

Enquesta Òmnibus Municipal:

Direcció de Serveis de Comerç

Presentació de Resultats

Del 2 al 17 de juny de 2020



Registre d'Enquestes i Estudis d'Opinió r20003

ENQUESTA ÒMNIBUS MUNICIPAL
DIRECCIÓ DE SERVEIS DE COMERÇ
PRESENTACIÓ DE RESULTATS
DEL 2 AL 17 DE JUNY DE 2020

Departament d'Estudis d'Opinió
Oficina Municipal de Dades

C/ Avinyó, 32, 2a planta
Tel. 934 027 918
08002 Barcelona



Protegim el Medi Ambient.

No imprimiu aquest document si no és necessari.

Tots els drets reservats. Aquesta publicació no pot ser reproduïda, ni en tot ni en part, ni registrada en o transmesa per un sistema de recuperació en cap forma ni en cap mitja sigui electrònic, mecànic, per fotocòpia, de gravació o altres, sense el permís del propietari del copyright.



ÍNDEX

- 003 FITXA TÈCNICA
- 005 COMERÇ A LA CIUTAT
- 008 Realitza les compres de casa
- 009 Grau de satisfacció
- 010 Tipus d'establiment on l'atenen millor
- 011 Valoració d'aspectes en l'acte de compra
- 012 PERFIL DELS ENTREVISTATS



FITXA TÈCNICA

ÀMBIT

Municipi de Barcelona.

UNIVERS

Població de Barcelona de 16 anys i més.

GRANDÀRIA DE LA MOSTRA

1000 entrevistes.

METODOLOGIA

Entrevista telefònica realitzada amb suport informàtic (CATI).

PROCEDIMENT DE MOSTREIG

Mostreig aleatori estratificat. Els estrats s'han format per l'encreuament del territori (zona 1= Ciutat Vella, Sants – Montjuïc i Nou Barris; zona 2 = Eixample, Les Corts i Sarrià - Sant Gervasi; zona 3 = Gràcia, Horta-Guinardó, Sant Andreu i Sant Martí)

amb el sexe i amb l'edat dels ciutadans (l'edat es divideix en sis categories: de 16 a 24, de 25 a 34, de 35 a 44, de 45 a 54, de 55 a 64 i de 65 anys i més). S'han aplicat quotes per a cadascun dels estrats.

A més, s'han establert quotes marginals per districte municipal i una altra per a persones en situació d'atur.

ASSIGNACIÓ

Proporcional a la població segons el Padró municipal d'habitants.

PONDERACIÓ

No és procedent.

ERROR MOSTRAL

Per a un nivell de confiança del 95,5% (2σ), i $P = Q$, l'error és de $\pm 3,2$ per al conjunt de la mostra.

DATA DE REALITZACIÓ

Del 2 al 17 de juny de 2020

EMPRESA DE TREBALL DE CAMP

Gesop S.L.



SIGLES

B

Base. Perfil d'enquestats que responen a la pregunta de l'estudi

N

Número de respostes. Quantitat de respostes valorades per la pregunta concreta de l'estudi. En el cas de gràfics amb evolució s'indica el nombre d'entrevistes de la darrera consulta.

R

Tipus de resposta. Possibilitat o possibilitats que s'han contemplat per a la pregunta formulada



01

Comerç a la ciutat



RESUM DE RESULTATS

COMERÇ A LA CIUTAT

En aquesta edició relativa a certs aspectes del comerç de la ciutat, i realitzada entre les fases dos i tres del desconfinament de Barcelona iniciat el març passat, palesa una baixada de persones que acostumen a realitzar sempre les compres, per bé que mantenint l'estructura poblacional d'edicions anteriors. A la vegada el grau de satisfacció en diferents aspectes relacionats amb el comerç a Barcelona (demanant una opinió que no tingui en compte tant com sigui possible la situació provocada per la pandèmia), mostra un increment en la valoració mitjana. També un manteniment de la apreciació de l'atenció que reben en el petit comerç a la vegada que s'incrementen valoracions en aspectes com l'honoradesa, la professionalitat i el tracte a l'hora d'anar a comprar.

PERSONES ENCARREGADES DE FER LA COMPRA

El 51,1% de les persones enquestades realitza sempre les compres de casa seva, i les fan sovint el 23,3%. En canvi, el 15,2% compra de tant en tant, mentre que un 10,4% diu no comprar mai o gairebé mai.

