat*, 17/06/2016, que, de fet, en el marc de 'experiència del procés *Àgora Terrassa*, han estat assajos per a un posterior *baròmetre* de ciutat, d'una forma participada.

² Vegeu al *Portal Jurídic* de la Generalitat de Catalunya el text de la [Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern](#).

2. CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES

2.1. Objectiu.- Conceptualització, disseny i implementació d'un producte estadístic de referència per a la ciutat que aportí coneixement sobre l'opinió dels terrassencs i terrassenques al voltant de l'evolució de la ciutat de Terrassa i l'actuació pública. Així mateix, a banda d'aquestes qüestions permanents que haurien de possibilitar el seguiment de l'estat d'opinió ciutadana, també hi tindrien cabuda qüestions relatives a l'actualitat, que es podrien introduir en mòduls específics.

2.2. Procés metodològic.- El projecte s'estructura i executa seguint el següent pla d'etapes:

- 1) **Definició dels objectius:** és l'etapa inicial del projecte, consistent en la definició de l'objectiu general de la investigació. Precisió de les necessitats d'informació i determinació dels objectius específics.
- 2) **Disseny del qüestionari d'enquesta:** en aquesta etapa es procedirà a l'elaboració del qüestionari d'enquesta en funció dels objectius prèviament definits en l'etapa anterior.
- 3) **Disseny mostral de l'enquesta:** en funció també dels objectius establerts en la fase inicial, es procedirà al disseny de la fitxa tècnica de l'enquesta. Cal en aquesta fase determinar específicament la mostra, escollint el tipus de mostreig, la mida mostral i els errors màxims de mostreig.
- 4) **Contractació d'assistència tècnica:** per a l'execució del treball de camp i el processament de la informació es planteja la contractació d'assistència tècnica externa especialitzada, per la qual cosa s'ha procedit a la definició de les bases/condicions per a l'execució d'aquesta, i posteriorment a la seva selecció i contractació.
- 5) **Testeig de l'enquesta i ajustos:** abans de donar per definitiu el qüestionari, s'ha dut a terme una prova pilot per avaluar el funcionament del qüestionari elaborat i s'ha procedit als ajustos que en possibilitin el seu correcte funcionament durant la fase de recollida de la informació.
- 6) **Planificació i realització del treball de camp:** planificació i execució del treball de camp (recollida de la informació) per part de l'empresa encarregada de l'assistència tècnica externa d'acord amb el qüestionari elaborat i el disseny mostral definit.
- 7) **Processament i depuració de la informació:** introducció de la informació recollida en suport informàtic, comprovació i correcció de la consistència de la base de dades resultant.
- 8) **Explotació estadística de la informació:** tabulació i anàlisi de la base de dades. Explotació d'aquesta atenent als objectius de l'acció tot

definint i determinant els creuaments de variables necessaris per al seu assoliment.

9) **Redacció d'informes:** elaboració tant de l'informe que reculli els resultats de l'acció, com del corresponent informe que contingui les principals característiques metodològiques del procés.

10) **Presentació de l'informe:** difusió dels resultats de l'enquesta, fonamentalment per mitjà de la seva publicació electrònica i, si s'escau, difusió via presentació pública

2.3. Fitxa tècnica.- Inicialment, i sotmesa a la definició precisa dels objectius específics que constitueix la fase inicial del projecte, es plantegen les principals característiques de l'enquesta:

Nivell de confiança	...	95,5% (2 σ)
Variança	...	P = Q = 0,5
Grandària de la mostra	...	1.100 individus
Marge d'error (conjunt de la mostra)	...	$\pm 3,0\%$

Àmbit geogràfic: Ciutat de Terrassa.

Univers: Població de 18 i més anys d'edat resident a la ciutat de Terrassa: 172.298 individus l'any 2017. D'aquests el 48,6% són homes (83.766) i el 51,4% són dones (88.532).

Mètode de recollida d'informació (treball de camp): Entrevista telefònica amb suport informàtic (CATI), emprant bases de dades adquirides per l'empresa d'assistència tècnica que incorporen la informació sobre números de telèfon fixos i també mòbils³.

Durada del qüestionari: De 15 a 20 minuts.

Procediment de mostreig: Mostreig aleatori estratificat. Els estrats es formen per l'encreuament dels sis districtes municipals amb el gènere i amb l'edat dels ciutadans (l'edat es divideix en quatre categories: de 18 a 24, de 25 a 44, de 45 a 64 i de 65 anys i més). S'apliquen quotes per a cadascun dels estrats calculades de forma proporcional segons el padró municipal.

³ Aquesta circumstància han pogut produir un biaix (i una dificultat afegida) a l'hora d'acomplir amb la mostra prevista, atès que el personal de menys edat no ha estat inicialment trobat en números de telèfon fixos, on es troba inicialment les persones de més edat, i ha estat necessari emprar per part de l'equip de treball de camp bases de dades alternatives de telèfons mòbils.

POBLACIÓ TERRASSA 2017 (>18 ANYS)					MOS TRA REAL BAROMÈ TRE 20 17				
Àmbit	Edat	Homes	Dones	Total	Àmbit	Edat	Homes	Dones	Total
Districte 1	18-24	1.278	1.199	2.477	Districte 1	18-24	8	8	16
	25-44	4.881	5.130	10.011		25-44	31	33	64
	45-64	4.631	4.913	9.544		45-64	30	31	61
	65 >	2.690	3.993	6.683		65 >	17	25	42
	Total	13.480	15.235	28.715		Total	86	97	183
Districte 2	18-24	805	765	1.570	Districte 2	18-24	5	5	10
	25-44	3.929	3.460	7.389		25-44	25	22	47
	45-64	2.499	2.218	4.717		45-64	16	14	30
	65 >	1.212	1.654	2.866		65 >	8	11	19
	Total	8.445	8.097	16.542		Total	54	52	106
Districte 3	18-24	1.170	1.124	2.294	Districte 3	18-24	7	4	11
	25-44	5.412	5.107	10.519		25-44	35	33	68
	45-64	4.438	4.237	8.675		45-64	28	30	58
	65 >	2.238	2.964	5.202		65 >	14	19	33
	Total	13.258	13.432	26.690		Total	84	86	170
Districte 4	18-24	1.274	1.218	2.492	Districte 4	18-24	8	8	16
	25-44	5.738	5.931	11.669		25-44	37	38	75
	45-64	5.219	5.156	10.375		45-64	33	33	66
	65 >	2.794	3.879	6.673		65 >	17	25	42
	Total	15.025	16.184	31.209		Total	95	104	199
Districte 5	18-24	1.461	1.404	2.865	Districte 5	18-24	10	9	19
	25-44	6.647	6.717	13.364		25-44	40	43	83
	45-64	6.104	6.396	12.500		45-64	39	41	80
	65 >	3.360	4.647	8.007		65 >	23	30	53
	Total	17.572	19.164	36.736		Total	112	123	235
Districte 6	18-24	1.492	1.329	2.821	Districte 6	18-24	9	8	17
	25-44	6.342	6.126	12.468		25-44	37	37	74
	45-64	5.469	5.343	10.802		45-64	36	36	72
	65 >	2.693	3.622	6.315		65 >	20	24	44
	Total	15.986	16.420	32.406		Total	102	105	207
TERRASSA	18-24	7.480	7.039	14.519	TERRASSA	18-24	47	42	89
	25-44	32.949	32.471	65.420		25-44	205	206	411
	45-64	28.350	28.263	56.613		45-64	182	185	367
	65 >	14.987	20.759	35.746		65 >	99	134	233
	Total	83.766	88.532	172.298		Total	533	567	1.100

Font: Ajuntament de Terrassa, Padró Municipal d'Habitants, 2017, i elaboració pròpia de MDK.

Grandària de la mostra: Mínim de 1.100 enquestes vàlides.

Afixació: Proporcional.

Error mostral: El marge d'error per al conjunt de la mostra és de $\pm 3,0\%$, per a un nivell de confiança del 95,5% (2 sigmes) i sota el supòsit de màxima indeterminació ($p = q = 50\%$).

En concret, en l'aplicació final, els errors mostrals per grups són:

Segons sexe:

Home: 4,32%

Dona: 4,21%

Segons trams d'edat:

18-25 anys: 10,60%

26-44 anys: 4,93%

45-64 anys: 5,22%
65 o més: 6,55%

Segons districtes:

Districte 1: 7,39%
Districte 2: 9,73%
Districte 3: 7,66%
Districte 4: 7,08%
Districte 5: 6,53%
Districte 6: 6,95%

Treball de camp: El treball de camp i el procés i tabulació de les dades, com ja s'ha expressat, es duu a terme mitjançant contractació d'assistència tècnica externa especialitzada. Per aquest primer baròmetre, el treball de camp s'ha desenvolupat del **20 de febrer al 19 de març de 2018**.

Temporització: Cada dos anys, com a mínim. Preparació durant 1r semestre. Execució treball de camp inicialment pensada per fer durant el mes de juny de cada any o, en el seu defecte, durant el mes d'octubre. Malgrat això, en ares a preservar al màxim la no mediatització dels resultats, en el cas present s'ha preferit posposar l'execució del treball de camp al març de 2018.

2.4. Proposta de qüestionari.- El qüestionari emprat (que es pot considerar "tipus" per a posteriors edicions) s'ha elaborat en base a aquests productes estadístics consolidats en d'altres ciutats i que poden actuar com a operacions de referència, i que permeten assajar benchmarking respecte dels resultats assolits per aquelles ciutats. El qüestionari adjunta com a **Annex I** al present informe.

El qüestionari està pensat perquè contingui una part fixa (qüestions que es vagin mantenint en les diferents campanyes successives) i una part ad-hoc o variable, d'acord amb les necessitats de cada moment⁴. El total de qüestions a fer ha d'estar al voltant dels **20 ítems**, per tal de facilitar el treball de camp i el procés de les dades (temps mitjà de resposta 15 minuts).

2.5. Execució.- El disseny de l'enquesta i l'explotació final de les dades resultants s'executa per l'equip del Servei d'Estudis i Observatori de la Ciutat de l'Ajuntament de Terrassa (antic OESST). Per al treball de camp, així com el procés i tabulació de les dades s'ha contractat l'assistència tècnica externa especialitzada de la companyia MDK, Investigació de Mercats SL, de Barcelona⁵.

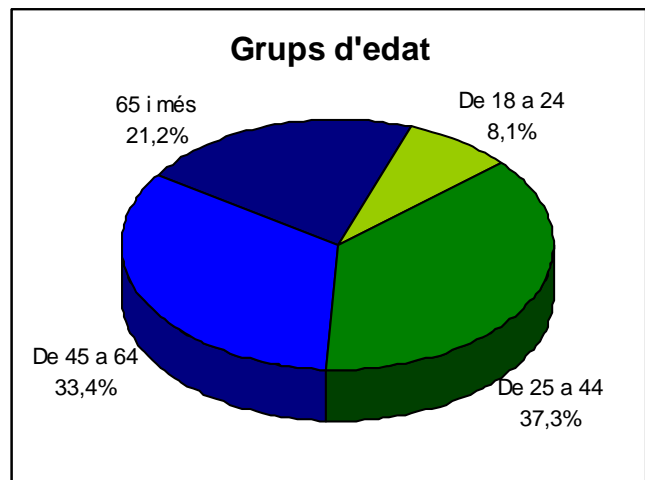
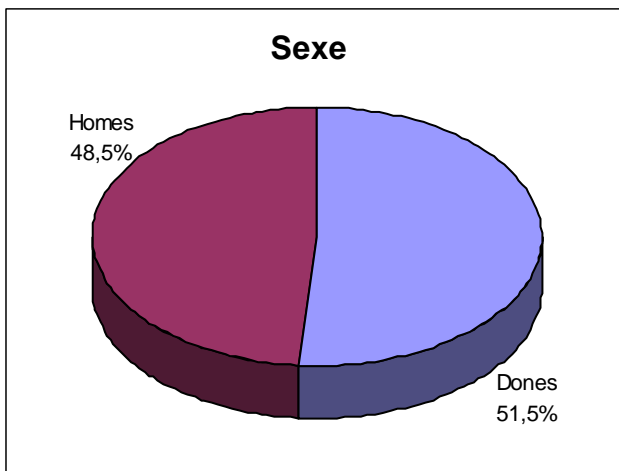
2.6. Cost.- El cost del treball de camp (contracte amb MDK Investigació de mercats SL) ha estat de 20.812€ (IVA inclòs), la qual cosa representa una repercussió de 0,09€ per habitant.

