

# Enquesta Òmnibus Municipal:

## Direcció de Serveis de Comerç

**Presentació de Resultats**

**Del 22 de març al 18 d'abril de 2022**



Registre d'Enquestes i Estudis d'Opinió r22035

**ENQUESTA ÒMNIBUS MUNICIPAL**  
**DIRECCIÓ DE SERVEIS DE COMERÇ**  
**PRESENTACIÓ DE RESULTATS**  
DEL 22 DE MARÇ AL 18 D'ABRIL DE 2022

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/ADES



## FITXA TÈCNICA

---

### ÀMBIT

Municipi de Barcelona.

### UNIVERS

Població de Barcelona de 16 anys i més.

### GRANDÀRIA DE LA MOSTRA

1007 entrevistes.

### METODOLOGIA

Entrevista personal realitzada amb suport informàtic (CAPI) al carrer.

### PROCEDIMENT DE MOSTREIG

Mostreig aleatori estratificat. Els estrats s'han format per l'encreuament dels deu districtes municipals 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 a persones en situació d'atur i estrangeres en cadascun dels districtes.

### ASSIGNACIÓ

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

### PONDERACIÓ

En funció de la població objectiu real en cadascun dels estrats definits a la mostra per tal d'ajustar la mostra obtinguda a la mostra teòrica inicial i obtenir els resultats del conjunt de la ciutat.

### ERROR MOSTRAL

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

### DATA DE REALITZACIÓ

Del 22 de març al 18 d'abril de 2022

### EMPRESA DE TREBALL DE CAMP

DYM S.A.



## SIGLES

**B**

**Base.** Perfil de persones enquestades 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

### PERSONES ENCARREGADES DE FER LA COMPRA

El 59,4% de les persones enquestades realitza sempre les compres de casa seva, i les fan sovint el 19,3%. En canvi, el 13,3 % compra de tant en tant, mentre que un 7,8% 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 (68,8%), en tant que els homes ho fan el 48,6%. Per trams d'edat, aquesta compra la realitzen principalment les persones de 55 a 64 anys (67,6%), seguit per les de 35 a 44 anys i les més grans de 65 anys (67,6% i 66,3% respectivament). La menor proporció correspon, com és habitual, als més joves (de 16 a 24 anys) amb el 25%.

**Evolució:** En aquesta onada s'incrementen les persones que realitzen sempre les compres de casa seva a percentatges de 2019.

### 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 és de 8,1 sobre 10 en el grau de satisfacció en relació als horaris, de 7,9 en la valoració de l'oferta comercial, i de 7,8 en la valoració de l'atenció que ofereixen.

**Evolució:** El grau de satisfacció es manté en nivells elevats. En aquesta onada i comparada amb la de fa un any, puja la mitjana en relació als horaris comercials (+0,2p.), mentre que baixa pel que fa a l'oferta comercial de la ciutat (-0,2p.) i es manté pel que fa a l'atenció que es rep per part dels comerciants.

### 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 (51,2%).

Un 20,6% se sent més ben atès/a al mercat municipal per un 16,4% al supermercat o hipermercat.

**Evolució:** La botiga de barri continua sent l'establiment que ofereix la millor atenció. I en relació a fa un any es mantenen el percentatges de bona atenció a les botigues de barri i mercats municipals, i baixen lleugerament 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 (75,2%), seguit pel tracte que es rep (63,5%) i per la professionalitat (62,8%).

