



Ajuntament  
de Barcelona

# Enquesta Òmnibus Municipal: Direcció de Serveis de Comerç

**Presentació de Resultats**

**Del 19 de març a 10 d'abril de 2024**



Registre d'Enquestes i Estudis d'Opinió r24037

**ENQUESTA ÒMNIBUS MUNICIPAL**  
**DIRECCIÓ DE SERVEIS DE COMERÇ**  
**PRESENTACIÓ DE RESULTATS**  
DEL 19 DE MARÇ A 10 D'ABRIL DE 2024

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 Obertura dels comerços en  
diumenge

013 PERFIL DELS  
ENTREVISTATS/ADES



## FITXA TÈCNICA

---

### ÀMBIT

Municipi de Barcelona.

### UNIVERS

Població resident a Barcelona de 16 anys i més.

### GRANDÀRIA DE LA MOSTRA

1001 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. I a nivell global per nivell d'estudis agrupat.

### 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

Considerant un nivell de confiança del 95,5%, sota el supòsit de màxima indeterminació ( $P=50\%$  i  $Q=50\%$ ), de mostreig aleatori estratificat i de població finita, l'error és de  $\pm 3,2$  per al conjunt de la mostra.

### DATA DE REALITZACIÓ

Del 19 de març a 10 d'abril de 2024

### EMPRESA DE TREBALL DE CAMP

Opinòmetre S.L.



## 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 61,8% de les persones enquestades realitza sempre les compres de casa seva, i les fan sovint el 19,3%. En canvi, el 12 % compra de tant en tant, mentre que un 6,9% diu no comprar mai o gairebé mai.

Entre les persones que realitzen sempre les compres de casa seva les diferències de gènere són molt rellevants ja que les acostumen a realitzar majoritàriament les dones (73,4%), en tant que els homes ho fan el 48,5%. Per trams d'edat, aquesta compra la realitzen principalment les persones de 55 a 64 anys i les de 45 a 44 anys (68,9% les dues), seguit per les de 65 i més anys amb el 67,3%. La menor proporció correspon, com és habitual, als més joves (de 16 a 24 anys) amb el 30,8%.

**Evolució:** Es mantenen les persones que realitzen sempre / sovint les compres de casa seva, continuant una mica per damunt del 60%.

### 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 sobre 10 en el grau de satisfacció en relació als horaris, 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 continua sent notable. En aquesta onada, puja 0,3 punts la puntuació mitjana de l'atenció rebuda per part del personal dels comerços.

### 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 (53,1%). I més a distància es situen el supermercat i el mercat municipal (19,1% i 17,3% respectivament).

**Evolució:** La botiga de barri continua sent l'establiment que ofereix la millor atenció i es mantenen els percentatges en relació a la darrera onada de l'octubre passat.



## 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 (62,4%), seguit pel tracte que es rep i per la professionalitat (59,4% i 56,3% respectivament).

**Evolució:** A l'hora de valorar 5 aspectes (honradesa, professionalitat, tracte, assessorament i rapidesa) quan es va a comprar, tots tenen alts percentatges d'importància i l'honradesa continua com la més valorada, seguit pel tracte que es rep. En aquesta edició baixen lleugerament les valoracions com a “molt” i passen a “molt / bastant” important en els diferents aspectes, sent l'honradesa amb -9,5p. el que més ho fa.

### OBERTURA COMERÇOS DIUMENGE

Un 46,3% dels/les veïns/es de Barcelona està en contra de l'obertura dels comerços en diumenge mentre un 44,1% hi està a favor.

**Evolució:** Detractors/es i partidaris/es de l'obertura en diumenge, redueixen una mica les diferències. En aquesta onada la diferència entre els dos és de 2,2 punts i fa un any era de 3,4 punts. Han baixat les posicions “molt en contra” en 2,2 punts.