⁴ De la proposta inicial s'han descartat tots aquells capítols per als quals hi ha una enquesta municipal recent.

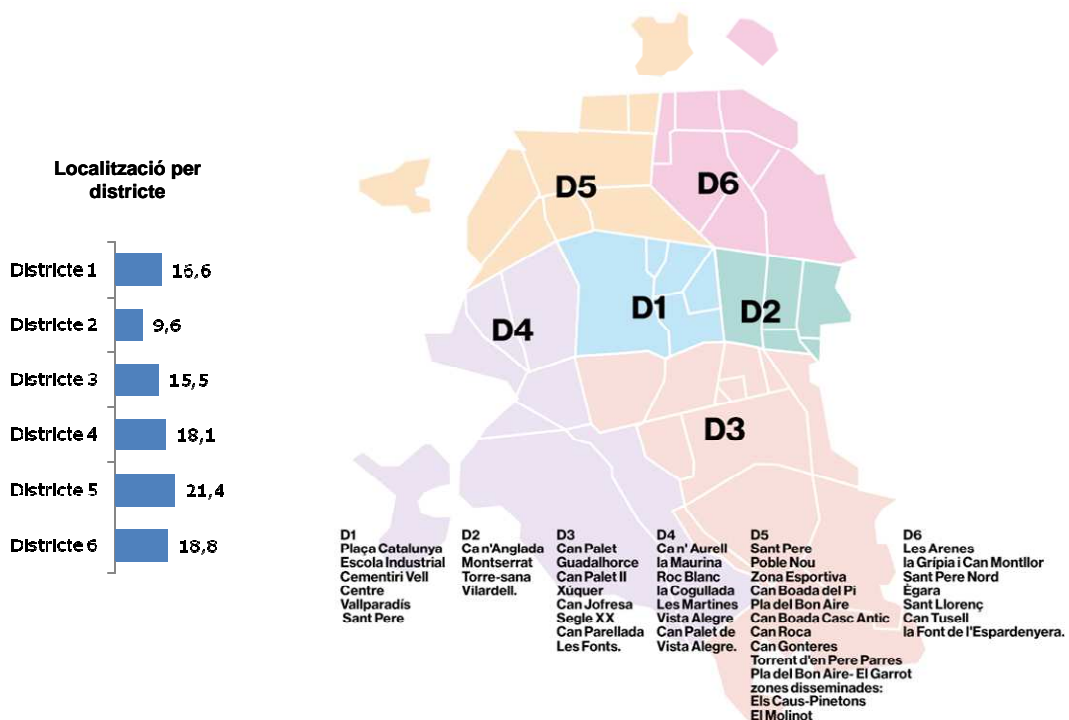
⁵ Inicialment es preveia la implementació del treball de camp durant el mes d'octubre de 2017, però el context social i polític del moment podria haver mediatitzat abastament les respostes i s'optà per posposar-ho al març de 2018.

3. DADES DEMOGRÀFIQUES I CLASSIFICACIÓ DE LA CIUTADANIA ENQUESTADA

3.1. Grups per sexe i edat.- La mostra finalment obtinguda obeeix a parts similars entre homes i dones, i les franges d'edat principalment assolides han estat les de mitjanes edats. Hi ha hagut especial dificultat en assolir menys error mostral en el grup d'edat dels joves (el grup dels 18 als 24 anys d'edat), per tal com la seva concurrència en telefonia fixa és molt menor a la de la resta de grups.

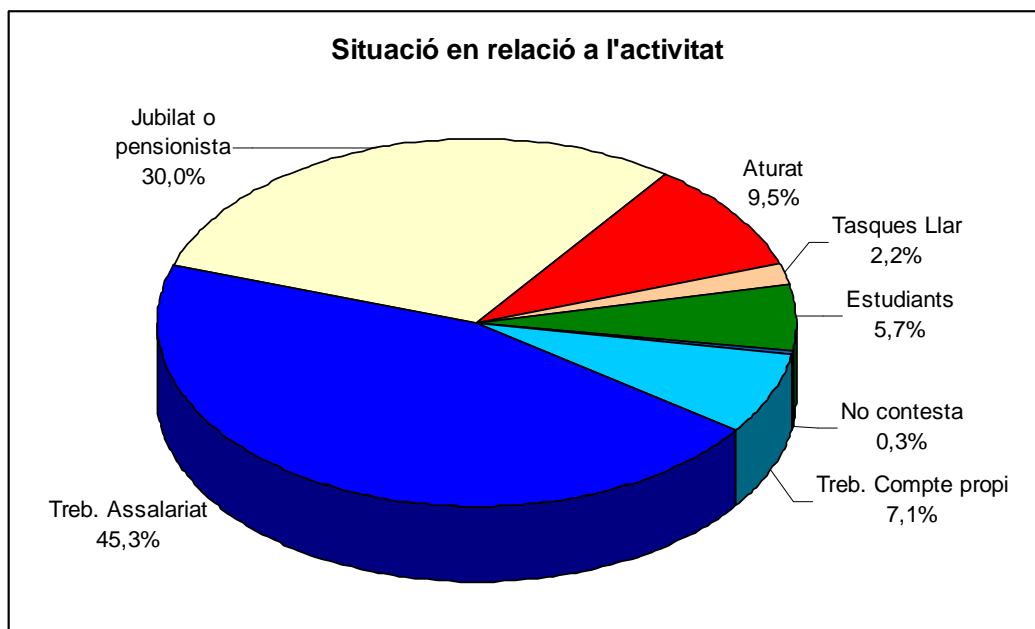


3.2. Localització per districte dels entrevistats.- Les agrupacions per districte majoritàries han estat les del nord de la ciutat, com es pot veure en el gràfic de proporcions que es presenta juntament amb el plànol de la divisió territorial de la Ciutat. Les proporcions corresponen als totals parcials de la mostra.



3.3. Situació en relació a l'activitat (situació laboral).- El qüestionari també inclou una pregunta, a respondre espontàniament, sobre la seva situació en relació a l'activitat. De les respostes es desprèn que gairebé un **62% dels entrevistats (681) es considerava població activa**⁶, dels quals la majoria (un 45,3% del total) són treballadors per compte d'altri, mentre que un 7,1% són autònoms o per compte propi; situant-se els aturats en un 9,5% del total dels entrevistats. Aquests últims correspondrien a un **atur del 15,35% de la població activa**, dada que **supera en 1,78 punts** a la taxa d'atur registrat (13,57%, al més de març de 2018)⁷. En la part positiva de l'activitat, doncs, en resulta que un **84,65% de la població activa està ocupada**.

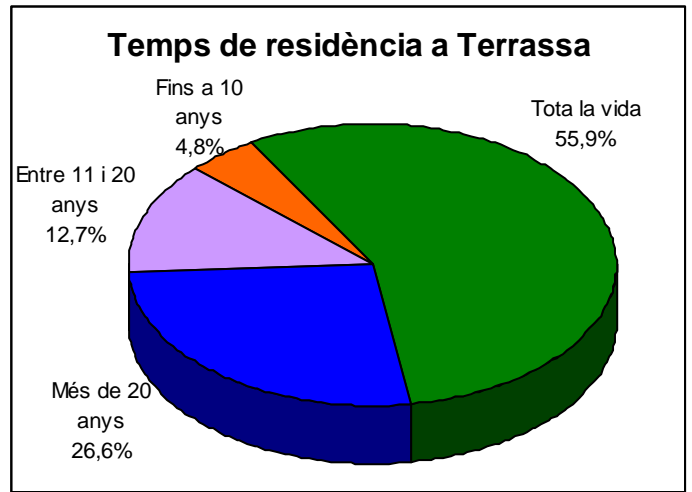
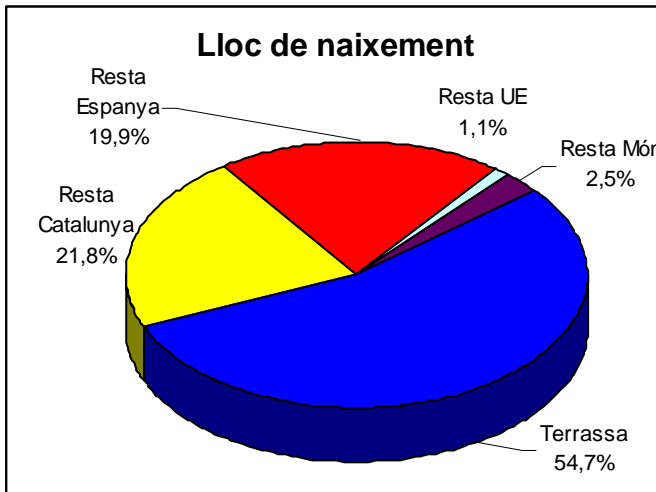
D'altra banda, entre la població que es manifesta com a inactius (prop d'un 38%), el grup més representat és el dels **pensionistes, que se situen en un 30%** del total.



3.4. Origen dels entrevistats i antiguitat de la residència a Terrassa.- Dels entrevistats (tots ells havien de ser *sine qua non* residents a Terrassa i tenir 18 anys o més), majoritàriament són **nascuts a Terrassa, gairebé un 55%**, mentre que els nascuts a la resta de Catalunya i a la resta de l'Estat gairebé estan en la mateixa proporció. Ciutadans de la resta de la Unió Europea que han estat enquestats representen la proporció més petita, mentre que els ciutadans de la resta del món arriben a un 2,5%.

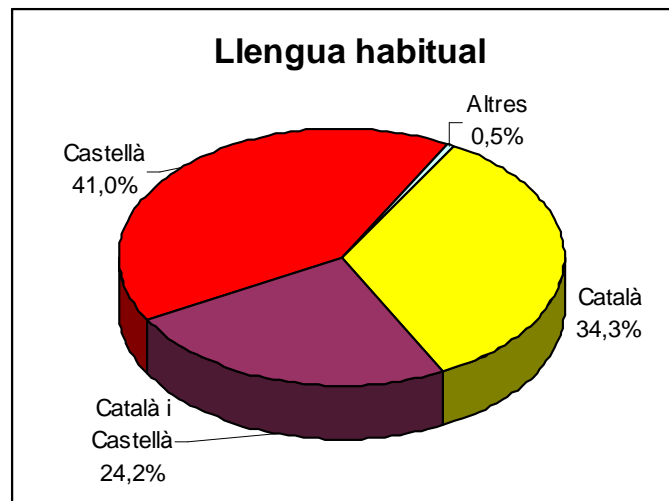
⁶ Aquesta xifra no correspon exactament a la definició tècnica de població activa, per tal com s'ha entrevistat població de 18 anys i més, quan la població potencialment activa es pren des dels 16 anys.

⁷ Seguint l'anterior nota, aquesta proporció de 15,35% no és exactament una taxa d'atur, per tal com aquella es calcula sobre la població activa, i en la mostra no s'ha considerat la població de 16 i 17 anys. Per tant, la diferència entre la taxa de l'atur registrar i la que es desprèn de les declaracions dels enquestats podria ser un xic diferent. En qualsevol cas, aquest resultat es considera força alineat amb les xifres registrals.