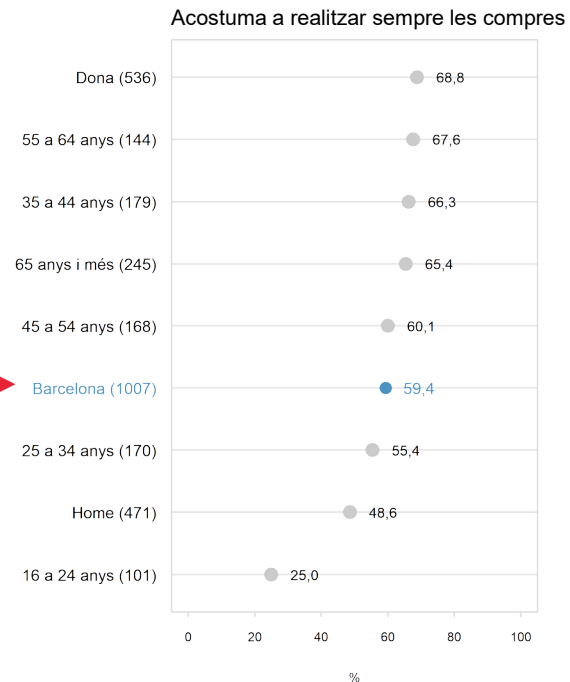
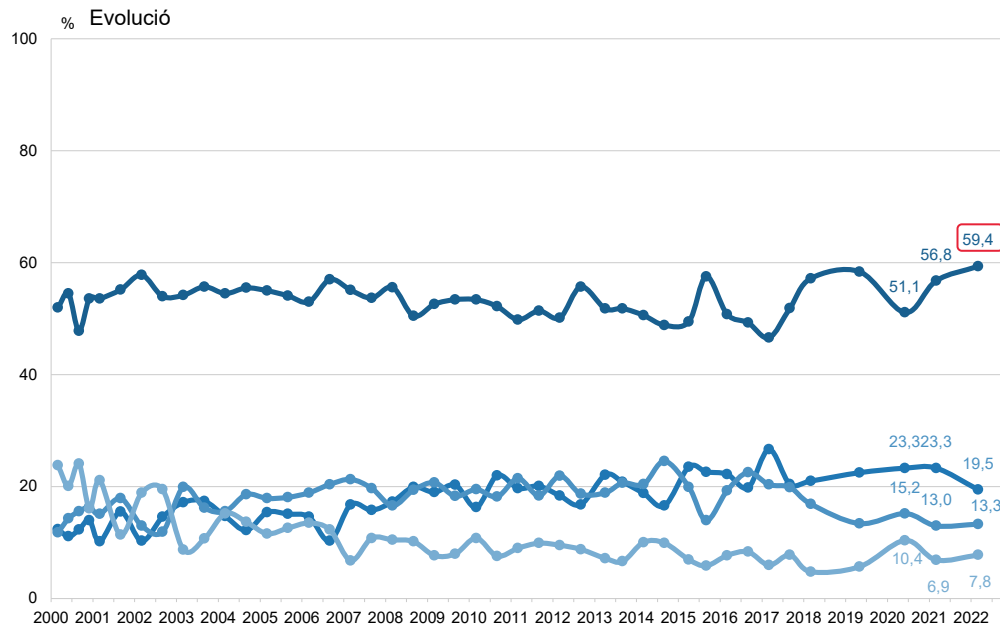
**Evolució:** A l'hora de valorar 5 aspectes (honradesa, professionalitat, tracte, assessorament i rapidesa) quan es va a comprar, l'honradesa continua com la més important seguit pel tracte que es rep, pujant lleugerament en aquesta edició en les valoracions com a "molt important (9-10 punts)". Segueix la professionalitat i l'assessorament del producte, els dos amb una petita baixada. Finalment la rapidesa és l'aspecte menys valorat, i baixa 5,2p. en aquesta edició.