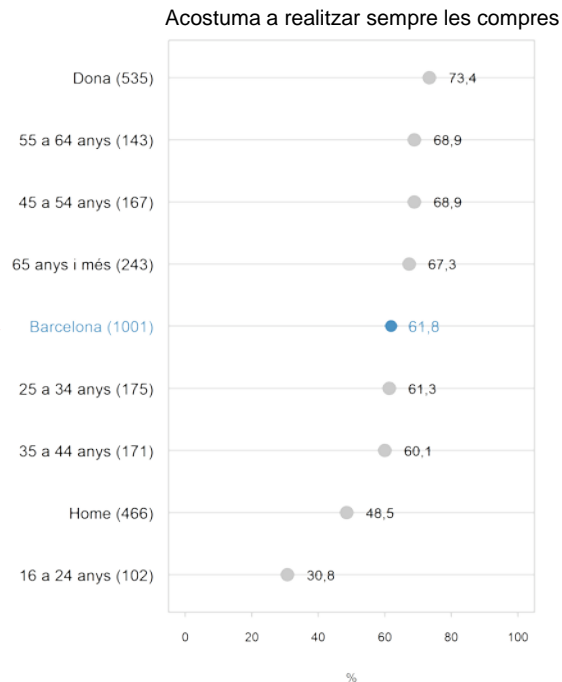
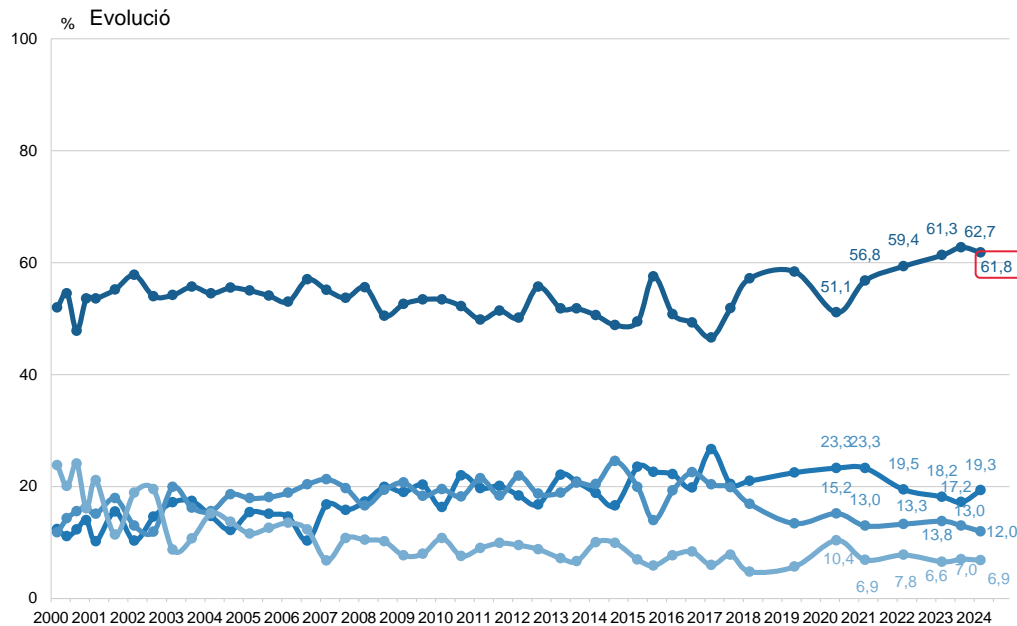




# REALITZA LES COMPRES DE CASA SEVA

## EVOLUCIÓ / CARACTERÍSTIQUES SOCIODEMOGRÀFIQUES

### COMERÇ A LA CIUTAT



CM\_1 *Vostè personalment acostuma a realitzar les compres de casa seva?* **N** 1001