Entre les persones que realitzen sempre les compres de casa seva les diferències de gènere són molt importants ja que les acostumen a realitzar

majoritàriament les dones (60,3%), mentre que els homes ho fan el 40,6%. Per trams d'edat, aquesta compra la realitzen principalment les persones de 65 i més anys (62,6%), seguit per les de 45 a 54 anys (59%). La menor proporció correspon als més joves (de 16 a 24 anys) amb el 10,36%, seguit a distància pel tram d'edat de 25 a 34 anys amb el 41,7%.

Evolució: En aquesta onada baixen persones que realitzen sempre les compres en 7,3 punts mentre que pugen 4,7p. les que compren mai o gairebé mai.

GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL COMERÇ

La gran majoria dels barcelonins/es estan satisfets/tes amb l'oferta, els horaris i l'atenció personal del comerç de la ciutat.

La mitjana dels tres aspectes considerats va de 8,2 punts sobre 10 en el grau de satisfacció en relació als horaris, a 8,1 en la valoració de l'oferta comercial i 8 en la valoració de l'atenció que ofereixen.

Evolució: El grau de satisfacció puja en els tres aspectes, influenciat probablement per l'esforç i bon servei ofert pel comerç en aquest període.

TIPUS D'ESTABLIMENT

La meitat dels/les entrevistats/es coincideix a assenyalar la botiga del barri/ botiga especialitzada com l'establiment on l'atenen millor (52,5%).

Un 19% se sent més ben atès/a al mercat municipal, per un 13,8% al supermercat o hipermercat.

Evolució: En relació a fa un any es mantenen el percentatges de bona atenció a les botigues de barri i mercats municipals, mentre que baixen 4,9 punts les referències als supermercats/hipermercats.



RESUM DE RESULTATS

COMERÇ A LA CIUTAT

ASPECTES DEL PROCÉS DE COMPRA

Tots els aspectes associats al procés de compra són molt/bastant importants pels consumidors/es, però ho és molt, principalment, l'honradesa (74%), seguit a distància per la professionalitat (61,6%) i pel tracte que rep (57,8%).

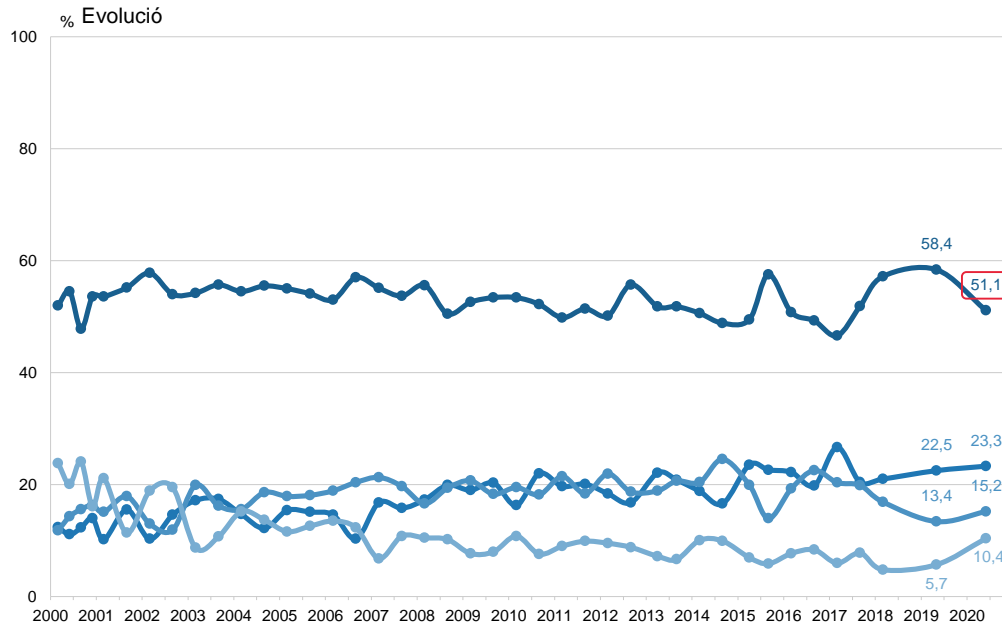
Evolució: A l'hora de valorar 5 aspectes (honradesa, professionalitat, tracte, assessorament i rapidesa) quan es va a comprar, l'honradesa continua com la més important i es manté en aquesta edició en les valoracions com a “molt important (9-10 punts)”. Segueix la professionalitat que puja en aquesta onada 4 punts. La rapidesa és l'aspecte menys valorat baixant 4,7 punts.