## 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 1007

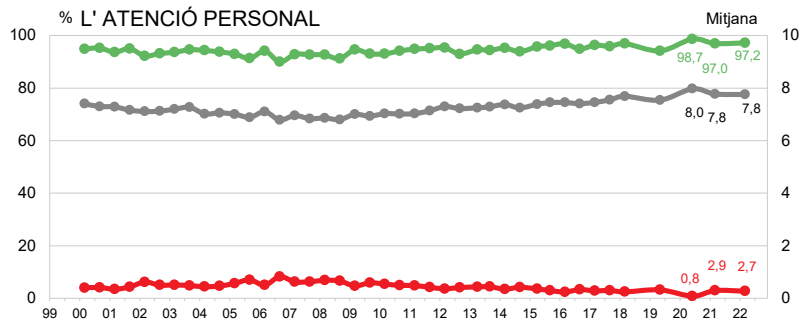
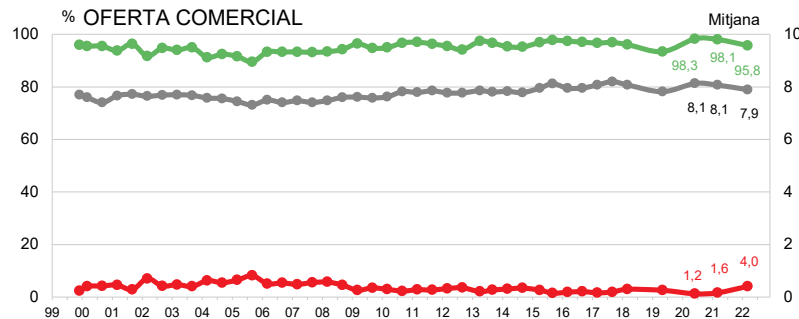
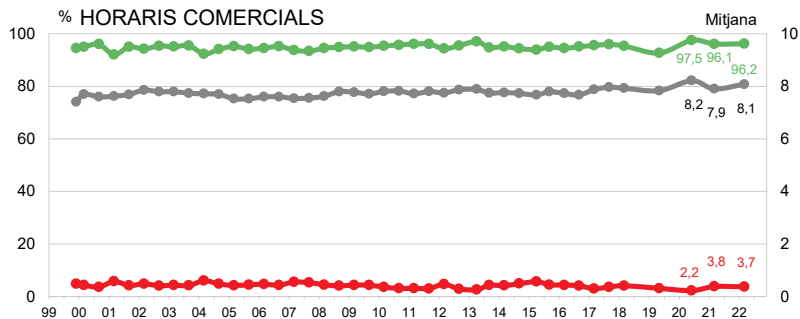
■ Sempre  
■ Sovint  
■ De tant en tant

■ Mai o gairebé mai



## GRAU DE SATISFACCIÓ AMB...

## COMERÇ A LA CIUTAT



CM\_2 Dels següents aspectes relacionats amb el comerç de la ciutat, diguïm el seu grau de satisfacció en una escala de 0 a 10

**B** Compren sempre, sovint, de tant en tant  
**N** 928  
**R** 0= Gens satisfet, 10= Molt satisfet

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



## TIPUS D'ESTABLIMENT ON L'ATENEN MILLOR

### COMERÇ A LA CIUTAT

%	2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022			
	Abril	Set.	Març	Set.	Abril	Set.	Març	Set.	Març	Set.	Març	Maig	Juny	Març	Març							
A la botiga de barri / botiga especialitzada	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	50,9	51,2							
Al mercat municipal	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	20,6	20,6							
Al supermercat / hipermercat	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	18,4	16,4							
Als centres comercials	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	3,0	4,8							
A internet	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1,1	1,2	2,1	1,1							
Al gran establiment especialitzat	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1,2	-	1,3	1,0	0,6	0,5						
Al gran magatzem	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	1,6	0,4							
Depén (del lloc, del personal)	-	-	0,2	0,3	0,4	0,2	0,2	0,2	0,1	0,6	0,1	-	-	-	0,3							
Altres	0,2	1,2	-	0,5	-	1,0	-	0,2	2,5	-	-	-	-	-	0,1							
A tot arreu	1,7	-	4,0	2,5	0,7	0,6	1,7	-	0,1	-	2,6	1,3	2,5	1,4	3,4							
A cap	0,4	-	-	-	-	0,1	-	-	3,5	0,2	-	-	-	-	0,1							
Ns / nc	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	1,3	1,0							
n	(928)	(962)	(911)	(917)	(972)	(944)	(929)	(917)	(940)	(921)	(951)	(943)	(896)	(931)	(928)							



## VALORACIÓ D'ASPECTES EN L'ACTE DE COMPRA

### COMERÇ A LA CIUTAT

	2013		2014		2015		2016		2017		2018	2019	2020	2021	2022
	Abril	Set.	Març	Set.	Abril	Set.	Març	Set.	Març	Set.	Març	Maig	Juny	Març	Març
% Molt + Bastant															
La honradesa	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	96,8	97,2
El tracte que rep	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	94,3	95,0
La professionalitat	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	95,7	94,8
L'assessorament del producte	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	88,6	84,5
La rapidesa	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	88,7	80,9
n	(928)	(962)	(911)	(917)	(972)	(944)	(929)	(917)	(940)	(921)	(951)	(943)	(896)	(931)	(928)