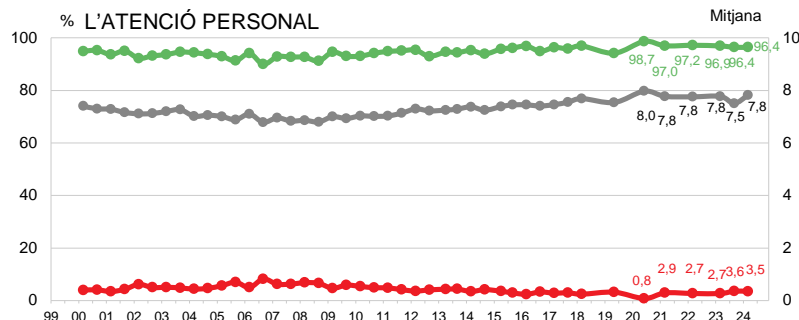
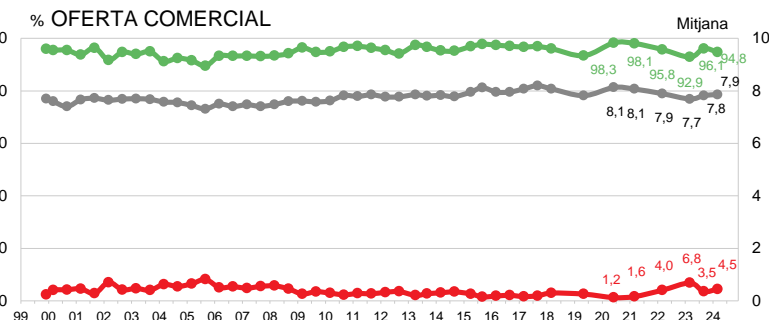
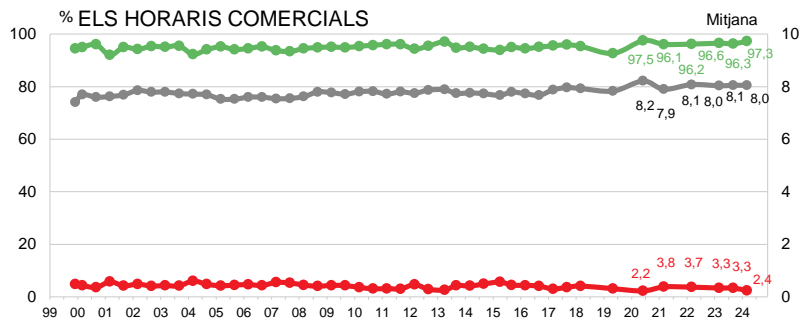
■ Sempre  
■ Sovint  
■ De tant en tant

■ 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** 932  
**R** 0= Gens satisfet; 10= Molt satisfet

**■** Satisfet (5 a 10)  
**■** Poc/gens satisfet (0 a 4)  
**■** Mitjana



## TIPUS D'ESTABLIMENT ON L'ATENEN MILLOR

### COMERÇ A LA CIUTAT

%	2015		2016		2017		2018	2019	2020	2021	2022	2023		2024
	Abril	Set.	Març	Set.	Març	Set.	Març	Maig	Juny	Març	Març	Març	Oct	Març
A la botiga de barri / botiga especialitzada	51,1	46,1	49,6	50,9	50,4	53,7	50,3	50,4	52,5	50,9	51,2	52,2	53,5	53,1
Al supermercat / hipermercat	14,1	14,3	14,7	12,5	14,8	14,1	15,4	18,7	13,8	18,4	16,4	18,7	18,2	19,1
Al mercat municipal	23,7	28,7	25,9	27,1	24,8	19,9	21,0	19,4	19,0	20,6	20,6	18,4	17,7	17,3
Als centres comercials	5,2	4,9	2,7	4,2	0,7	1,6	4,8	6,4	4,1	3,0	4,8	4,4	4,9	3,4
Al gran establiment especialitzat	-	-	-	-	-	1,2	-	1,3	1,0	0,6	0,5	0,7	1,2	1,5
A internet	-	-	-	-	-	-	-	1,1	1,2	2,1	1,1	1,4	1,7	1,3
Al gran magatzem	2,0	2,4	1,1	1,2	1,6	1,3	0,7	0,8	1,6	1,6	0,4	1,2	0,4	0,6
A tot arreu	0,7	0,6	1,7	-	0,1	-	2,6	1,3	2,5	1,4	3,4	1,2	1,3	1,6
Altres	-	1,0	-	0,2	2,5	-	-	-	-	-	0,1	-	0,1	0,4
Depén (del lloc, del personal)	0,4	0,2	0,2	0,2	0,1	0,6	0,1	-	-	-	0,3	0,1	0,1	0,1
A cap	-	0,1	-	-	3,5	0,2	-	-	-	-	0,1	-	-	0,1
Ns / nc	2,9	2,6	4,3	4,0	1,6	7,3	5,0	0,7	4,4	1,3	1,0	1,7	0,8	1,4
n	(972)	(944)	(929)	(917)	(940)	(921)	(951)	(943)	(896)	(931)	(928)	(943)	(943)	(932)