REALITZA LES COMPRES DE CASA SEVA

EVOLUCIÓ / CARACTERÍSTIQUES SOCIODEMOGRÀFIQUES

COMERÇ A LA CIUTAT



CM_1 *Vostè personalment acostuma a realitzar les compres de casa seva?* **N** 1000

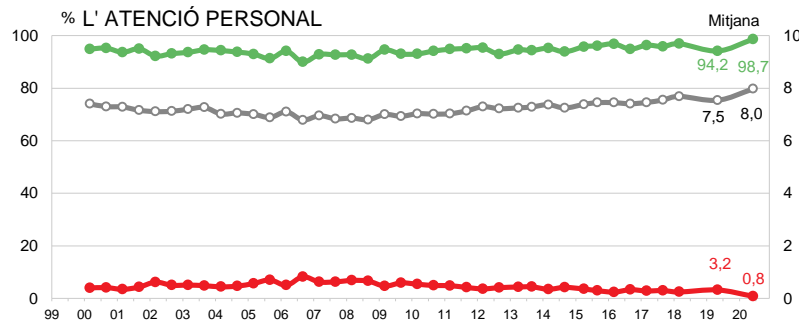
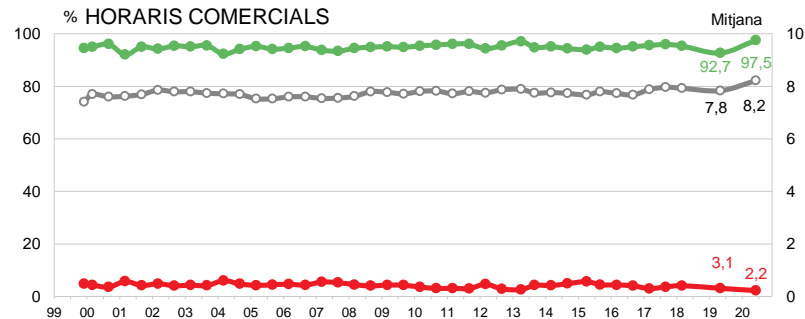
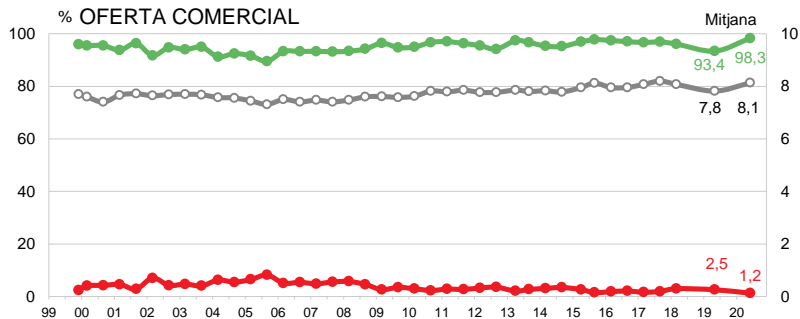
■ Sempre
■ Sovint
■ De tant en tant

■ Mai o gairebé mai



GRAU DE SATISFACCIÓ AMB...

COMERÇ A LA CIUTAT



CM_2 Dels següents aspectes relacionats amb el comerç de la ciutat, diguï'm el seu grau de satisfacció en una escala de 0 a 10

B Compren sempre, sovint, de tant en tant
N 943
R 0= Gens satisfet, 10= Molt satisfet