	2013		2014		2015		2016		2017		2018	2019	2020	2021	2022
	Abril	Set.	Març	Set.	Abril	Set.	Març	Set.	Març	Set.	Març	Maig	Juny	Març	Març
% Molt															
La honradesa	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	74,0	75,2
El tracte que rep	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	61,8	63,5
La professionalitat	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	65,0	62,8
L'assessorament del producte	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	51,6	48,4
La rapidesa	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	45,5	40,3
n	(928)	(962)	(911)	(917)	(972)	(944)	(929)	(917)	(940)	(921)	(951)	(943)	(896)	(931)	(928)



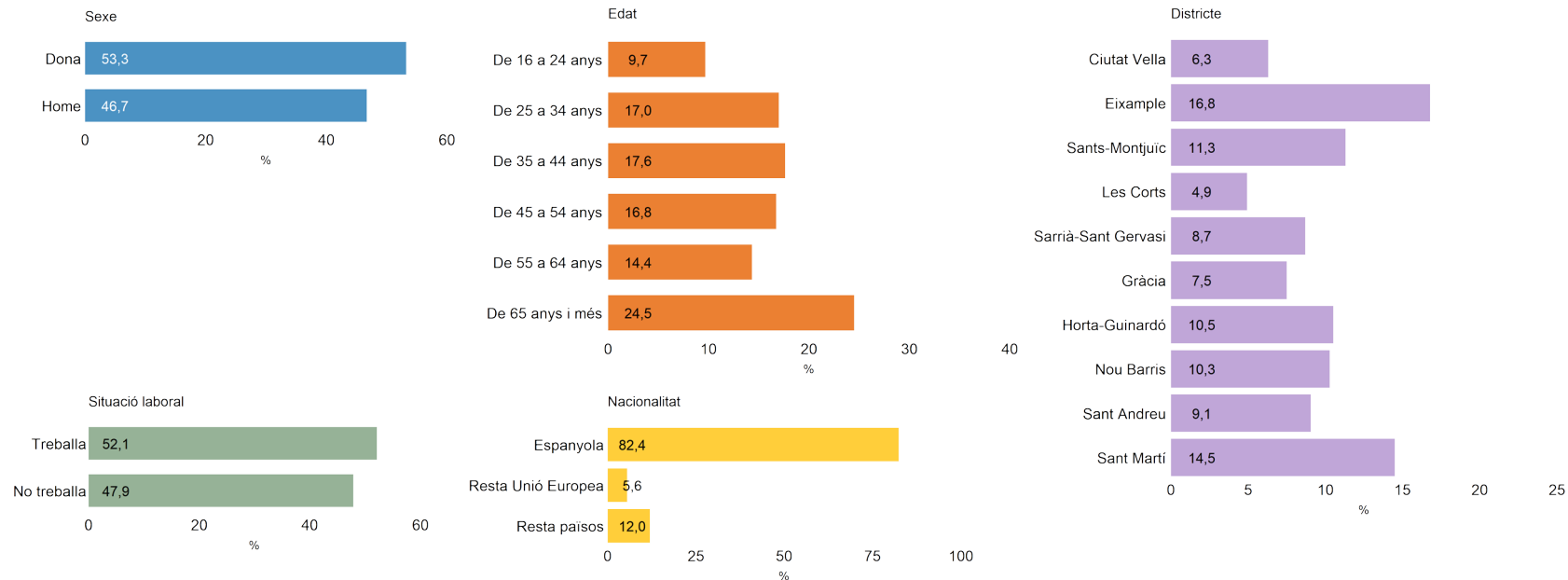
# 02

## Perfil dels entrevistats/ades



## QUOTES

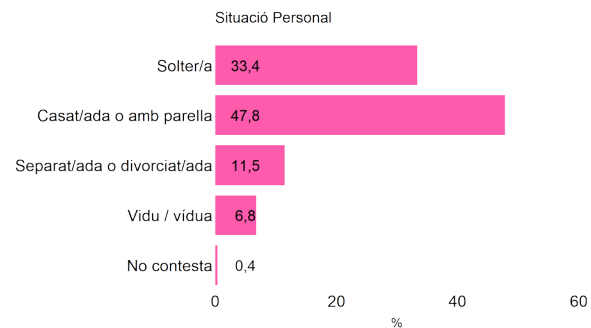
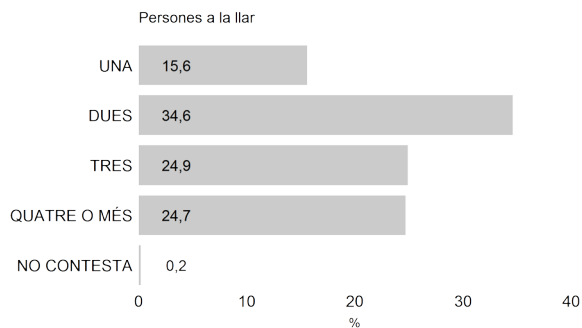
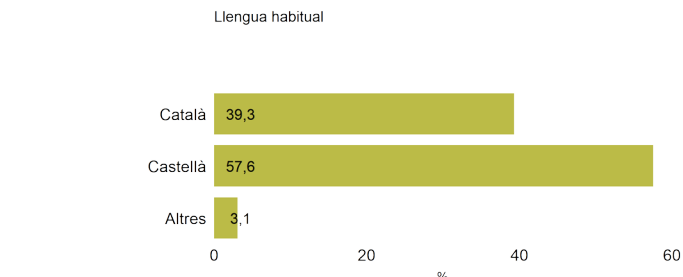
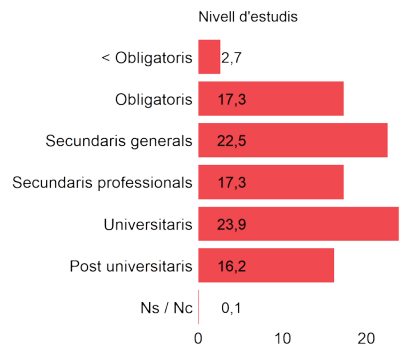
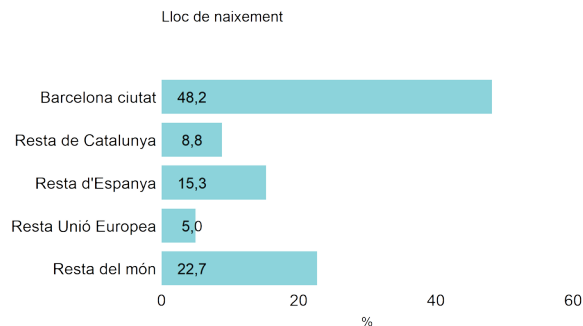
## PERFIL DELS ENTREVISTATS





## POSICIONAMENT I DADES PERSONALS

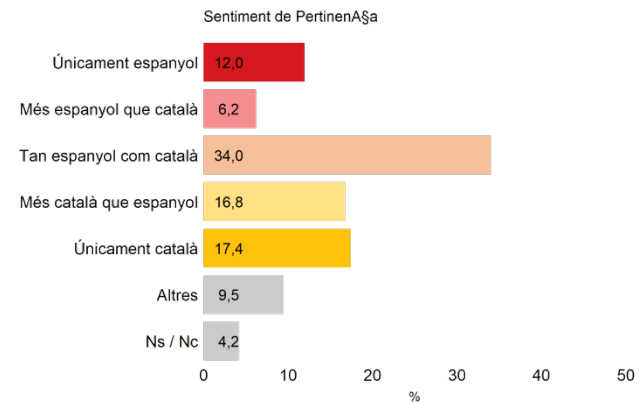
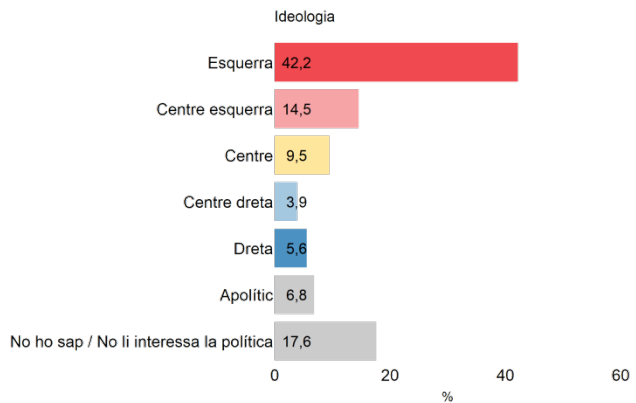
## PERFIL DELS ENTREVISTATS





## POSICIONAMENT I DADES PERSONALS

## PERFIL DELS ENTREVISTATS







**Ajuntament  
de Barcelona**