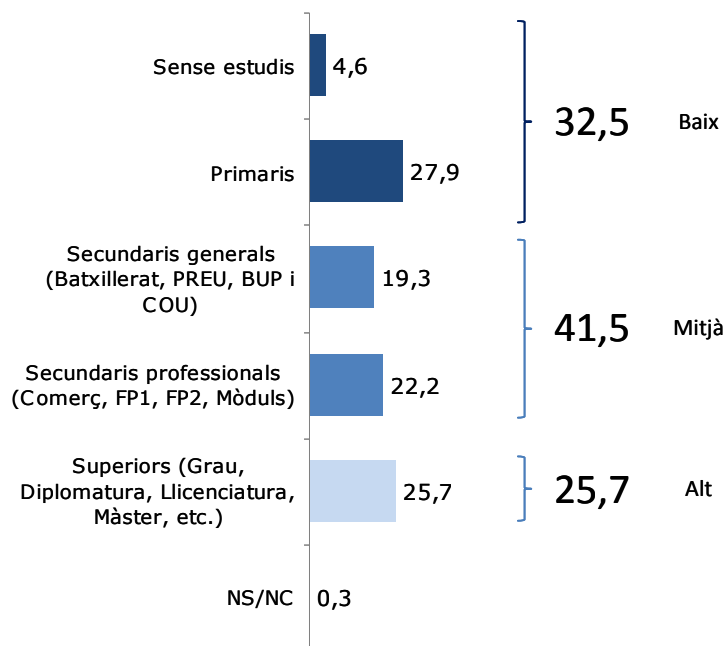
Dels no-nascuts a Terrassa (d'aquell 45,3%), gairebé un 56% declaren residir-hi de "tota la vida", de sempre. Dels que no, la mitjana d'antiguitat a la ciutat és de **34 anys**.

3.5. Llengua habitual dels enquestats.- De les entrevistes en resulta que majoritàriament la **llengua més emprada pels enquestats és el castellà**: un 41% que el parla habitualment com única llengua. La utilització del català com a llengua habitual entre els terrassencs enquestats es queda en un 34%, mentre els que habitualment utilitzen indistintament les dues llengües són un 24%. Menys d'1% dels enquestats utilitza un altre tipus de llengua.



3.6. Nivell d'estudis.- Com a pregunta complementària també es demanava a la ciutadania enquestada pel seu nivell d'estudis. D'aquesta pregunta en resulta que prop d'un 28% de la població té estudis primaris, malgrat també més enllà d'un quart de la mostra declara tenir algun grau superior acabat. En tot cas, si es fa una agrupació més àmplia, en resultaria que el 41,5% dels terrassencs enquestats (majoritàriament) estarien en el grup que gaudeix d'un nivell mitjà d'estudis.

Nivell d'estudis dels enquestats

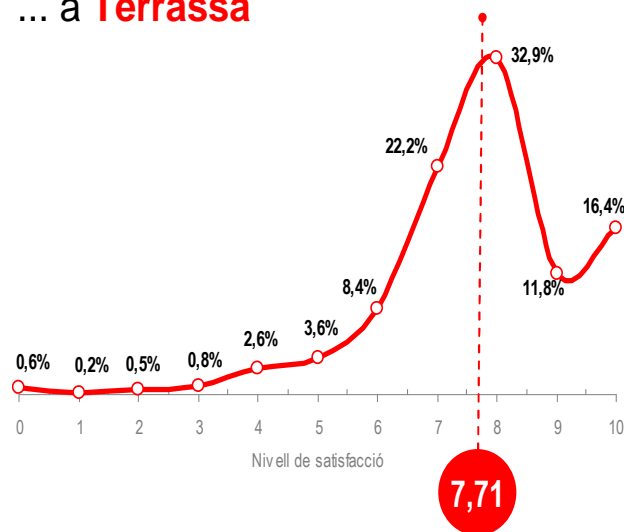


4. IMATGE DE LA CIUTAT

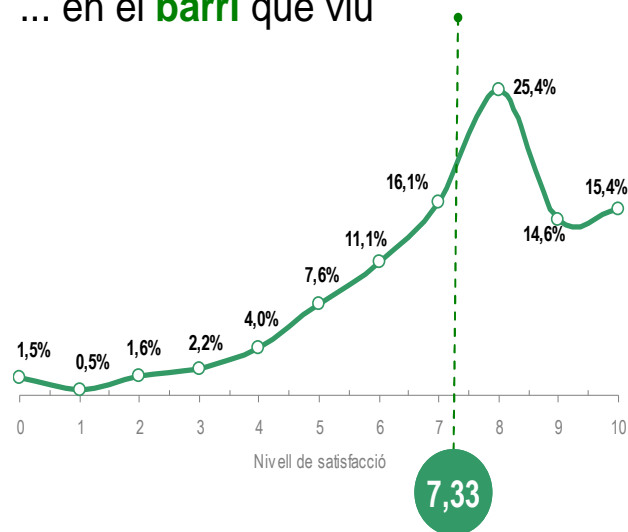
4.1. Satisfacció de viure a Terrassa / Barri.- En una escala del 0 al 10 se'ls preguntava per la satisfacció de viure respecte Terrassa i el Barri⁸.

Nivell de satisfacció de la ciutadania respecte de la Ciutat i el Barri

... a **Terrassa**



... en el **barri** que viu



La satisfacció vivencial respecte del concepte que en tenen de Terrassa és sensiblement superior a la del barri de cadascú, xifrant Terrassa una nota mitjana de satisfacció d'un **7,71 sobre 10**, mentre que respecte del barri es quedava unes 4 dècimes per dessota. És notable, però, significar com quasi un **33% dels enquestats atorguen un 8 de nota** de satisfacció de viure a la Ciutat, mentre que la proporció d'aquesta nota passa a un 25% quan es qualifica al barri. També és rellevant veure com més d'un 16% de la població, en el cas del valor per a Terrassa, i d'un 15%, per al cas del Barri, hi atorguen un 10 de satisfacció.

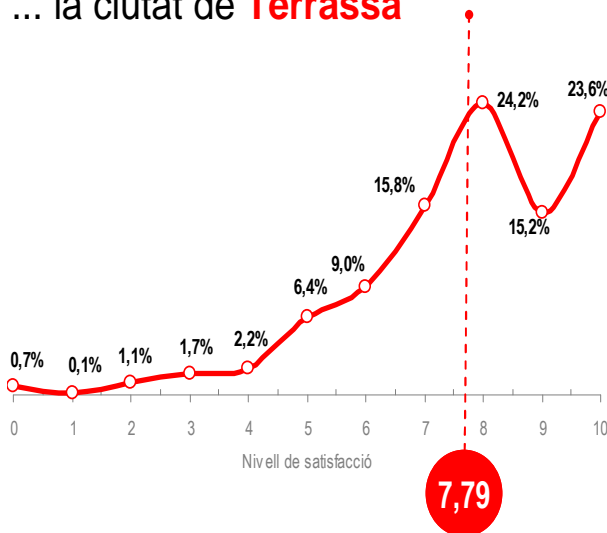
4.2. Identificació amb la Ciutat i el Barri.- També se'ls pregunta per la seva identificació al respecte de la Ciutat i del Barri de cadascú. La mitjana també se situa en el notable, més alta en el cas de la **consideració de la Ciutat, que s'eleva al 7,79, fregant el 8**. Tanmateix, en aquest cas, és molt rellevant veure com la gent que s'identifica al màxim amb Terrassa (els que li donen 10 a la seva identificació) representa gairebé un 24%.

En canvi, la identificació amb el Barri, tot i sent també més alta en el màxim (un 18% li atorga una nota de 10), és més curta en la mitjana (s'apropa més al 7).

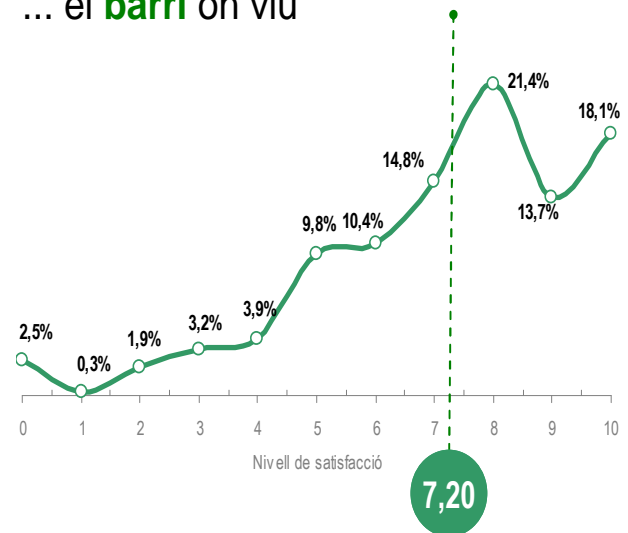
⁸ Quan es parla de Barri, s'ha d'entendre com a tal l'entorn immediat de vida dels ciutadans, atès que, d'altra manera, al preguntar-los podrien no entendre pel que els estan preguntant.

Nivell d'identificació de la ciutadania amb la Ciutat i el Barri

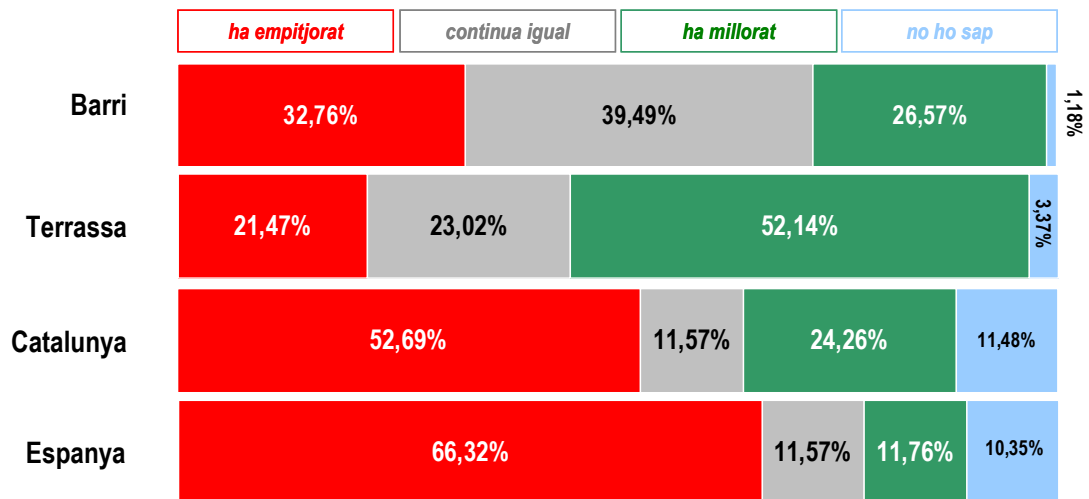
... la ciutat de **Terrassa**



... el **barri** on viu



4.3. Percepció de la millora o empitjorament en el passat any.- Als enquestats se'ls preguntava que valoressin l'evolució de cada territori en el darrer any, aquest cop incorporant també la valoració de l'evolució al respecte de Catalunya i l'Estat espanyol:

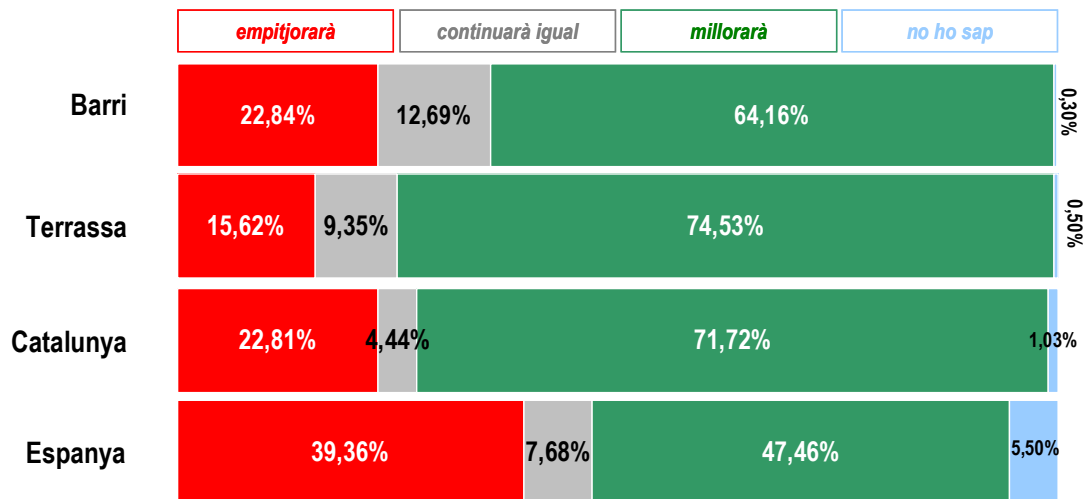


És notori com la percepció de millora de la Ciutat és molt elevat en comparació amb les altres escales territorials, essent quasi del doble al respecte del propi barri o de Catalunya. Respecte del propi barri, més del 39% pensa que no ha sofert cap canvi significatiu, que continua igual, fins i tot gairebé un terç pensa que ha empitjorat.

