

# Enquesta Òmnibus Municipal:

## Direcció de Comerç

### Presentació de Resultats

Del 19 de març al 18 d'abril de 2018

Registre d'Enquestes i Estudis d'Opinió r18005

**ENQUESTA ÒMNIBUS MUNICIPAL**

**DIRECCIÓ DE COMERÇ**

**PRESENTACIÓ DE RESULTATS**

DEL 19 DE MARÇ AL 18 D'ABRIL DE 2018

Departament d'Estudis d'Opinió - Gabinet Tècnic de Programació  
**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 electrònica, mecànica, per fotocòpia, de gravació o altres, sense el permís del propietari del copyright.

# ÍNDEX

---

## 003 FITXA TÈCNICA

## 005 COMERÇ A LA CIUTAT

007 Responsable de fer les compres

008 Grau de satisfacció

009 Tipus d'establiment on l'atenen  
millor

010 Valoració d'aspectes en l'acte de  
compra

## 011 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) complementada amb entrevistes personals realitzades amb suport informàtic (CAPI) al carrer en llocs predeterminats per tal de completar quotes.

## 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.

## AFIXACIÓ

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% ( $2\sigma$ ), i  $P = Q$ , l'error és de  $\pm 3,2$  per al conjunt de la mostra.

## DATA DE REALITZACIÓ

Del 19 de març al 18 d'abril de 2018

## EMPRESA DE TREBALL DE CAMP

Gesop S.L.

## ORGANISME PROMOTOR

Departament d'Estudis d'Opinió -  
Oficina Municipal de Dades

El bloc de preguntes de la Direcció de Comerç forma part de l'ÒMNIBUS MUNICIPAL de MARÇ de 2018.

## SIGLES

**E**

**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

### ENCARREGAT DE LA COMPRA

El 57,2% de les persones enquestades realitza sempre les compres de casa seva; les fan sovint el 21% i algunes vegades el 11,8%. En canvi, el 5,1% ho fa poques vegades i el 4,8%, 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 (71,8%), mentre que els homes ho fan el 40,4%. Aquesta compra la realitzen principalment les persones de 65 i més anys (72%) seguit per les de 35 a 44 anys (62,1%). La menor proporció correspon als més joves (de 16 a 24 anys) amb el 6,5%, seguit a distància pel tram d'edat de 24 a 34 anys amb el 54%.

**Evolució:** En aquesta onada torna a augmentar el percentatge de compres realitzades sempre per la mateixa persona (5,3 punts respecte a

l'anterior onada i 10,6p. interanual). A la vegada baixa qui compra algunes vegades (2,9p.), i mai o gairebé mai (3p.).

### 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.

L'oferta comercial es puntua amb un 8,1 sobre 10, els horaris amb un 7,9 i el tracte personal amb un 7,7.

**Evolució:** El grau de satisfacció amb els principals aspectes del comerç es manté estable.

### TIPUS D'ESTABLIMENT

La meitat dels entrevistats/es coincideix a assenyalar la botiga del barri/ botiga especialitzada com l'establiment on l'atenen millor (50,3%). Un 21,9% se sent més ben atès al mercat municipal, mentre que l'14,4% al supermercat.

**Evolució:** En relació a l'anterior onada baixa la valoració de l'atenció a la botiga de barri (3,4 punts), situant-se en el mateix percentatge que al març de l'any passat. També puja la valoració dels centres comercials (3,2p.).

### ASPECTES DEL PROCÉS DE COMPRA

Tots els aspectes associats al procés de compra són molt/bastant importants pels consumidors, però ho són molt, principalment, l'honradesa (75,3%) i la professionalitat (61,7%).