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

## COMERÇ A LA CIUTAT

	2015		2016		2017		2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
	Abril	Set.	Març	Set.	Març	Set.	Març	Maig	Juny	Març	Març	Març	Març
% Molt + Bastant													
La honradesa	96,9	98,2	96,0	94,9	95,8	94,3	97,4	94,1	97,2	96,8	97,2	95,1	94,1
El tracte que rep	96,3	96,1	93,9	94,6	95,8	96,0	96,6	92,6	96,0	94,3	95,0	94,2	94,6
La professionalitat	95,2	97,6	95,2	93,5	95,2	95,6	96,6	93,5	96,1	95,7	94,8	93,9	93,4
L'assessorament del producte	87,2	89,5	88,4	86,0	87,5	87,8	89,4	86,1	88,4	88,6	84,5	82,0	83,9
La rapidesa	88,7	90,6	87,3	89,2	89,2	88,0	87,6	84,6	88,3	88,7	80,9	81,0	82,0
n	(972)	(944)	(929)	(917)	(940)	(921)	(951)	(943)	(896)	(931)	(928)	(943)	(932)

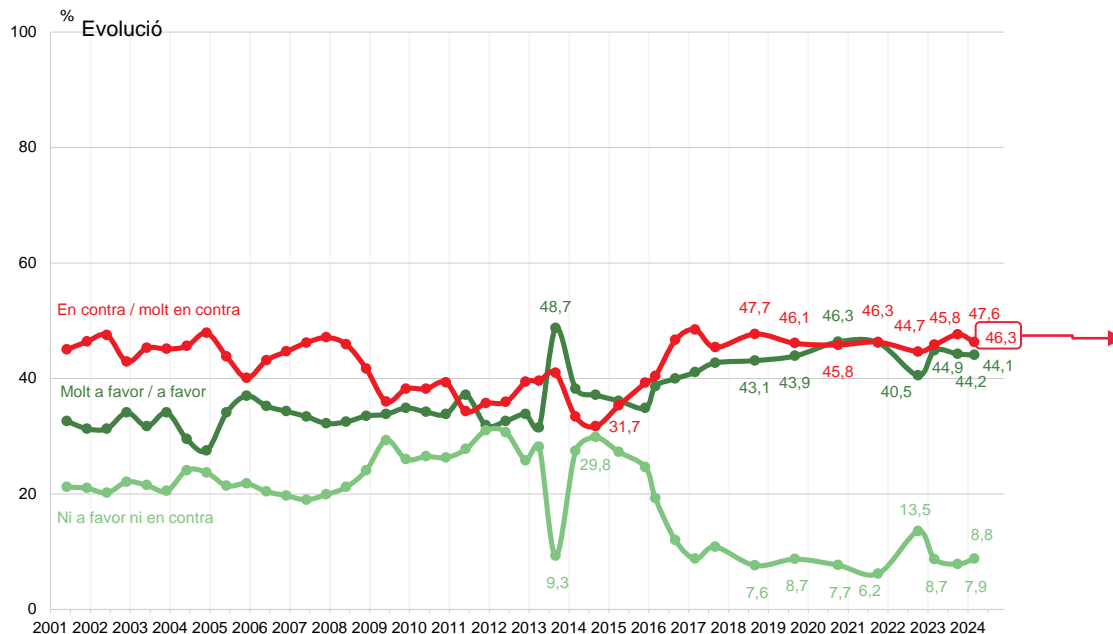
	2015		2016		2017		2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
	Abril	Set.	Març	Set.	Març	Set.	Març	Maig	Juny	Març	Març	Març	Març
% Molt													
La honradesa	73,8	75,9	73,0	65,4	71,1	69,6	75,3	71,9	74,0	74,0	75,2	71,9	62,4
El tracte que rep	58,3	62,5	59,7	54,5	56,6	59,7	58,7	59,2	57,8	61,8	63,5	64,0	59,4
La professionalitat	61,4	61,2	59,8	54,3	60,1	56,8	61,7	57,6	61,6	65,0	62,8	64,0	56,3
L'assessorament del producte	44,8	50,3	48,6	40,8	40,3	44,9	48,6	47,3	48,7	51,6	48,4	48,3	43,4
La rapidesa	37,1	40,2	38,4	32,8	35,1	39,9	34,8	40,3	35,6	45,5	40,3	41,4	35,4
n	(972)	(944)	(929)	(917)	(940)	(921)	(951)	(943)	(896)	(931)	(928)	(943)	(932)