S Satisfet (5 a 10)
P Poc/gens satisfet (0 a 4)
M Mitjana



TIPUS D'ESTABLIMENT ON L'ATENEN MILLOR

COMERÇ A LA CIUTAT

%	2011		2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	2019	2020	
	Març	Set.	Març	Set.	Abril	Set.	Març	Set.	Abril	Set.	Març	Set.	Març	Set.	Març	Maig	Juny	
A LA BOTIGA DE BARRI / BOTIGA ESPECIALITZADA	43,7	48,3	48,1	44,6	49,4	51,5	48,2	51,9	51,1	46,1	49,6	50,9	50,4	53,7	50,3	50,4	52,5	
AL MERCAT MUNICIPAL	26,6	23,4	22,5	26,1	24,2	21,0	25,0	21,1	23,7	28,7	25,9	27,1	24,8	19,9	21,0	19,4	19,0	
AL SUPERMERCAT / HIPERMERCAT	17,1	16,6	19,0	18,9	13,1	13,5	16,1	14,2	14,1	14,3	14,7	12,5	14,8	14,1	15,4	18,7	13,8	
ALS CENTRES COMERCIALS	4,0	3,0	0,6	3,6	4,1	6,0	3,0	3,5	5,2	4,9	2,7	4,2	0,7	1,6	4,8	6,4	4,1	
AL GRAN MAGATZEM	2,1	2,7	4,0	2,5	2,4	2,7	1,3	2,7	2,0	2,4	1,1	1,2	1,6	1,3	0,7	0,8	1,6	
A INTERNET	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1,1	1,2
AL GRAN ESTABLIMENT ESPECIALITZAT	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1,2	-	1,3	1,0	
DEPÉN (DEL LLOC, DEL PERSONAL)	0,2	0,1	-	0,2	-	-	0,2	0,3	0,4	0,2	0,2	0,2	0,1	0,6	0,1	-	-	
ALTRES	0,2	0,2	0,5	0,2	0,2	1,2	-	0,5	-	1,0	-	0,2	2,5	-	-	-	-	
A TOT ARREU	3,2	3,3	2,4	1,4	1,7	-	4,0	2,5	0,7	0,6	1,7	-	0,1	-	2,6	1,3	2,5	
A CAP	0,1	-	-	0,2	0,4	-	-	-	-	0,1	-	-	3,5	0,2	-	-	-	
NS/ NC	2,7	2,8	3,0	2,4	4,5	4,0	2,8	3,6	2,9	2,6	4,3	4,0	1,6	7,3	5,0	0,7	4,4	
N	(933)	(899)	(906)	(912)	(928)	(962)	(911)	(917)	(972)	(944)	(929)	(917)	(940)	(921)	(951)	(943)	(896)	



VALORACIÓ D'ASPECTES EN L'ACTE DE COMPRA

COMERÇ A LA CIUTAT

	2011		2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	2019	2020
	Març	Set.	Març	Set.	Abril	Set.	Març	Set.	Abril	Set.	Març	Set.	Març	Set.	Març	Maig	Juny
% MOLT + BASTANT																	
LA HONRADESA	95,2	96,7	95,6	93,6	95,9	96,1	93,8	93,1	96,9	98,2	96,0	94,9	95,8	94,3	97,4	94,1	97,2
LA PROFESSIONALITAT	94,3	94,9	94,2	90,7	94,7	95,2	92,4	93,6	95,2	97,6	95,2	93,5	95,2	95,6	96,6	93,5	96,1
EL TRACTE QUE REP	95,7	95,2	94,6	93,2	95,2	94,7	95,4	93,7	96,3	96,1	93,9	94,6	95,8	96,0	96,6	92,6	96,0
L'ASSESSORAMENT DEL PRODUCTE	81,6	85,3	83,5	83,8	86,2	87,3	84,4	83,5	87,2	89,5	88,4	86,0	87,5	87,8	89,4	86,1	88,4
LA RAPIDESA	91,5	90,2	88,0	87,7	88,8	90,0	86,6	87,6	88,7	90,6	87,3	89,2	89,2	88,0	87,6	84,6	88,3
N	(933)	(899)	(906)	(912)	(928)	(962)	(911)	(917)	(972)	(944)	(929)	(917)	(940)	(921)	(951)	(943)	(896)
% MOLT																	
LA HONRADESA	72,1	72,6	70,9	65,5	71,7	71,4	63,7	60,6	73,8	75,9	73,0	65,4	71,1	69,6	75,3	71,9	74,0
LA PROFESSIONALITAT	60,6	62,1	60,3	56,3	59,9	57,5	53,4	51,7	61,4	61,2	59,8	54,3	60,1	56,8	61,7	57,6	61,6
EL TRACTE QUE REP	57,4	57,8	56,9	56,1	57,9	57,3	54,9	54,0	58,3	62,5	59,7	54,5	56,6	59,7	58,7	59,2	57,8
L'ASSESSORAMENT DEL PRODUCTE	42,8	44,8	44,4	39,8	43,4	44,9	39,6	38,8	44,8	50,3	48,6	40,8	40,3	44,9	48,6	47,3	48,7
LA RAPIDESA	43,3	43,4	40,4	34,0	35,7	38,4	34,7	39,4	37,1	40,2	38,4	32,8	35,1	39,9	34,8	40,3	35,6
N	(933)	(899)	(906)	(912)	(928)	(962)	(911)	(917)	(972)	(944)	(929)	(917)	(940)	(921)	(951)	(943)	(896)