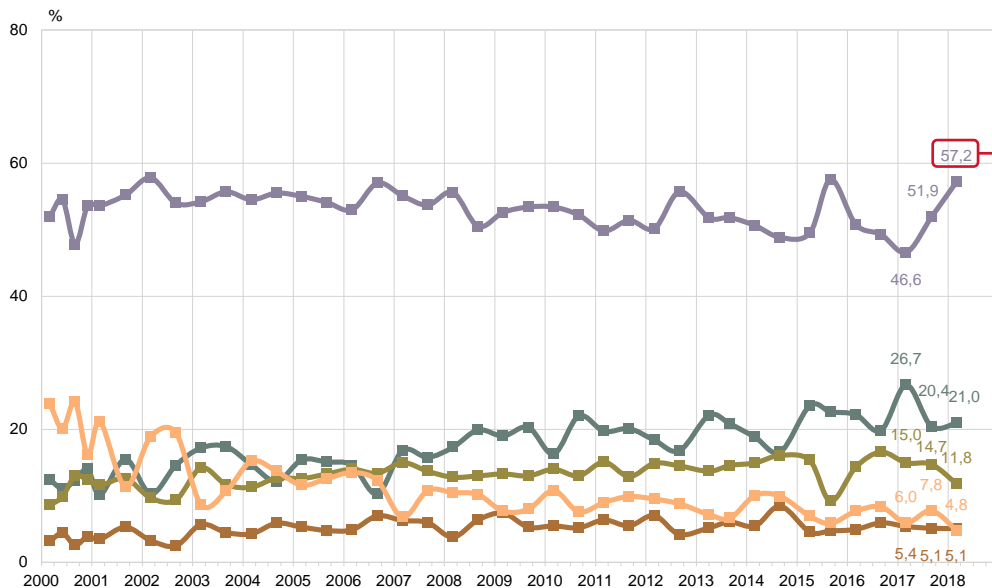
**Evolució:** A l'hora de valorar 5 aspectes (honradesa, professionalitat, tracte, assessorament i rapidesa) quan es va a comprar, l'honradesa continua com la més important i puja 5,7 punts respecte l'onada anterior. La professionalitat, segon aspecte millor valorat, puja 4,9 punts.

# RESPONSABLE DE FER LES COMPRES

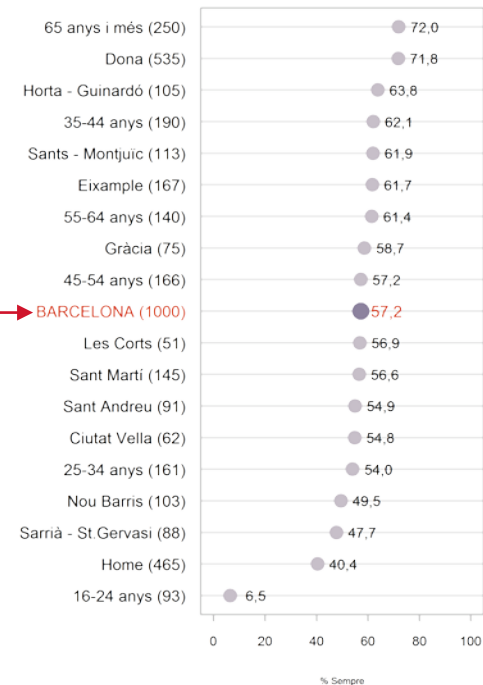
## EVOLUCIÓ – CARACTERÍSTIQUES SOCIODEMOGRÀFIQUES

### COMERÇ A LA CIUTAT

EVOLUCIÓ



CARACTERÍSTIQUES SOCIODEMOGRÀFIQUES



CM\_1 Vostè personalment acostuma a realitzar les compres de casa seva? **N** 1000

