



Ajuntament
de Barcelona

Enquesta Òmnibus Municipal: Direcció de Serveis de Comerç

Presentació de Resultats

Del 26 de març al 13 d'abril de 2021



Registre d'Enquestes i Estudis d'Opinió r21003

ENQUESTA ÒMNIBUS MUNICIPAL
DIRECCIÓ DE SERVEIS DE COMERÇ
PRESENTACIÓ DE RESULTATS
DEL 26 DE MARÇ AL 13 D'ABRIL DE 2021

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

007 Realitza les compres de casa

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 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

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 26 de març al 13 d'abril de 2021

EMPRESA DE TREBALL DE CAMP

Gesop 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 56,8% de les persones enquestades realitza sempre les compres de casa seva, i les fan sovint el 23,3%. En canvi, el 13% 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 importants ja que les acostumen a realitzar majoritàriament les dones (67,9%), en tant que els homes ho fan el 44,1%. Per trams d'edat, aquesta compra la realitzen principalment les persones de 54 a 64 anys (66,9%), seguit per les de 25 a 34 anys i les més grans de 64 anys (60,7% i 60,6% respectivament). La menor proporció correspon, com és habitual, als més joves (de 16 a 24 anys) amb el 18,8%.

Evolució: En aquesta onada es recupera la compra habitual, pujant les persones que realitzen sempre les compres en 5,7 punts.

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

Evolució: El grau de satisfacció es manté pel que fa a l'oferta comercial de la ciutat, mentre que baixa una mica en quant als horaris i l'atenció que es rep per part dels comerciants (-0,3p. i -0,2p. respectivament), tot i això continua prop dels 8 punts.

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 (50,9%). Un 20,6% se sent més ben atès/a al mercat municipal, per un 18,4% 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 pugen 4,6 punts les referències als supermercats/hipermercats.

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 per la professionalitat (65%) i pel tracte que rep (61,8%).

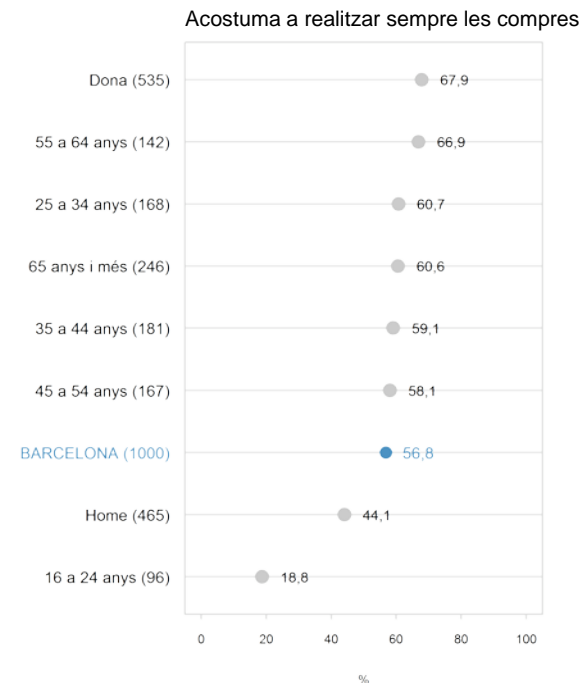
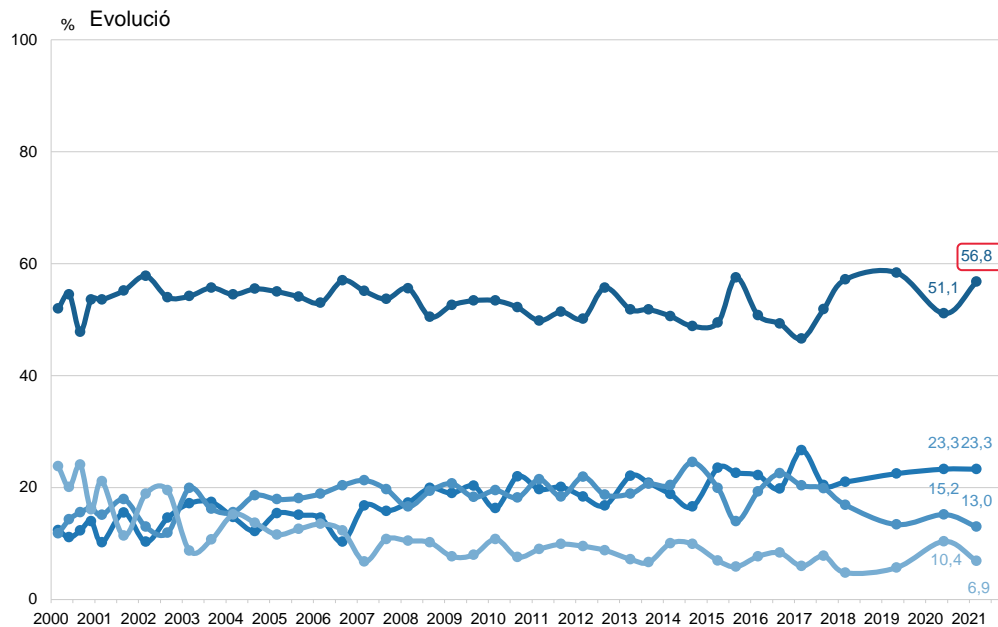
Evolució: A l'hora de valorar 5 aspectes (honradesa, professionalitat, tracte, assessorament i rapidesa) quan es va a comprar, l'honradesa continua com la més important i es manté en aquesta edició en les valoracions com a "molt important (9-10 punts)". Segueix la professionalitat i el tracte (que pugen 3,4p. i 4p. respectivament). La rapidesa és l'aspecte menys valorat, tot i pujar gairebé 10 punts aquesta onada, continua per sota del 50%.