02

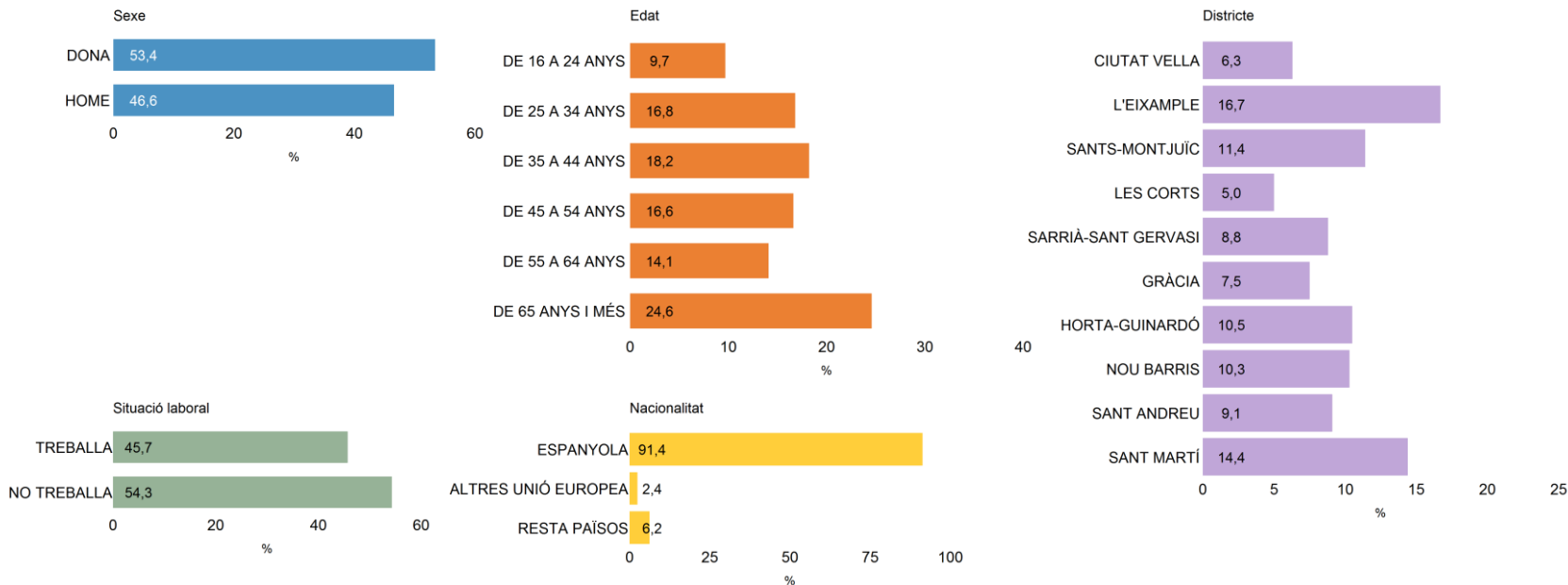
Perfil dels entrevistats





QUOTES

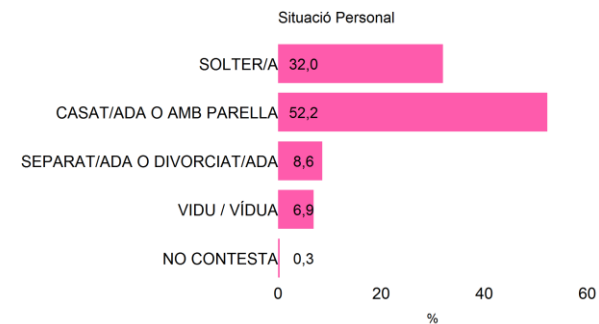
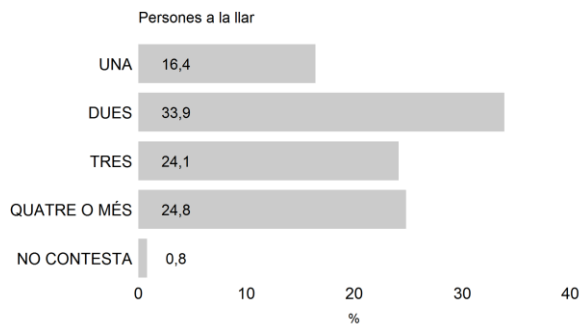
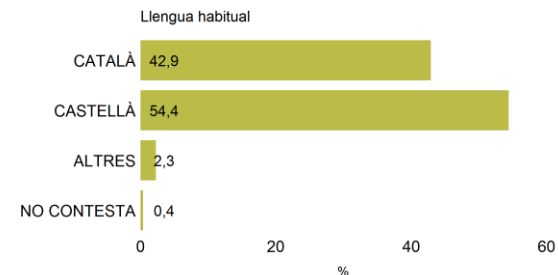
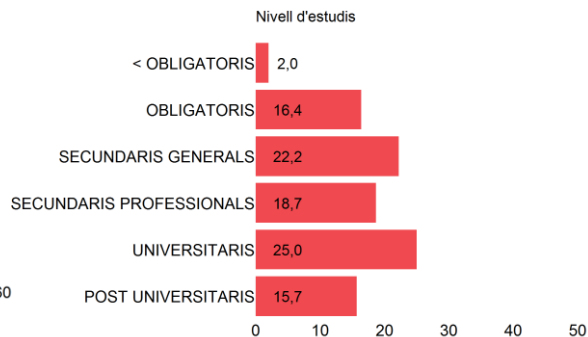
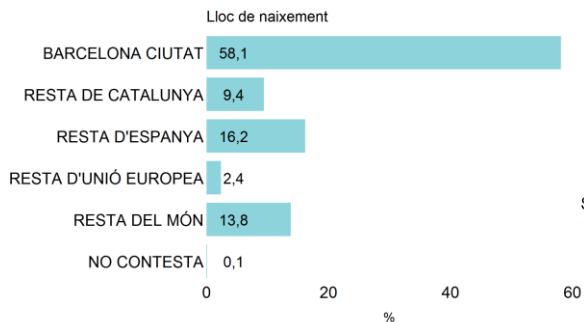