En el cantó més negatiu, el que ha empitjorat més, es troba molt especialment **una visió molt negativa d'Espanya: el 66,32%** dels enquestats pensa que Espanya ha empitjorat. Tanmateix, aquesta visió al respecte de Catalunya tampoc es veu ben parada, car el 52,69% dels terrassencs diuen també que ha empitjorat.

També és simptomàtic observar com els “no ho sap” s'engreixen en les qualificacions a Catalunya i a l'Estat: són superiors al 10% els enquestats que així es manifesten, mentre que per a les escales locals aquest percentatge és residual.

4.4. Percepció de la millora o empitjorament pel que ha de venir.- També se'ls ha preguntat en els mateixos termes pel què pensen sobre el futur a cada escala, que no deixa de ser una expressió de desitjos:

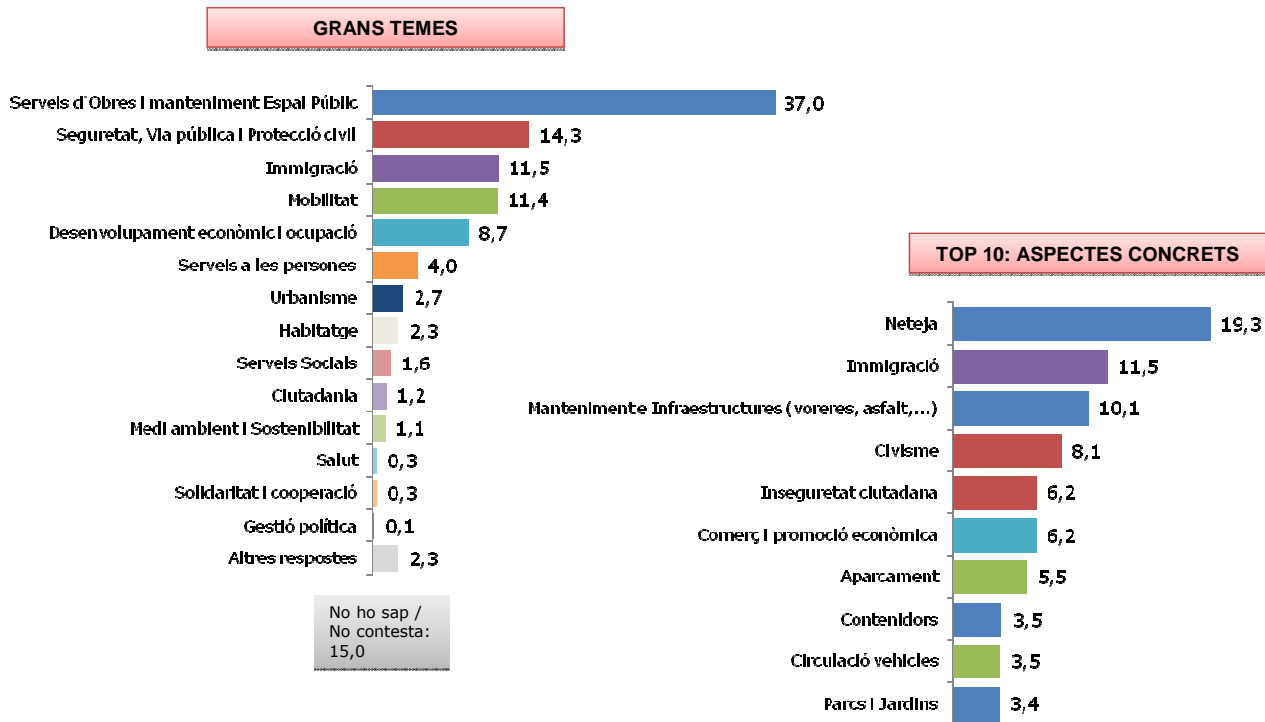


Els terrassencs es manifesten en general de forma força optimista pel futur: tant pel que fa a Terrassa com pel que fa a Catalunya, prop de tres quarts dels enquestats creuen que millorarà com a conjunt, i per al cas del barri el 64% percep que també ho farà. Aquest optimisme cau fins al 47,46% respecte d'Espanya, malgrat, en tot cas, és majoritària aquesta visió, força per damunt dels que pensen que empitjorarà.

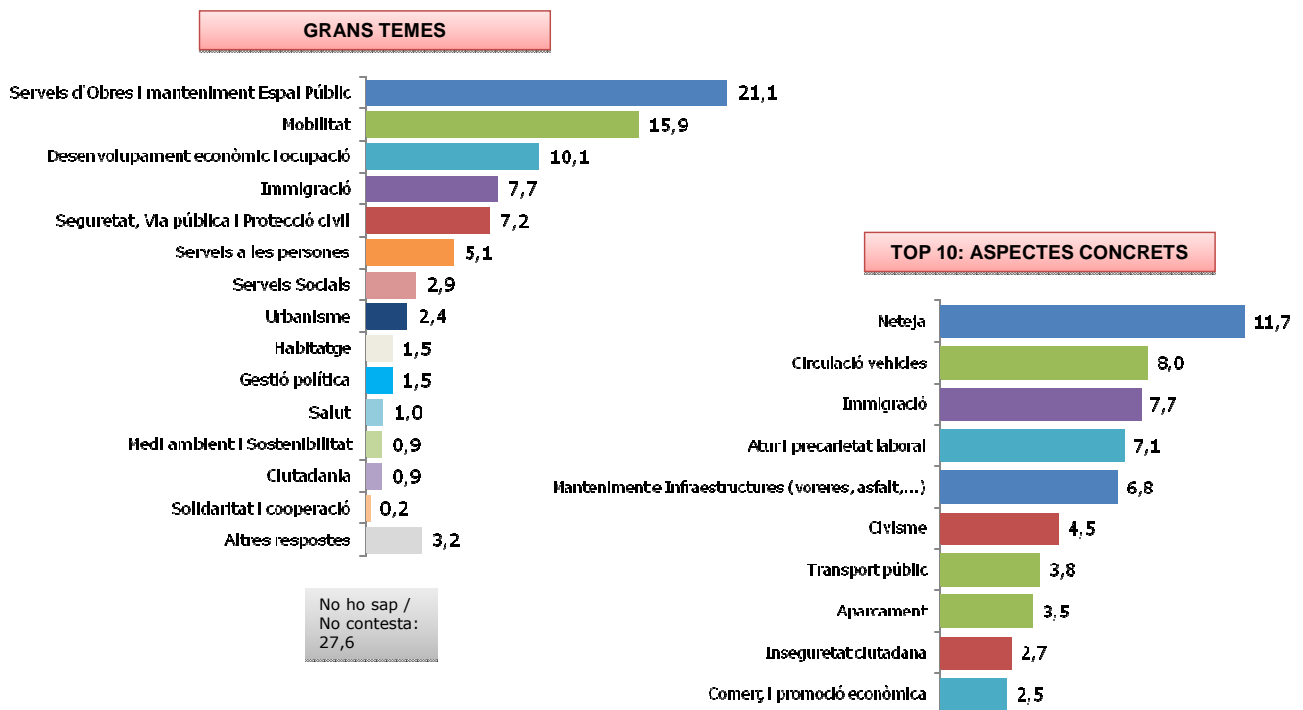
4.5. El problema més greu al respecte de diferents escales territorials (o nivells de govern).- Concretant en la percepció, es pretén també recollir la consideració del problema més greu que entenen els enquestats per a l'actualitat del seu barri, de la ciutat, de Catalunya, d'Espanya i d'Europa. Es tracta d'una pregunta oberta que ha requerit la classificació i atribució dels conceptes expressats pels ciutadans⁹.

⁹ Expressem en aquest informe la classificació proposada per l'empresa MDK. Vegeu l'Annex II.