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

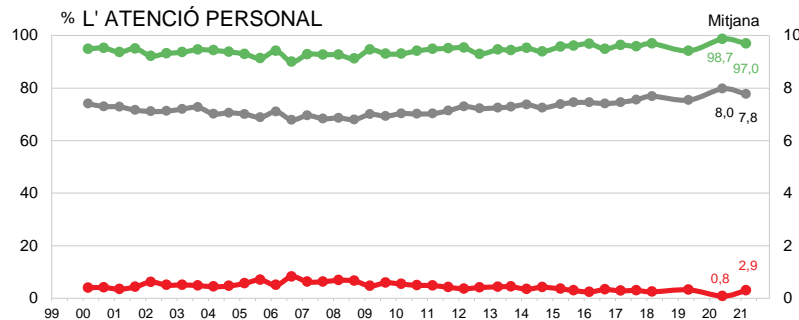
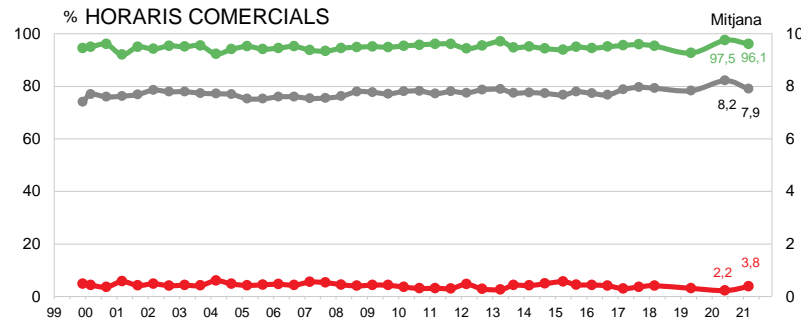
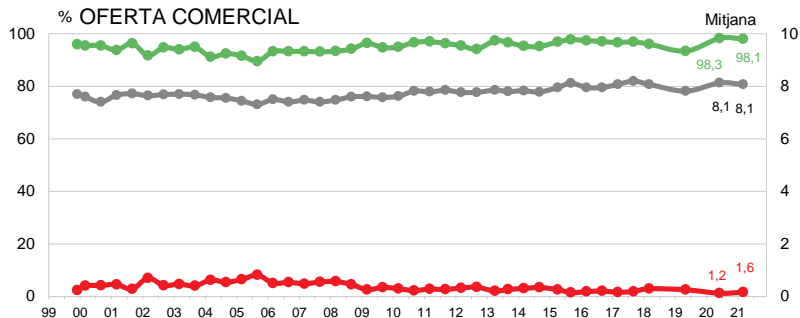
■ Sempre
■ Sovint
■ De tant en tant

■ Mai o gairebé mai



GRAU DE SATISFACCIÓ AMB...