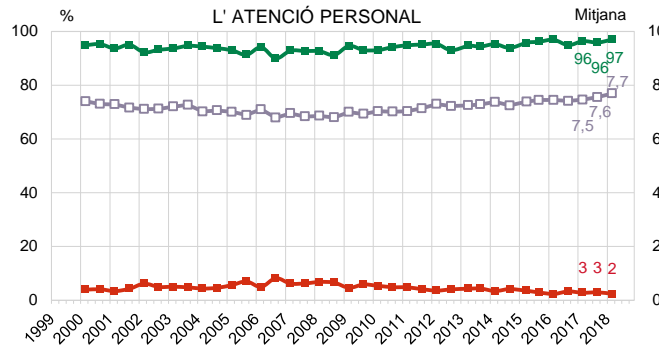
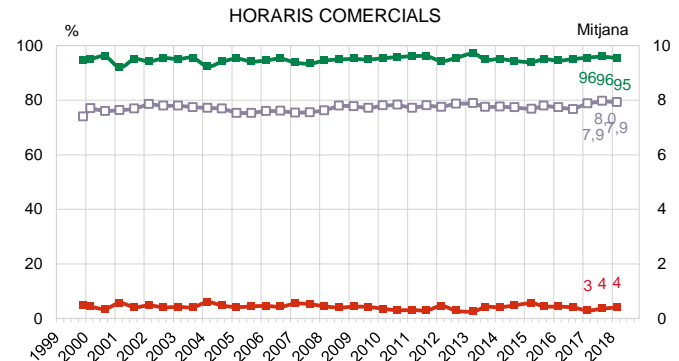
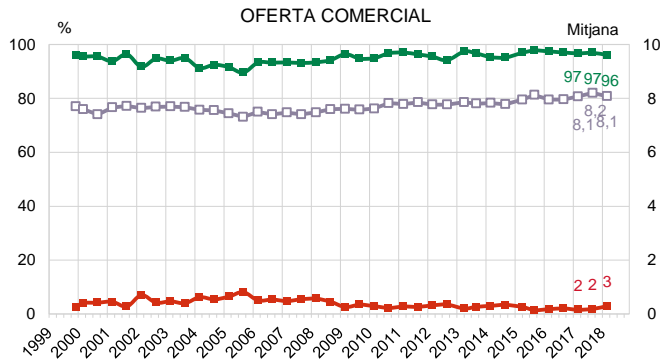
■ Sempre  
■ Sovint  
■ Algunes vegades

■ Poques vegades  
■ Mai o gairebé mai






# GRAU DE SATISFACCIÓ

## COMERÇ A LA CIUTAT



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

**B** Compren sempre, sovint, algunes o poques vegades  
**N** 951  
**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

%	2009		2010		2011		2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018
	Març	Set.	Març	Set.	Març	Set.	Març	Set.	Abril	Set.	Març	Set.	Abril	Set.	Març	Set.	Març	Set.	Març
A LA BOTIGA DE BARRI / BOTIGA ESPECIALITZADA	50,6	48,5	49,3	47,8	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
AL MERCAT MUNICIPAL	25,2	23,8	24,0	27,1	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
AL SUPERMERCAT	12,5	15,3	13,2	12,2	15,9	15,8	15,6	17,0	12,3	12,3	15,4	13,4	13,1	13,3	14,4	11,8	11,5	13,4	14,4
ALS CENTRES COMERCIALS	3,8	3,5	3,0	4,0	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
A L'HIPERMERCAT	0,8	1,3	1,1	0,9	1,3	0,8	3,4	1,9	0,9	1,2	0,7	0,8	1,0	1,0	0,2	0,7	3,3	0,8	0,9
AL GRAN MAGATZEM	1,8	2,5	2,4	1,3	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
DEPEN (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
AL GRAN ESTABLIMENT ESPECIALITZAT	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1,2
ALTRES	0,1	0,4		0,2	0,2	0,2	0,5	0,2	0,2	1,2		0,5		1,0		0,2	2,5		
A TOT ARREU	-	-	4,1	3,4	3,2	3,3	2,4	1,4	1,7		4,0	2,5	0,7	0,6	1,7		0,1		2,6
A CAP	-	-	0,2		0,1			0,2	0,4					0,1			3,5	0,2	
NS / NC	5,2	4,7	2,6	3,2	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
N	(923)	(920)	(892)	(924)	(933)	(899)	(906)	(912)	(928)	(962)	(911)	(917)	(972)	(944)	(929)	(917)	(940)	(921)	(951)