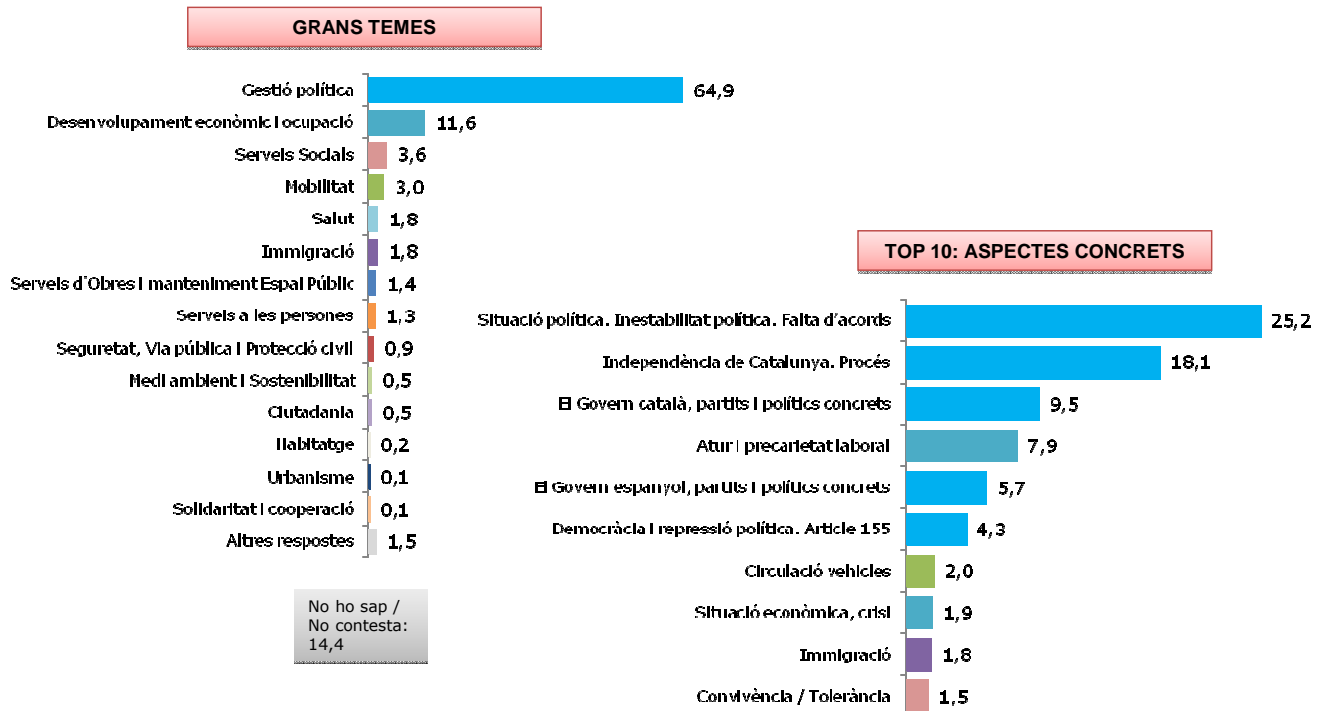
Respecte del Barri



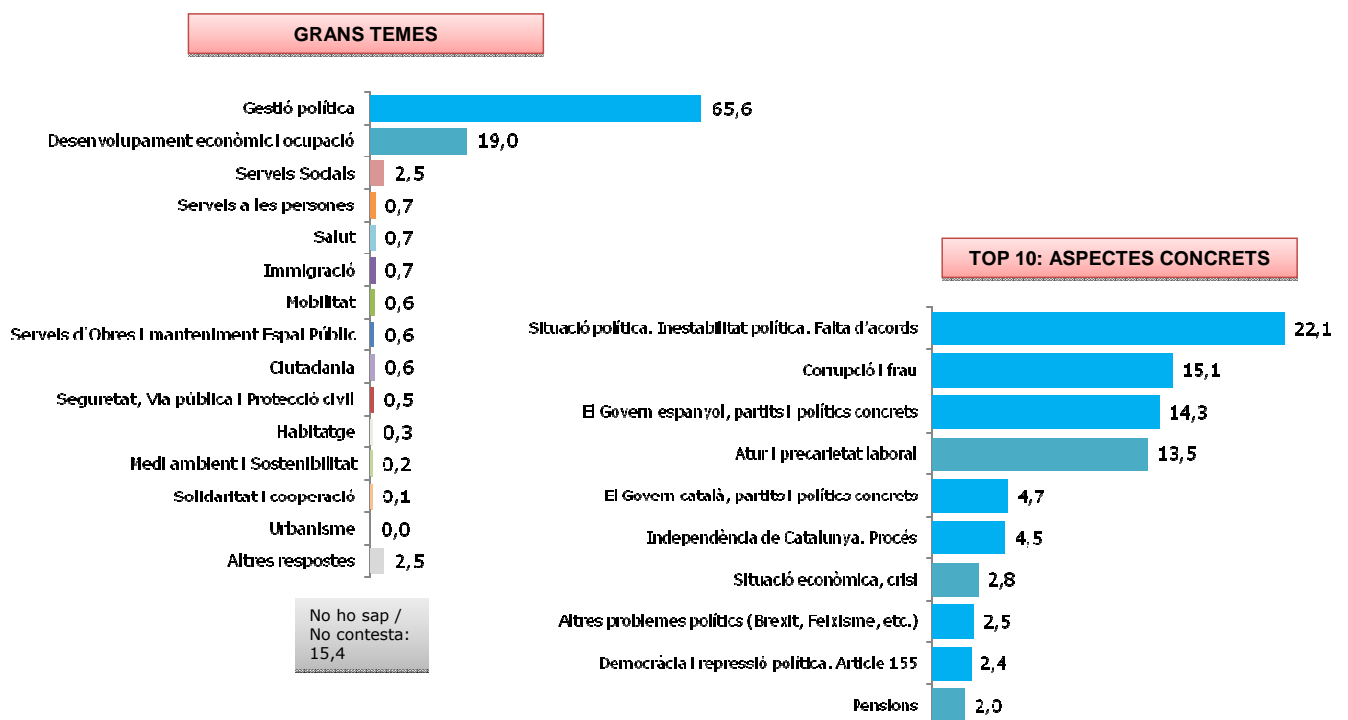
Respecte de Terrassa



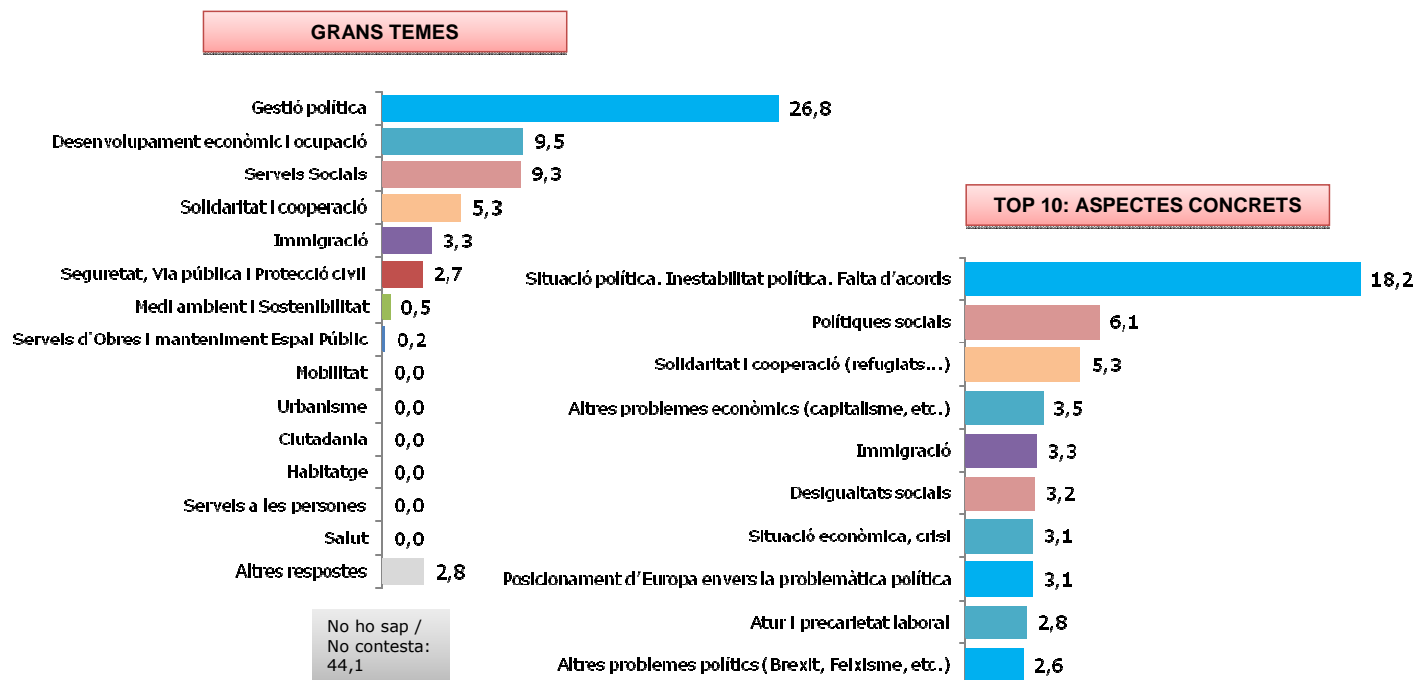
Respecte de Catalunya



Respecte d'Espanya



Respecte d'Europa



Difereix molt la percepció respecte de l'escala d'apreciació. Quant més ens apropem a l'escala humana, més es concreten els problemes en aspectes de tipus domèstic. Així l'atenció es concentra principalment a l'escala de barri o de ciutat en aspectes relatius a la conservació i manteniment de l'espai públic, a la mobilitat, a la seguretat ciutadana, a la gestió de la diversitat creixent o al desenvolupament econòmic i l'ocupació.

Quan es concreta, a nivell de barri, el tema estrella és la neteja, el manteniment urbà i la immigració (creixement de la població per causa de nous residents?), i quan es parla a nivell de ciutat també ocupa especial preocupació la circulació, l'atur i la precarietat laboral.

En canvi, quan es passa a nivells superiors, la gran preocupació es volca en la gestió política, molt per davant d'altres problemes, i molt en segon terme els aspectes relacionats amb el desenvolupament econòmic i l'atenció social. Molt curiosament l'aspecte general de la gestió política se situa en un lloc secundari de les preocupacions ciutadanes, essent només principal per a un escàs 1,5% dels enquestats quan parlem en clau de Terrassa (això és la desena posició) i ni apareix en el "top ten" de les concrecions.

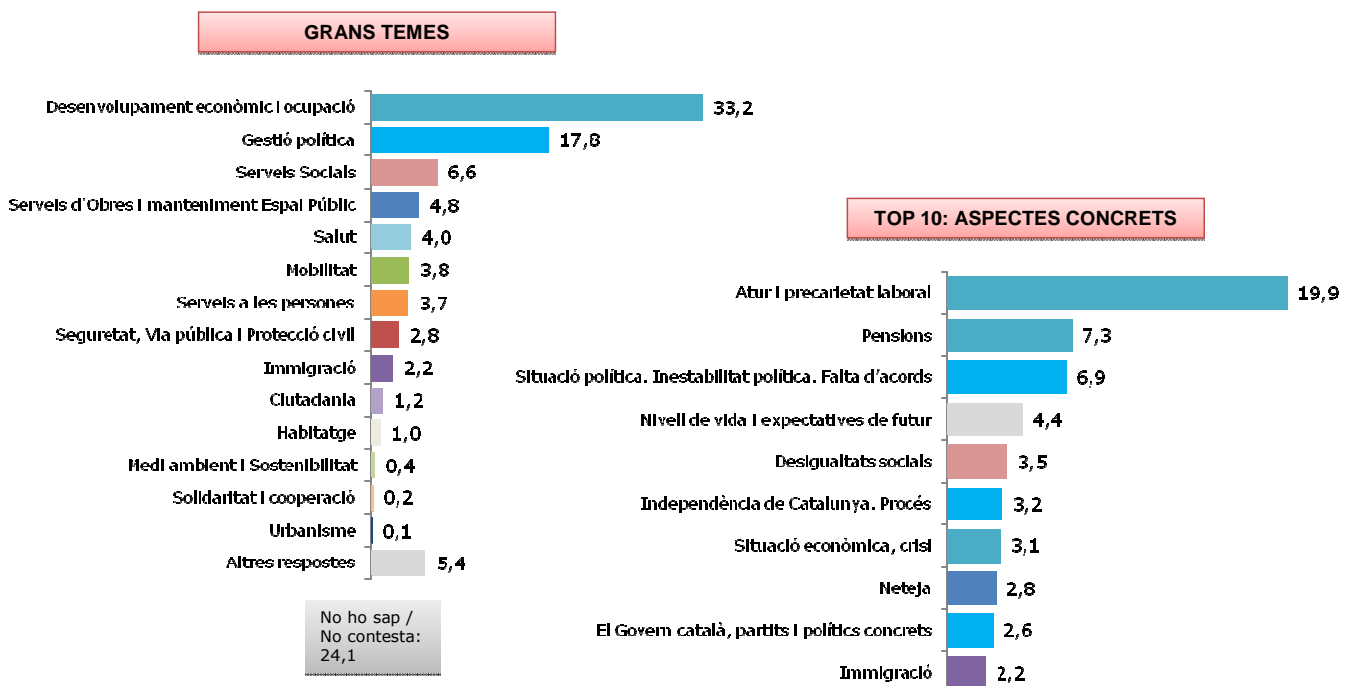
En contrast, sí que el tema polític i de la enrarida situació nacional apareix molt destacat quan es passa als aspectes més concrets. Així la inestabilitat política catalana, en els seus diferents aspectes, és prioritari per al 62,8% dels enquestats quan es parla dels problemes de Catalunya, i apareix d'una forma

semblant per a Espanya, combinant-ho en aquell cas amb una altíssima preocupació pels casos de corrupció (ho destaca més del 15% dels entrevistats).

Respecte d'Europa, malgrat en primer terme de les qüestions concretes també hi consta la situació política, en segon lloc es fa èmfasi destacat a les polítiques socials, que no apareix en el "top ten" ni per a Catalunya ni per a Espanya. Per a Europa també és destacable el percentatge de respostes que s'acullen al no sap /no contesta, que és superior a un 44%, això és expressant molt probablement un altíssim desinterès pels problemes que es donen en aquella escala.

4.6. Els problemes més greus a nivell personal.- La pregunta sobre problemes concrets també s'ha traslladat al nivell personal (això és els problemes que afecten particularment els entrevistats).

Problemàtica a nivell personal



En aquest escenari la problemàtica pren un gir eminentment social: el 33,2% destaquen temes relacionats amb el desenvolupament econòmic i l'ocupació, concretant-ho en aspectes de situacions d'atur i precarietat laboral (gairebé el 20% dels enquestats ho destaquen) i també fan èmfasi en les pensions (7,3%), i en menor mesura a altres aspectes que envolten la crisi econòmica, les expectatives de futur i les desigualtats socials.