COMERÇ A LA CIUTAT



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

B Compren sempre, sovint, de tant en tant
N 931
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

| % | 2012 | | 2013 | | 2014 | | 2015 | | 2016 | | 2017 | | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | Març | Set. | Abril | Set. | Març | Set. | Abril | Set. | Març | Set. | Març | Set. | Març | Maig | Juny | Març |
| A LA BOTIGA DE BARRI / BOTIGA ESPECIALITZADA | 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 | 50,9 |
| AL MERCAT MUNICIPAL | 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 | 20,6 |
| AL SUPERMERCAT / HIPERMERCAT | 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 | 18,4 |
| ALS CENTRES COMERCIALS | 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 | 3,0 |
| AL GRAN MAGATZEM | 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 | 1,6 |
| A INTERNET | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 1,1 | 1,2 | 2,1 |
| AL GRAN ESTABLIMENT ESPECIALITZAT | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 1,2 | - | 1,3 | 1,0 | 0,6 |
| DEPÉN (DEL LLOC, DEL PERSONAL) | - | 0,2 | - | - | 0,2 | 0,3 | 0,4 | 0,2 | 0,2 | 0,2 | 0,1 | 0,6 | 0,1 | - | - | - |
| ALTRES | 0,5 | 0,2 | 0,2 | 1,2 | - | 0,5 | - | 1,0 | - | 0,2 | 2,5 | - | - | - | - | - |
| A TOT ARREU | 2,4 | 1,4 | 1,7 | - | 4,0 | 2,5 | 0,7 | 0,6 | 1,7 | - | 0,1 | - | 2,6 | 1,3 | 2,5 | 1,4 |
| A CAP | - | 0,2 | 0,4 | - | - | - | - | 0,1 | - | - | 3,5 | 0,2 | - | - | - | - |
| NS / NC | 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 | 1,3 |
| N | (906) | (912) | (928) | (962) | (911) | (917) | (972) | (944) | (929) | (917) | (940) | (921) | (951) | (943) | (896) | (931) |



VALORACIÓ D'ASPECTES EN L'ACTE DE COMPRA

COMERÇ A LA CIUTAT

| | 2012 | | 2013 | | 2014 | | 2015 | | 2016 | | 2017 | | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | Març | Set. | Abril | Set. | Març | Set. | Abril | Set. | Març | Set. | Març | Set. | Març | Maig | Juny | Març |
| % MOLT + BASTANT | | | | | | | | | | | | | | | | |
| LA HONRADESA | 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 | 96,8 |
| LA PROFESSIONALITAT | 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 | 95,7 |
| EL TRACTE QUE REP | 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 | 94,3 |
| L'ASSESSORAMENT DEL PRODUCTE | 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 | 88,6 |
| LA RAPIDESA | 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 | 88,7 |
| N | (906) | (912) | (928) | (962) | (911) | (917) | (972) | (944) | (929) | (917) | (940) | (921) | (951) | (943) | (896) | (931) |
| % MOLT | | | | | | | | | | | | | | | | |
| LA HONRADESA | 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 | 74,0 |
| LA PROFESSIONALITAT | 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 | 65,0 |
| EL TRACTE QUE REP | 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 | 61,8 |
| L'ASSESSORAMENT DEL PRODUCTE | 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 | 51,6 |
| LA RAPIDESA | 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 | 45,5 |
| N | (906) | (912) | (928) | (962) | (911) | (917) | (972) | (944) | (929) | (917) | (940) | (921) | (951) | (943) | (896) | (931) |