## OBERTURA DELS COMERÇOS EN DIUMENGE

### EVOLUCIÓ / CARACTERÍSTIQUES SOCIODEMOGRÀFIQUES

### COMERÇ A LA CIUTAT





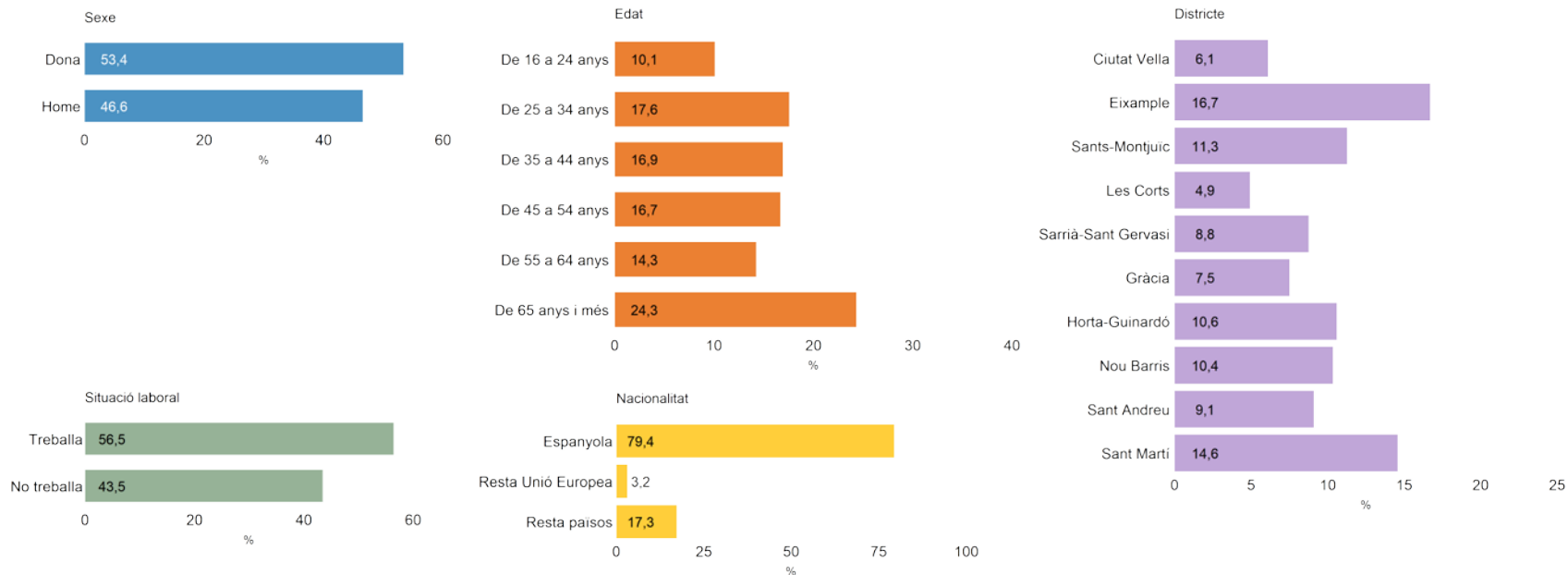
# 02

## Perfil dels entrevistats/ades



## QUOTES

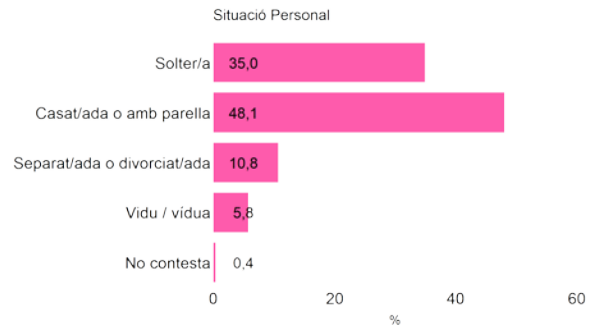
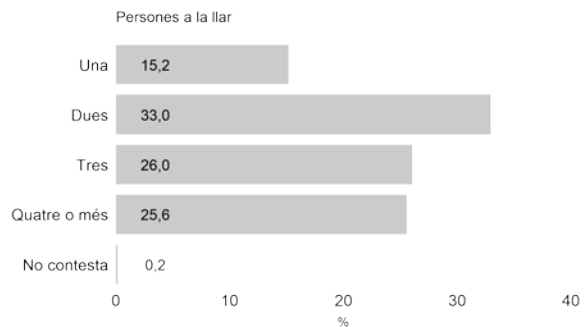
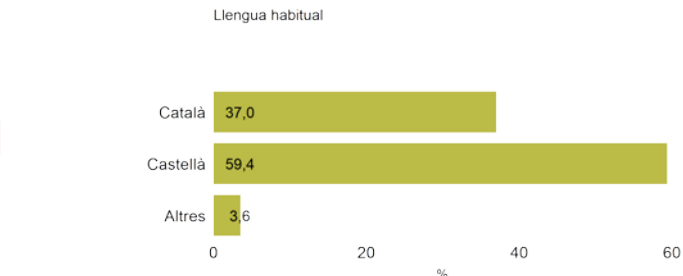