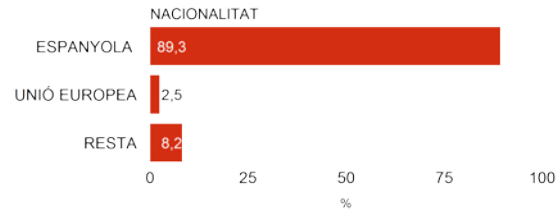
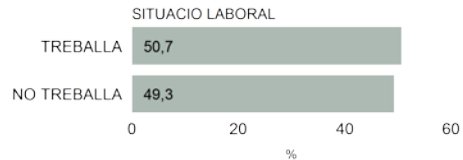
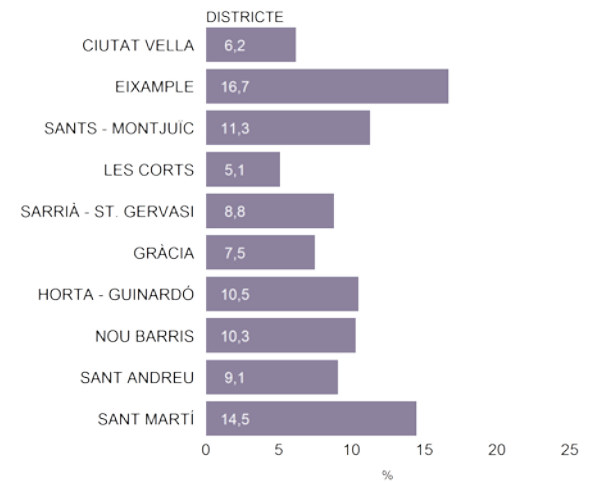
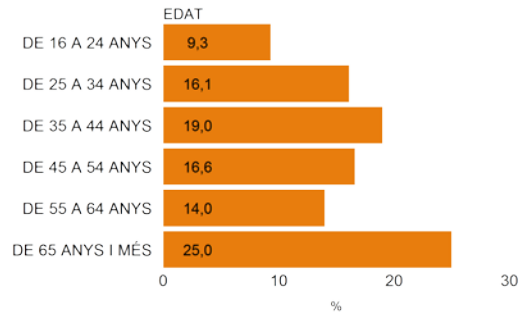
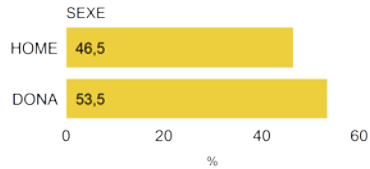
# 02

## Perfil dels entrevistats



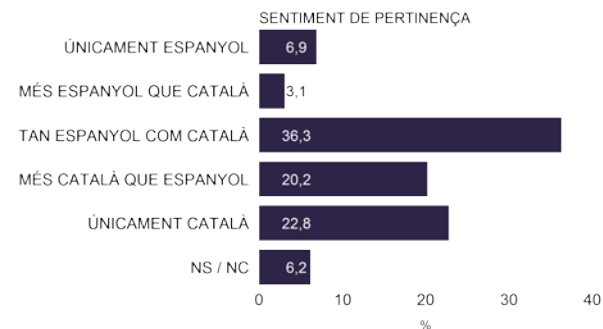
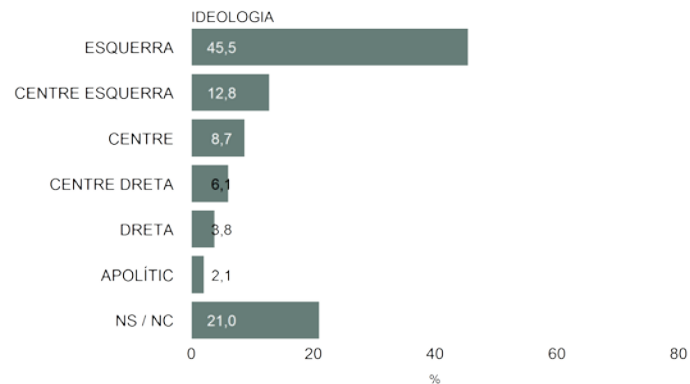
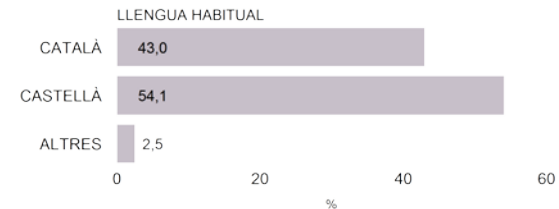
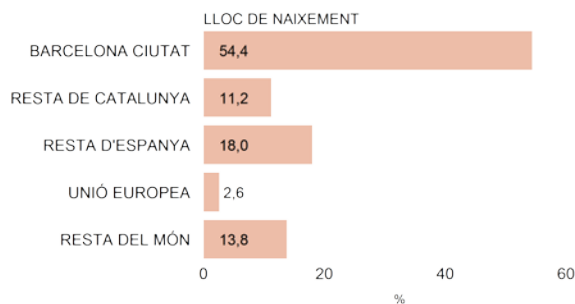
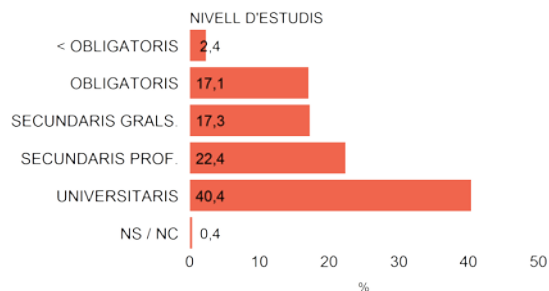
## QUOTES