02

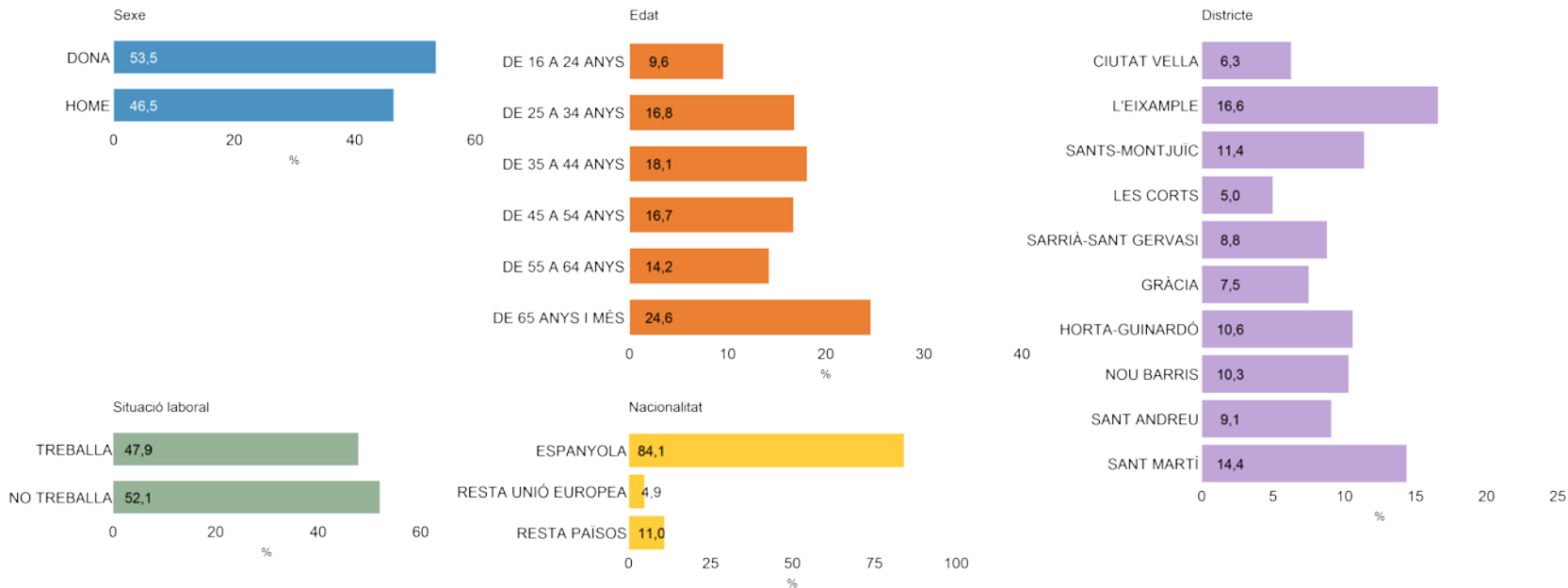
Perfil dels entrevistats





QUOTES

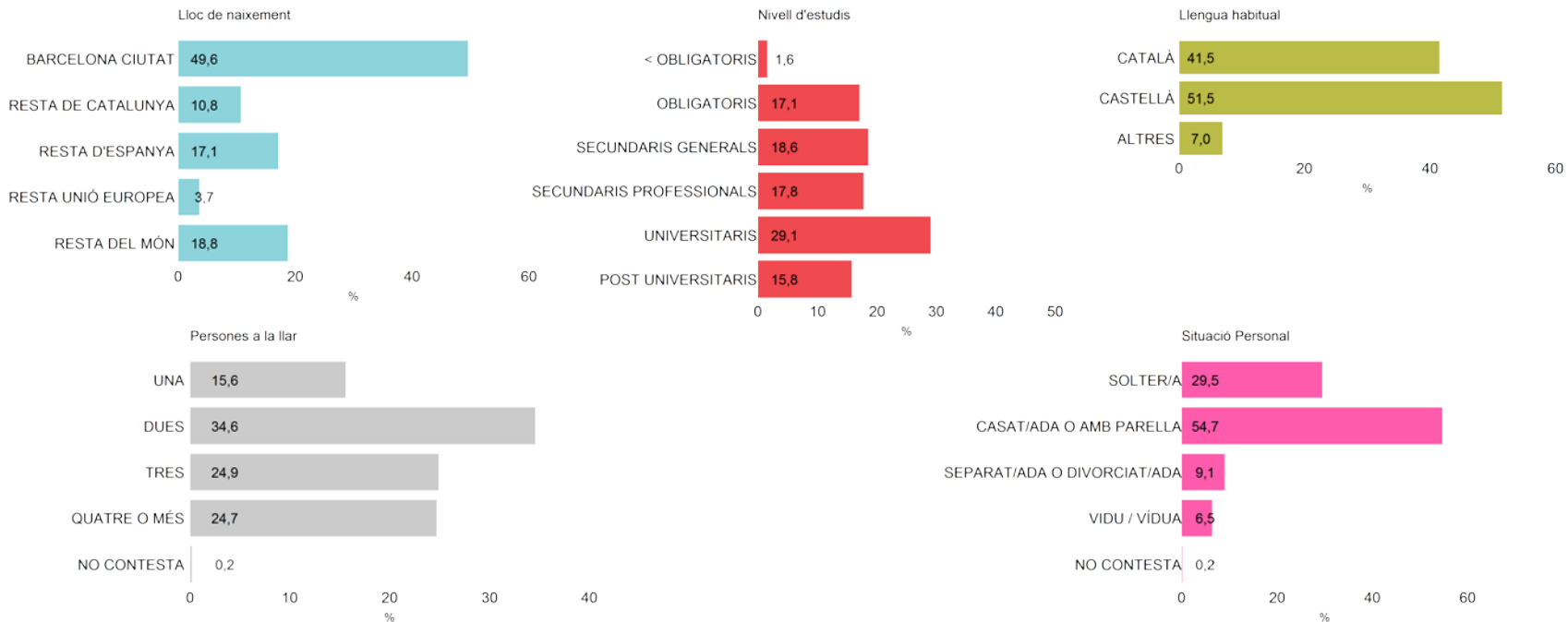
PERFIL DELS ENTREVISTATS





POSICIONAMENT I DADES PERSONALS