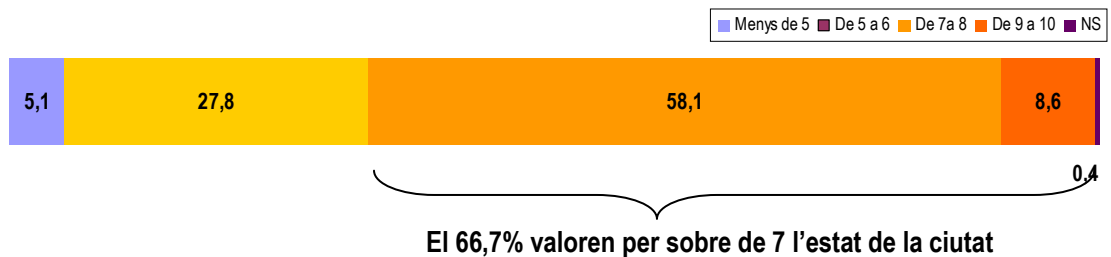
La gestió política també hi és present entre les preocupacions principals dels terrassencs (gairebé un 18% ho destaquen), que es concentra bàsicament en allò que personalment i/o emocionalment els afecta respecte de la situació

d'inestabilitat política i en la qüestió del Procés català, però sempre des d'una perspectiva de preocupació personal.

4.7. Percepció general de l'estat de la Ciutat en quant als serveis públics.- Entre les preguntes de valoració d'aspectes dels serveis públics, hem extret especialment aquella que feia referència l'estat general de la Ciutat.

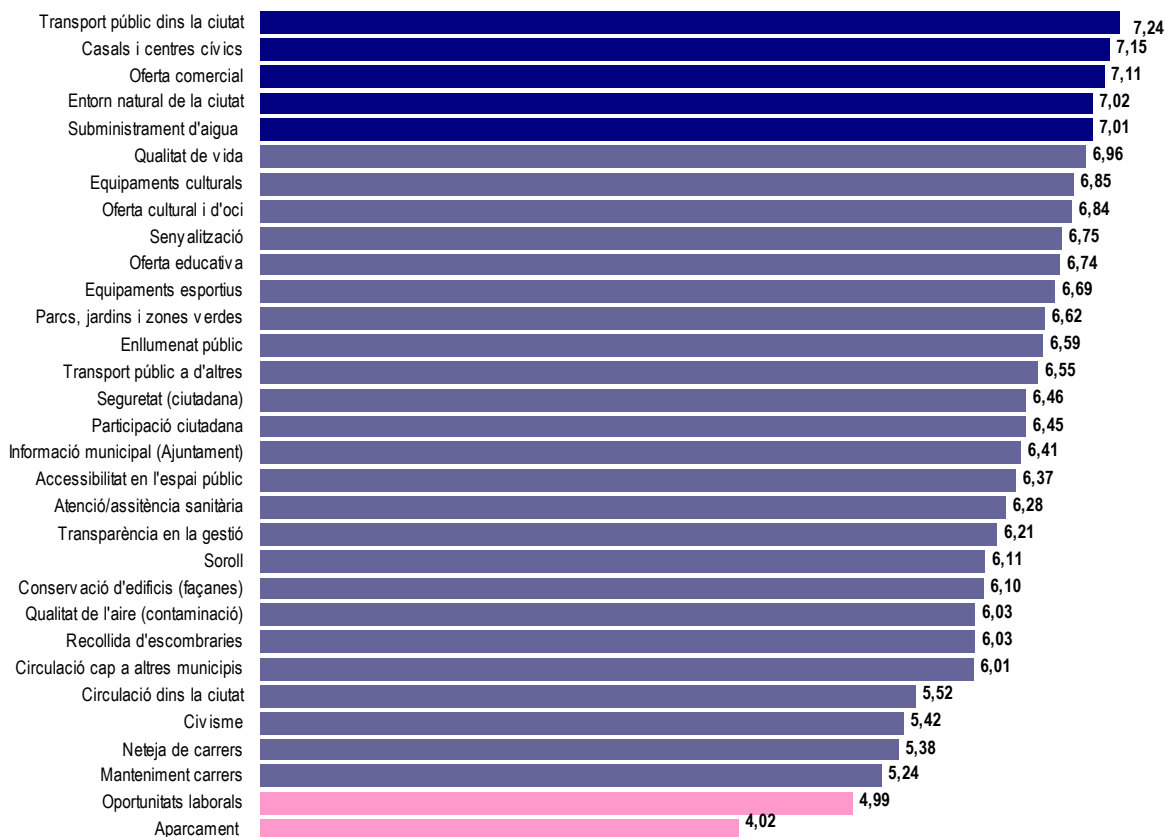
D'aquesta en resulta que el 66,7% dels enquestats valoren per sobre de 7 aquest estat, essent la nota mitjana per al global de la ciutat un 6,89, això és, altre cop, tornant a una marca a l'entorn del 7.

Tan sols un 5% dels enquestat donen una nota negativa al global de la ciutat.

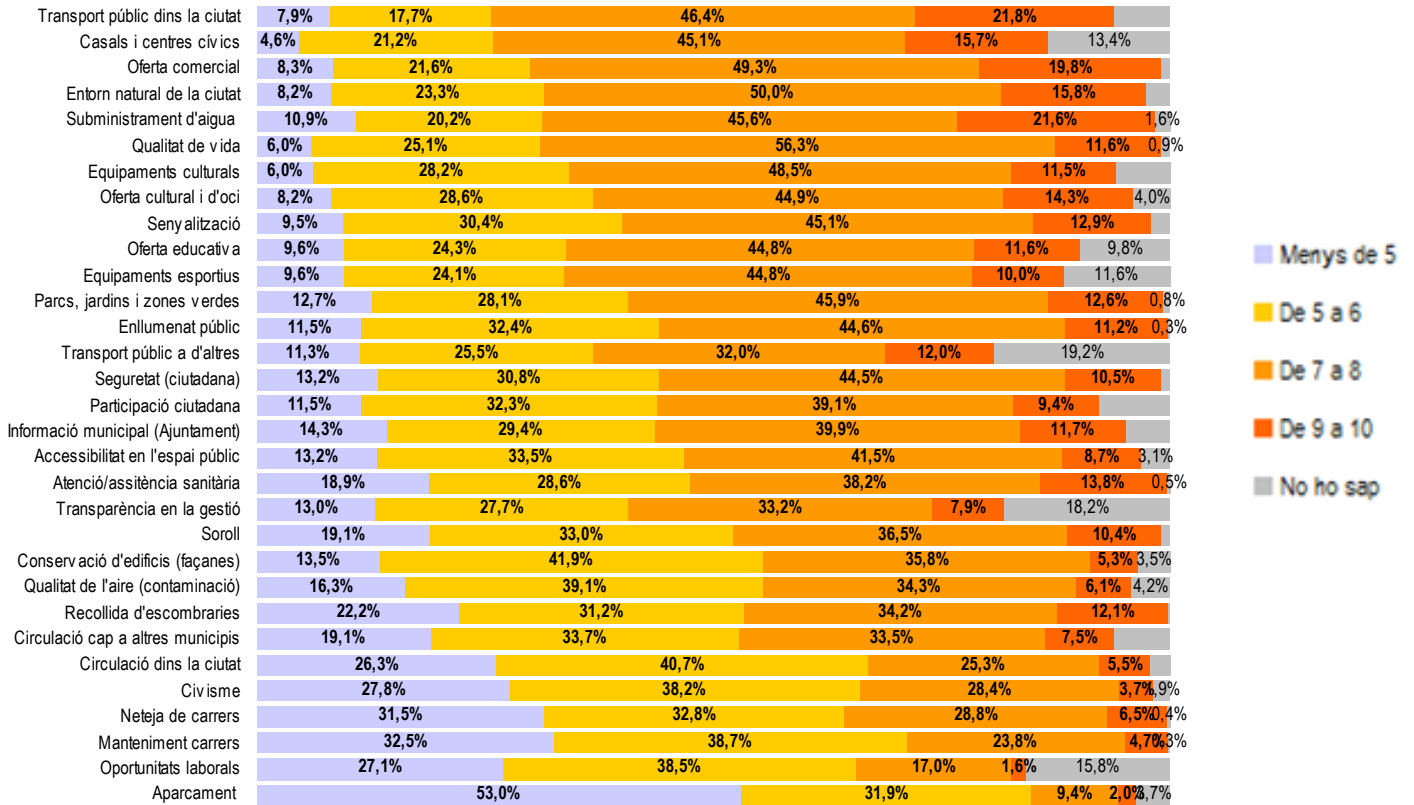


4.8. Percepció d'aspectes de serveis públics de la Ciutat.- Es demanava els ciutadans que possessin nota de 0 a 10 a diversos aspectes relatius als serveis públics de la Ciutat. Els hem ordenat de més menys valorat.

Valoració dels diversos aspectes. Mitjanes



Valoració dels diversos aspectes. Grups de notes



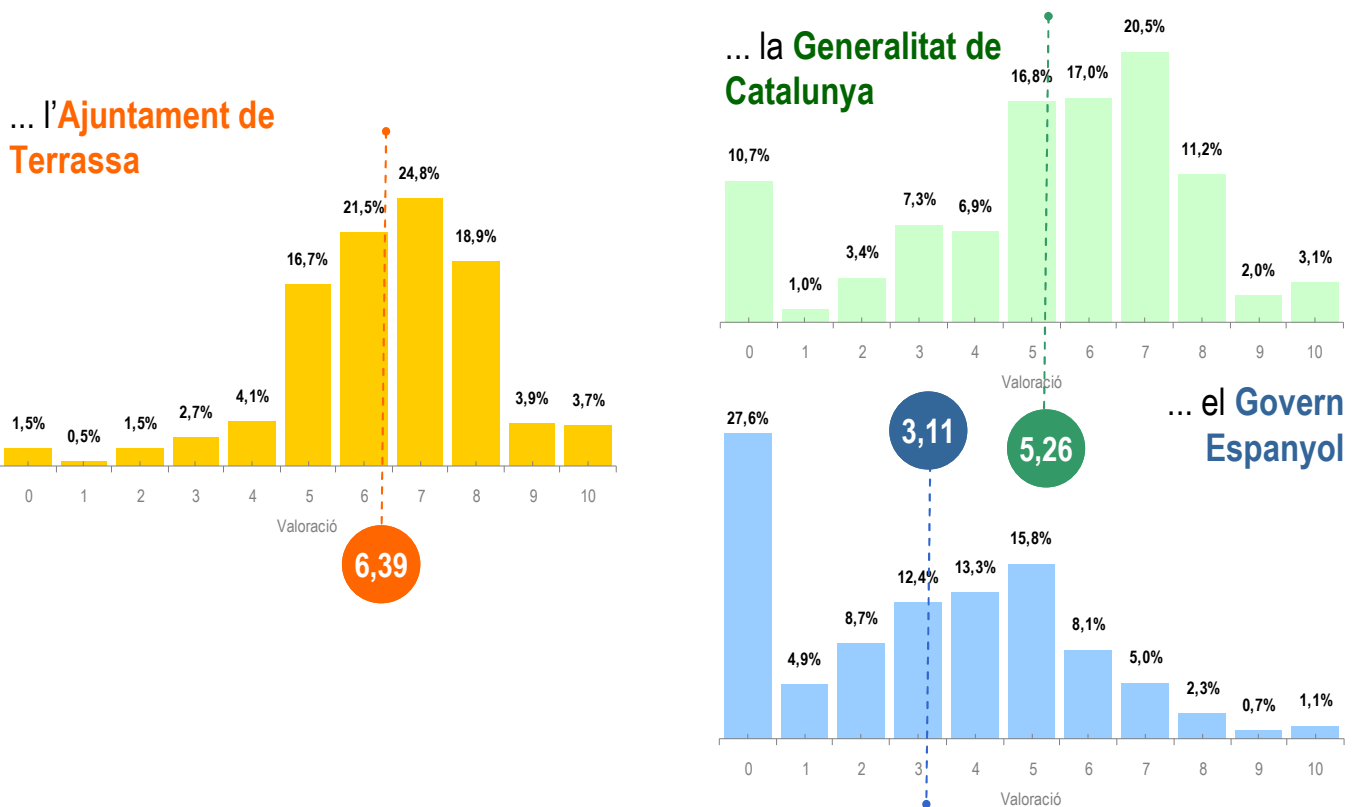
D'una primera lectura es desprèn que els aspectes millor valorats pels ciutadans (amb una nota mitjana per sobre de 7) són el transport públic dins la ciutat (la xarxa pròpia d'autobusos), els funcionament dels casals i centres cívics, l'oferta comercial, l'entorn natural de la ciutat (anella verda) i el subministrament d'aigua.