PERFIL DELS ENTREVISTATS





POSICIONAMENT I DADES PERSONALS

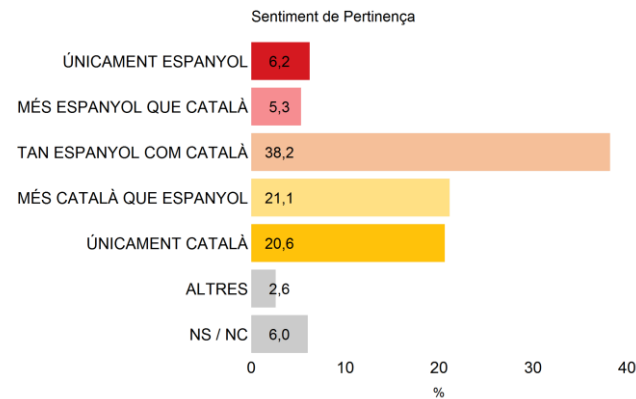
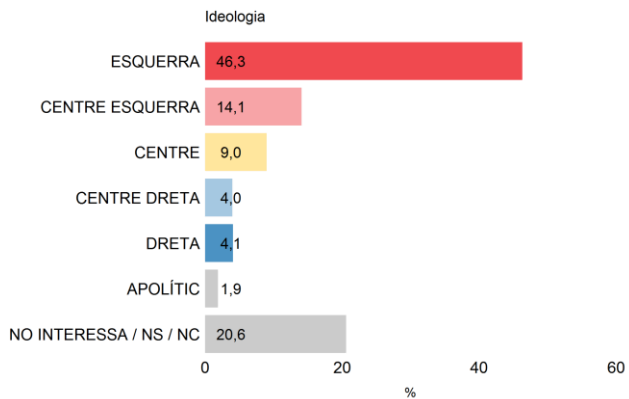
PERFIL DELS ENTREVISTATS





POSICIONAMENT I DADES PERSONALS

PERFIL DELS ENTREVISTATS





**Ajuntament
de Barcelona**