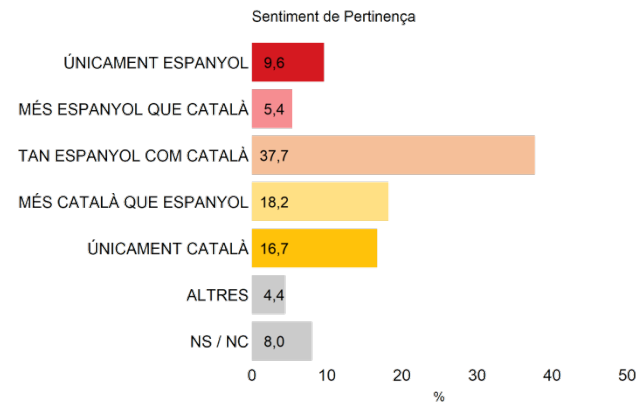
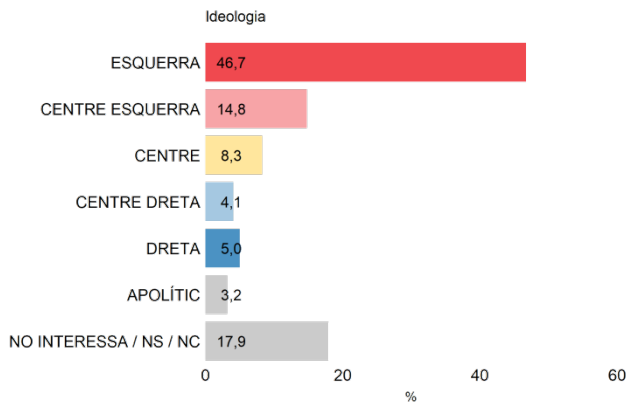
PERFIL DELS ENTREVISTATS





POSICIONAMENT I DADES PERSONALS

PERFIL DELS ENTREVISTATS





**Ajuntament
de Barcelona**