En la part baixa hi trobaríem la circulació dins la ciutat, el civisme, la neteja de carrers, el seu manteniment, malgrat aprovarien amb nota per sobre de cinc. I més avall, els que suspelen, només hi ha dos aspectes: les oportunitats laborals (la manca d'oferta de feina que satisfaci els desitjos dels ciutadans) i, avall de tot, l'aparcament.

5. VALORACIÓ DE LA GESTIÓ PÚBLICA

En un altre bloc de qüestions es preguntava als ciutadans sobre la valoració de la gestió pública de les diferents administracions l'actuació de les quals incideixen sobre la comunitat local, emprant una escala del 0 al 10.

Valoració de la gestió pública de les diferents Administracions



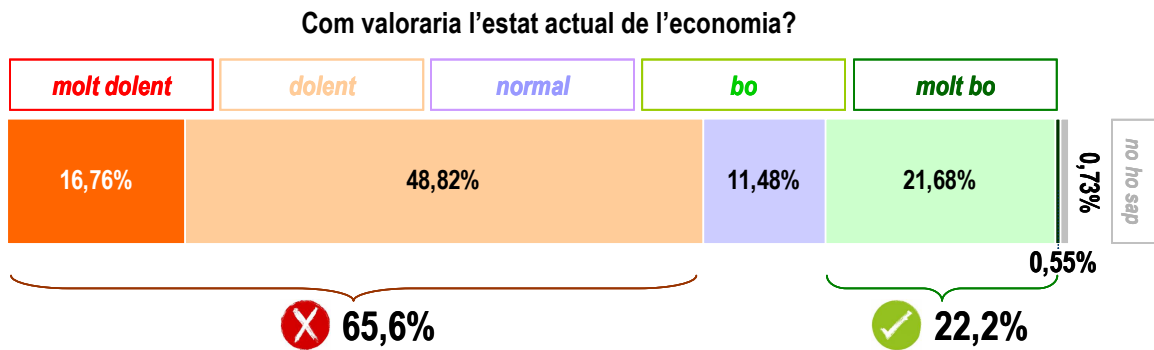
L'administració municipal és la millora valorada, rebent de mitjana una **nota de 6,39** sobre 10, descrivint una normal molt clara que culmina en el **7**, atès que **aproximadament un 25%** dels entrevistats li atorguen aquella nota.

La gestió de la Generalitat de **Catalunya també aprova, amb una mitjana de 5,26**. Presenta, però, un ordre molt més variable: si bé més del 20% dels ciutadans li atorguen una nota de 7, prop de l'11% ho fan amb un 0, i el 29,3% dels enquestats la puntuen per dessota del 5.

Les pitjors notes se les emporta l'administració del **Govern de l'Estat, que rep una mitjana d'un 3,11 sobre 10**, per tant un suspès ben clar als ulls dels terrassencs. És prou gràfic com prop d'un 28% dels enquestats (la majoria) la valora amb un 0. De fet, prop del 67% atorga una nota per dessota del 5 a la gestió del Govern d'Espanya, i el grup més nombrós després dels que puntuen 0, és el que li dona una nota de 5, que és un xic per sobre del 15% dels ciutadans.

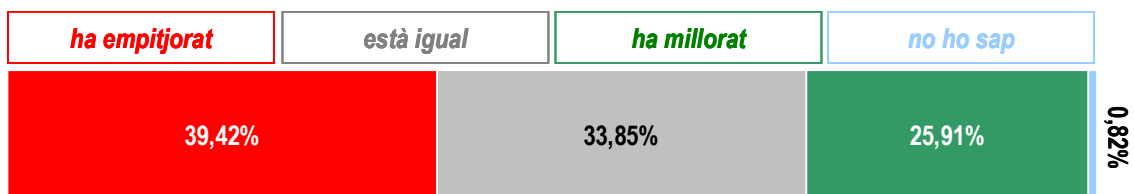
6. ESTAT DE L'ECONOMIA

6.1. Valoració de l'estat actual de l'economia.- Se'ls preguntava entre 5 possibilitats de resposta al respecte de l'estat actual de l'economia en general. Prop de dos terços dels entrevistats opinaven que la situació present és negativa (dolenta o molt dolenta), mentre que tan sols un 22% creien que és bona.



6.2. Valoració de la situació de l'economia familiar.- Acte seguit, se'ls preguntava per l'economia, però en l'esfera familiar o respecte de la seva família durant l'últim any, emprant una tríade d'alternatives de resposta. El resultat es presenta força més repartit. Tanmateix la percepció d'empitjorament és superior al de millora i l'estadi de l'estabilitat se situa també en un terç de les respostes.

Respecte a la situació econòmica de la seva família, vostè diria que en l'últim any?



La resposta és força més optimista al respecte del futur. Les expectatives de millora superen en escreix el 50% de l'opinió dels enquestats.

Respecte a la situació econòmica de la seva família, diria que en el futur?



7. ALTRES NOTES D'EXPLOTACIÓ

7.1. Base de dades generada.- Amb els resultats de l'enquesta s'ha generat una base de dades que permet múltiples creuaments, que òbviament no s'inclouen tots en el present informe. En funció de la significació estadística es poden extraure resultats per sexe, edat i també territorialitzar-les a nivell de districte, malgrat que el nivell d'error de l'anàlisi augmentarà a mesura que es disminueixi la freqüència d'observacions, com ja s'especifica en la fitxa tècnica.

7.2. Comparativa amb altres municipis.- Algun dels resultats poden ser directament o indirecta comparables amb els obtinguts en altres baròmetres d'altres ciutats de l'entorn metropolità, això possibilita, per tant, un benchmarking interessant per posicionar els resultats per a Terrassa, respecte dels municipis que ja han assajat eines similars, com Barcelona, Badalona, L'Hospitalet de Llobregat o Sant Cugat del Vallès.

En molts casos aquesta comparació, per l'ús de barems de puntuació diferents, no és directa, amb la qual cosa caldrà ponderar-los amb la finalitat d'equiparar o d'homogeneïtzar les puntuacions que es poden obtenir de l'anàlisi dels diferents informes per a cada municipi. Aquest fet que pot dificultar d'entrada la seva anàlisi i reclama, per tant, un estudi especial amb més deteniment.

A la vista de la possibilitat de les comparacions, caldria assajar un model d'enquesta homogeni, seguint els mateixos paràmetres i executada en el mateix moment, que permetés un benchmarking força més acurat entre els municipis. Aquesta circumstància, com ja hem apuntat en el primer apartat d'aquest informe, ja ha estat proposada a l'entorn dels municipis de la xarxa *El Perfil de la Ciutat*.

ANNEX I

QÜESTIONARI

BLOC I (FILTRES): PERFIL DE LA PERSONA ENTREVISTADA

F1. Vostè està empadronat/ada a la ciutat de Terrassa?

Sí	No
[01]	(fi de l'entrevista) [02]

BLOC II (QUOTES): PERFIL DE LA PERSONA ENTREVISTADA

Q1. Gènere (*no fer la pregunta, anoteu per la veu, sinó es distingeix preguntar el nom*):

Home	Dona
[01]	[02]

Q2. Quina edat té vostè?

Anys (si són menys de 18 anys fi de l'entrevista)	No contesta (fi de l'entrevista)
— —	[99]

Q3. Em pot verificar que vostè viu a? (*Es llegeix l'adreça que consta en la base de dades*)

Sí	No	NS/NC
[01]	[02]	(fi de l'entrevista) [99]

(S'assigna el barri i districte de residència a través de l'adreça. Base de dades del portals de la ciutat)

Q4. Actualment, quina és la seva situació laboral? (*Llegiu possibilitats. Només una resposta*)

ACLARIMENT: Si és estudiant, confirmeu que no és aturat/ada o mestressa de casa que estudia algun curs de formació o prepara oposicions. Si treballa i estudia, pregunteu a què dedica més temps. Si és pensionista i treballa, anoteu pensionista.

[01] Treballa per compte propi (empresari, autònom, ...)	[04] Aturat/ada / busca feina
[02] Treballa per compte d'altri (assalariat/da)	[05] Tasques de la llar (no remunerades)
[03] Jubilat/ada / pensionista / incapacitat/ada laboral	[06] Estudiant
	[99] No contesta (<i>no llegiu</i>)

BLOC III: IMATGE DE LA CIUTAT

P1. En una escala de 0 a 10, podria dir-me com de satisfet se sent de viure a Terrassa? I de viure en el barri que viu? (**Espontània. Només una resposta**)

	Gens satisfet										Molt satisfet		No ho sap (No llegiu)	No contesta (No llegiu)
	[00]	[01]	[02]	[03]	[04]	[05]	[06]	[07]	[08]	[09]	[10]	[98]	[99]	
Terrassa	[00]	[01]	[02]	[03]	[04]	[05]	[06]	[07]	[08]	[09]	[10]	[98]	[99]	
Barri	[00]	[01]	[02]	[03]	[04]	[05]	[06]	[07]	[08]	[09]	[10]	[98]	[99]	

P2. I ara, en una escala de 0 a 10, podria dir-me com d'identificat se sent amb la ciutat de Terrassa? I amb el barri on viu? (**Espontània. Només una resposta**)

	Gens identificat										Molt identificat		No ho sap (No llegiu)	No contesta (No llegiu)
	[00]	[01]	[02]	[03]	[04]	[05]	[06]	[07]	[08]	[09]	[10]	[98]	[99]	
Terrassa	[00]	[01]	[02]	[03]	[04]	[05]	[06]	[07]	[08]	[09]	[10]	[98]	[99]	
Barri	[00]	[01]	[02]	[03]	[04]	[05]	[06]	[07]	[08]	[09]	[10]	[98]	[99]	

P3. Em podria dir si vostè creu que en el darrer any el barri on viu ha millorat o ha empitjorat? I Terrassa? I Catalunya? I Espanya? (**Espontània. Només una resposta per àmbit**)

	Terrassa	Catalunya	Espanya
Ha millorat	[01]	[01]	[01]
Està igual (no llegiu)	[02]	[02]	[02]
Ha empitjorat	[03]	[03]	[03]
No ho sap (no llegiu)	[98]	[98]	[98]
No contesta (no llegiu)	[99]	[99]	[99]

P4. I de cara al futur, vostè creu que el barri on viu millorarà o empitjorarà? I Terrassa? I Catalunya? I Espanya? (**Espontània. Només una resposta per àmbit**)

	Terrassa	Catalunya	Espanya
Millorarà	[01]	[01]	[01]
Continuarà igual (no llegiu)	[02]	[02]	[02]
Empitjorarà	[03]	[03]	[03]
No ho sap (no llegiu)	[98]	[98]	[98]
No contesta (no llegiu)	[99]	[99]	[99]

P5. Quin considera que és el problema més greu que en l'actualitat té el barri on viu? I la ciutat de Terrassa? I el de Catalunya? I el d'Espanya? I el d'Europa? (**Espontània, no suggeriu. Anoteu literalment amb el màxim de detall. Només una resposta per àmbit**)

	No ho sap (no llegiu)	No contesta (no llegiu)
Barri: _____	[98]	[99]
Terrassa: _____	[98]	[99]
Catalunya: _____	[98]	[99]
Espanya: _____	[98]	[99]
Europa: _____	[98]	[99]

P6. I a vostè, personalment, quin és el problema que l'afecta més? (**Espontània, no suggeriu. Anoteu literalment amb el màxim de detall. Només una resposta**).