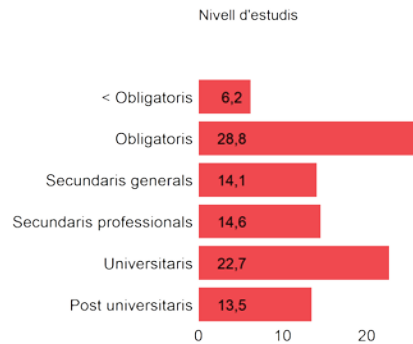
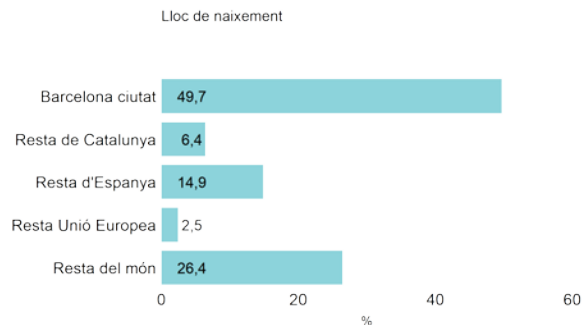
## PERFIL DELS ENTREVISTATS





## POSICIONAMENT I DADES PERSONALS

## PERFIL DELS ENTREVISTATS

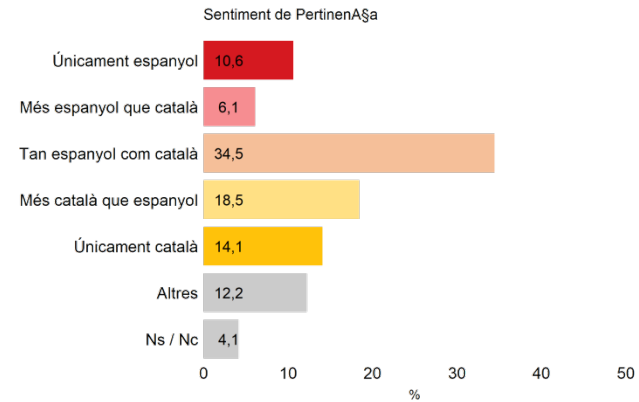
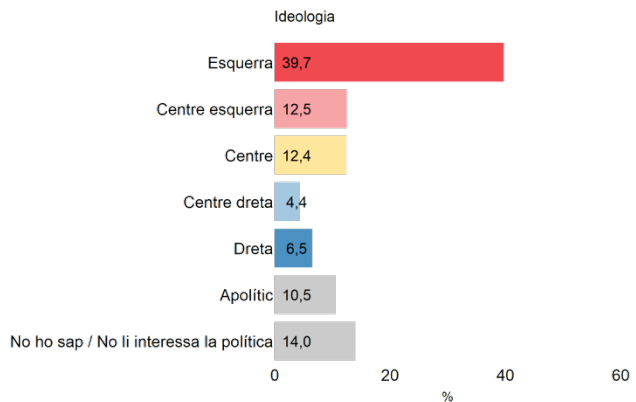






## POSICIONAMENT I DADES PERSONALS

## PERFIL DELS ENTREVISTATS





**Ajuntament  
de Barcelona**