## PERFIL DELS ENTREVISTATS



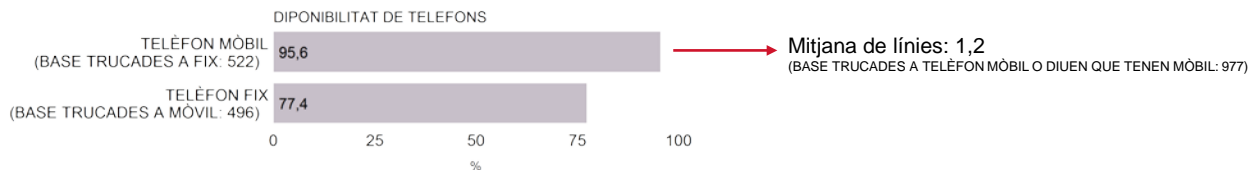
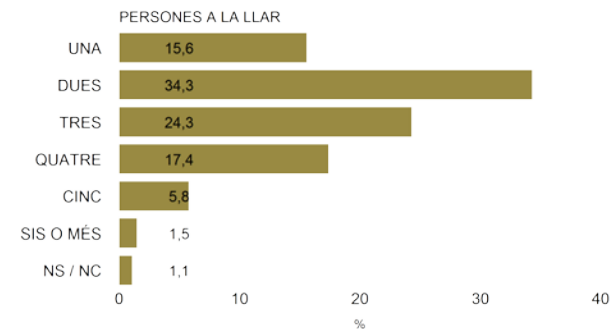
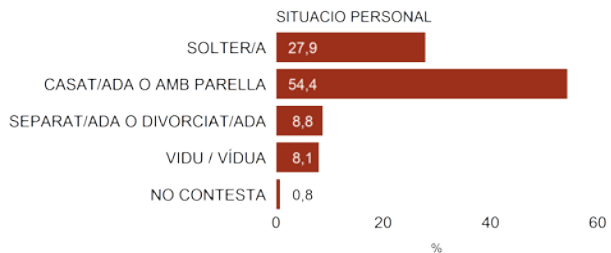
## POSICIONAMENT I DADES PERSONALS

## PERFIL DELS ENTREVISTATS



## DADES PERSONALS

## PERFIL DELS ENTREVISTATS



## ENQUESTES I ESTUDIS D'OPINIÓ

Aquests estudis sociològics permeten determinar les prioritats de la població, conèixer la realitat social, saber com es valora l'activitat i els serveis municipals, i esbrinar l'opinió sobre l'actuació política municipal.



Pla  
d'Estudis Sociològics



Sèrie  
d'Avaluació Contínua



Enquestes  
de Sistemes de Qualitat



Investigació  
de Comunicació



Estudis  
Ad-Hoc





**Ajuntament  
de Barcelona**