ACLARIMENT: No considereu qüestions d'àmbit estrictament personal, tipus relacions familiars o de salut. És diferent si el problema està relacionat amb la salut per la falta de recursos de la seguretat social, aquesta resposta s'accepta..

No ho sap [98] No contesta [99]

P7. En una escala de 0 (molt malament) a 10 (molt bé), com valora els següents aspectes a la ciutat?

	<i>Molt malament</i>										<i>Molt bé</i>		No ho sap <i>(no llegiu)</i>	No contesta <i>(no llegiu)</i>
	[00]	[01]	[02]	[03]	[04]	[05]	[06]	[07]	[08]	[09]	[10]	[98]	[99]	
Estat general de la ciutat	[00]	[01]	[02]	[03]	[04]	[05]	[06]	[07]	[08]	[09]	[10]	[98]	[99]	
Accessibilitat en l'espai públic	[00]	[01]	[02]	[03]	[04]	[05]	[06]	[07]	[08]	[09]	[10]	[98]	[99]	
Atenció/assistència sanitària	[00]	[01]	[02]	[03]	[04]	[05]	[06]	[07]	[08]	[09]	[10]	[98]	[99]	
Aparcament	[00]	[01]	[02]	[03]	[04]	[05]	[06]	[07]	[08]	[09]	[10]	[98]	[99]	
Circulació/Trànsit dins la ciutat	[00]	[01]	[02]	[03]	[04]	[05]	[06]	[07]	[08]	[09]	[10]	[98]	[99]	
Circulació/Trànsit cap a altres municipis	[00]	[01]	[02]	[03]	[04]	[05]	[06]	[07]	[08]	[09]	[10]	[98]	[99]	
Civisme	[00]	[01]	[02]	[03]	[04]	[05]	[06]	[07]	[08]	[09]	[10]	[98]	[99]	
Conservació d'edificis (façanes)	[00]	[01]	[02]	[03]	[04]	[05]	[06]	[07]	[08]	[09]	[10]	[98]	[99]	
Enllumenat públic	[00]	[01]	[02]	[03]	[04]	[05]	[06]	[07]	[08]	[09]	[10]	[98]	[99]	
Entorn natural de la ciutat (anella verda)	[00]	[01]	[02]	[03]	[04]	[05]	[06]	[07]	[08]	[09]	[10]	[98]	[99]	
Casals i centres cívics	[00]	[01]	[02]	[03]	[04]	[05]	[06]	[07]	[08]	[09]	[10]	[98]	[99]	
Equipaments culturals	[00]	[01]	[02]	[03]	[04]	[05]	[06]	[07]	[08]	[09]	[10]	[98]	[99]	
Equipaments esportius	[00]	[01]	[02]	[03]	[04]	[05]	[06]	[07]	[08]	[09]	[10]	[98]	[99]	
Informació municipal (Ajuntament)	[00]	[01]	[02]	[03]	[04]	[05]	[06]	[07]	[08]	[09]	[10]	[98]	[99]	
Manteniment carrers (asfaltat, voreres, etc)	[00]	[01]	[02]	[03]	[04]	[05]	[06]	[07]	[08]	[09]	[10]	[98]	[99]	
Neteja de carrers	[00]	[01]	[02]	[03]	[04]	[05]	[06]	[07]	[08]	[09]	[10]	[98]	[99]	
Oferta comercial	[00]	[01]	[02]	[03]	[04]	[05]	[06]	[07]	[08]	[09]	[10]	[98]	[99]	
Oferta cultural i d'oci	[00]	[01]	[02]	[03]	[04]	[05]	[06]	[07]	[08]	[09]	[10]	[98]	[99]	
Oferta educativa	[00]	[01]	[02]	[03]	[04]	[05]	[06]	[07]	[08]	[09]	[10]	[98]	[99]	
Oportunitats laborals	[00]	[01]	[02]	[03]	[04]	[05]	[06]	[07]	[08]	[09]	[10]	[98]	[99]	
Parcs, jardins i zones verdes	[00]	[01]	[02]	[03]	[04]	[05]	[06]	[07]	[08]	[09]	[10]	[98]	[99]	
Participació ciutadana	[00]	[01]	[02]	[03]	[04]	[05]	[06]	[07]	[08]	[09]	[10]	[98]	[99]	
Qualitat de l'aire (contaminació)	[00]	[01]	[02]	[03]	[04]	[05]	[06]	[07]	[08]	[09]	[10]	[98]	[99]	
Qualitat de vida	[00]	[01]	[02]	[03]	[04]	[05]	[06]	[07]	[08]	[09]	[10]	[98]	[99]	
Recollida d'escombraries	[00]	[01]	[02]	[03]	[04]	[05]	[06]	[07]	[08]	[09]	[10]	[98]	[99]	
Seguretat (ciutadana)	[00]	[01]	[02]	[03]	[04]	[05]	[06]	[07]	[08]	[09]	[10]	[98]	[99]	
Senyalització	[00]	[01]	[02]	[03]	[04]	[05]	[06]	[07]	[08]	[09]	[10]	[98]	[99]	
Subministrament d'aigua	[00]	[01]	[02]	[03]	[04]	[05]	[06]	[07]	[08]	[09]	[10]	[98]	[99]	
Soroll	[00]	[01]	[02]	[03]	[04]	[05]	[06]	[07]	[08]	[09]	[10]	[98]	[99]	
Transparència en la gestió municipal	[00]	[01]	[02]	[03]	[04]	[05]	[06]	[07]	[08]	[09]	[10]	[98]	[99]	
Transport públic cap a altres municipis	[00]	[01]	[02]	[03]	[04]	[05]	[06]	[07]	[08]	[09]	[10]	[98]	[99]	
Transport públic dins la ciutat (busos i tren)	[00]	[01]	[02]	[03]	[04]	[05]	[06]	[07]	[08]	[09]	[10]	[98]	[99]	

BLOC IV: LA GESTIÓ MUNICIPAL

P8. En una escala de 0 (molt dolenta) a 10 (molt bona), com valora la gestió de l'Ajuntament de Terrassa? I la de la Generalitat de Catalunya? I la del Govern Espanyol? **(Només una resposta per àmbit)**

	<i>Molt dolenta</i>										<i>Molt bona</i>		No ho sap (No llegiu)	No contesta (No llegiu)
	[00]	[01]	[02]	[03]	[04]	[05]	[06]	[07]	[08]	[09]	[10]	[98]	[99]	
Ajuntament Terrassa	[00]	[01]	[02]	[03]	[04]	[05]	[06]	[07]	[08]	[09]	[10]	[98]	[99]	
Generalitat Catalunya	[00]	[01]	[02]	[03]	[04]	[05]	[06]	[07]	[08]	[09]	[10]	[98]	[99]	
Govern Espanyol	[00]	[01]	[02]	[03]	[04]	[05]	[06]	[07]	[08]	[09]	[10]	[98]	[99]	

BLOC V: ESTAT DE L'ECONOMIA

P9. Com valoraria l'estat actual de l'economia?: molt bo, bo, dolent o molt dolent

Molt bo	[01]
Bo	[02]
Normal / regular (no llegiu)	[03]
Dolent	[04]
Molt dolent	[05]
No ho sap (no llegiu)	[98]
No contesta (no llegiu)	[99]

P10. Respecte a la situació econòmica de la seva família, vostè diria que l'últim any ha millorat o ha empitjorat? **(Només una resposta)**

Ha millorat	Està igual (no llegiu)	Ha empitjorat	No ho sap (no llegiu)	No contesta (no llegiu)
[01]	[02]	[03]	[98]	[99]

P11. I de cara al futur, vostè creu que la situació econòmica de la seva família millorarà o empitjorarà? **(Només una resposta)**

Millorarà	Continuarà igual (no llegiu)	Empitjorarà	No ho sap (no llegiu)	No contesta (no llegiu)
[01]	[02]	[03]	[98]	[99]

BLOC VI: DADES DE CLASSIFICACIÓ

Z1. El seu lloc de naixement (on vivien els seus pares quan va néixer) és ...? **(Llegiu possibilitats. Només una resposta)**

ACLARIMENT: Si teniu dubtes o no sabeu si el país pertany a la UE o no, anoteu el país exacte i codifiqueu posteriorment.

[01]	Terrassa
[02]	Reste de Catalunya
[03]	Reste d'Espanya
[04]	Reste de la Unió Europea
[05]	Reste del món
[98]	No ho sap (no llegiu)
[99]	No contesta (no llegiu)

Z2. (Només si Z1=02,03,04 o 05) Em pot dir quants anys fa que viu a Terrassa?

Anys
(no pot ser superior a Q2)

No ho sap
(no llegiu)
[98]

No contesta
(no llegiu)
[99]

Z3. Quina és la seva llengua habitual? (**Esponània. Només una resposta**)

- [01] Català
- [02] Català i castellà
- [03] Castellà
- [95] Altres: _____
- [99] No contesta

Z4. Quin és el seu nivell d'estudis acabats? (**Llegiu possibilitats. Només una resposta**)

- [01] Sense estudis
- [02] Estudis primaris (primària, EGB, ESO)
- [03] Estudis secundaris generals (batxillerat, PREU, BUP, COU)
- [04] Estudis secundaris professionals (comerç, FP1, FP2, mòduls, grau mitjà/superior)
- [05] Estudis superiors (grau, diplomatura, llicenciatura, màster, postgrau, doctorat)
- [98] No ho sap (**no llegiu**)
- [99] No contesta (**no llegiu**)






ANNEX II

CLASSIFICACIÓ DELS PROBLEMES ¹⁰

Territori i Sostenibilitat	
Medi ambient i Sostenibilitat	Envel·liment de la població
	Superpoblació
	Canvi climàtic (contaminació, medi ambient,...)
Mobilitat	Aparcament
	Circulació vehicles
	Senyalització
	Transport públic
Serveis d'Obres i manteniment Espai Públic	Neteja
	Contenidors
	Manteniment e Infraestructures (voreres, asfalt,...)
	Enllumenat
	Parcs i Jardins
Urbanisme	Abandonament habitatges, indústries, solars...
	Millora de la Riera
	Millora de la Rambla
	Barris aïllats
Seguretat, Via pública i Protecció civil	Civisme
	Inseguretat ciutadana
	Terrorisme
Drets Socials i Serveis a les Persones	
Ciutadania	Ciutadania (atenció, participació,...)
Habitatge	Ocupacions i desnonaments
	Preu habitatge
Serveis Socials	Desigualtats socials
	Convivència / Tolerància
	Polítiques socials
Serveis a les persones	Educació (oferta, ajudes, instal·lacions...)
	Cultura i esport (ajudes, instal·lacions,...)
	Espais socials (residències per a gent gran, ajudes,...)
	Lleure (oci per joves, gent gran...)
	Altres serveis a les persones
Salut	Sanitaris (instal·lacions,...)
	"Les retallades"
Solidaritat i cooperació	Solidaritat i cooperació (refugiats...)
Immigració	Immigració

¹⁰ Classificació proposada per MDK.

Econòmia i Política	
Desenvolupament econòmic i ocupació	Situació econòmica, crisi
	Atur i precarietat laboral
	Pensions
	Impostos
	Comerç i promoció econòmica
	Altres problemes econòmics (capitalisme, etc.)
Gestió política	Corrupció i frau
	Situació política. Inestabilitat política. Falta d'acords
	El Govern espanyol, partits i polítics concrets
	El Govern català, partits i polítics concrets
	Democràcia i repressió política. Article 155
	Independència de Catalunya. Procés
	Posicionament d'Europa envers la problemàtica política
Altres problemes polítics (Brexit, Feixisme, etc.)	
Altres respostes	Imatge
	Nivell de vida i expectatives de futur
	Altres respostes

	Territori i Sostenibilitat
	Drets Socials i Serveis a les Persones
	Desenvolupament Econòmic i Ocupació
	Gestió Política
	Altres respostes