



**cor**  
d'horta

## **Estudi d'afluència, perfil dels visitants i grau de satisfacció dels clients**

	<u>Pàgina</u>
<b>1. - Objectius. ....</b>	<b>2</b>
<b>2. - Metodologia.....</b>	<b>4</b>
<b>3. - Afluència de visitants. ....</b>	<b>13</b>
<b>4. - Perfil sociodemogràfic. ....</b>	<b>20</b>
<b>5. - Hàbits de visita. ....</b>	<b>23</b>
<b>6. - Hàbits de compra. ....</b>	<b>28</b>
<b>7. - Avantatges, inconvenients i aspectes millorables.....</b>	<b>40</b>
<b>8. - Valoració dels comerços i serveis. ....</b>	<b>43</b>
<b>9. - Coneixement de la organització COR D'HORTA... ..</b>	<b>44</b>
<b>10.- Conclusions. ....</b>	<b>45</b>

## Afluència

- L'objectiu inicial és quantificar el flux de persones que visiten l' Eix Comercial COR D'HORTA per mitjà dels principals paràmetres:
  - Accessos o punts principals d' entrada al COR D'HORTA.
  - Dia de la setmana.
  - Franja horària.

## Perfil del visitant

- El segon objectiu és definir:
  - Perfil sociodemogràfic.
  - Hàbits de visita.
  - Hàbits de compra.
  - Zones de compra habitual i en èpoques especials.
  - Valoració i grau de satisfacció dels clients.
  - Coneixement de la organització COR D'HORTA.

### Afluència

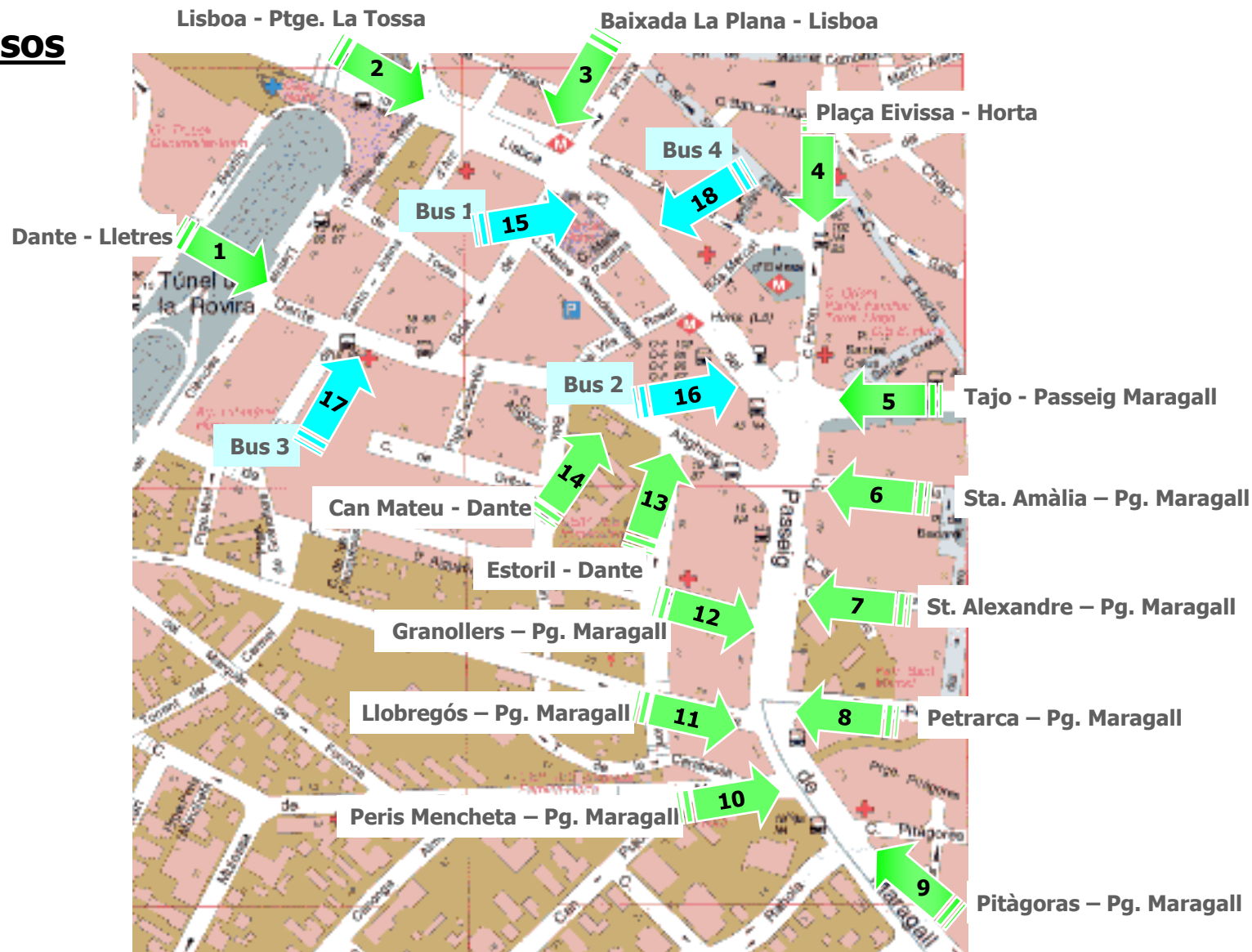
- La tècnica per a la quantificació dels visitants ha estat la d'observació amb comptador manual en 14 accessos peatonals i 4 accessos per bus.

- |   |  |
|---|--|
| 1.- Dante – Lletres   | 10.- Peris Mencheta - Passeig Maragall |
| 2.- Lisboa - Passatge La Tossa                                  | 11.- Llobregós - Passeig Maragall      |
| 3.- Baixada la Plana - Lisboa <b>(Inclou sortida del Metro)</b> | 12.- Granollers - Passeig Maragall     |
| 4.- Pl. Eivissa - Horta <b>(Inclou la sortida del Metro)</b>    | 13.- Estoril – Dante                   |
| 5.- Tajo – Passeig Maragall                                     | 14.- Can Mateu – Dante                 |
| 6.- Santa Amàlia - Passeig Maragall                             | 15.- Bus 1 (Mercat d'Horta)            |
| 7.- Sant Alexandre - Passeig Maragall                           | 16.- Bus 2 (Tajo – Passeig Maragall)   |
| 8.- Petrarca - Passeig Maragall                                 | 17.- Bus 3 (Dante – Santa Joana d'Arc) |
| 9.- Pitágoras - Passeig Maragall                                | 18.- Bus 4 (Tajo – Baixada Mercat)     |

(veure mapa annex)

## 2. - Metodologia (II)

### Mapa d'accessos



### Afluència

- El treball de camp es va realitzar en el següent període:

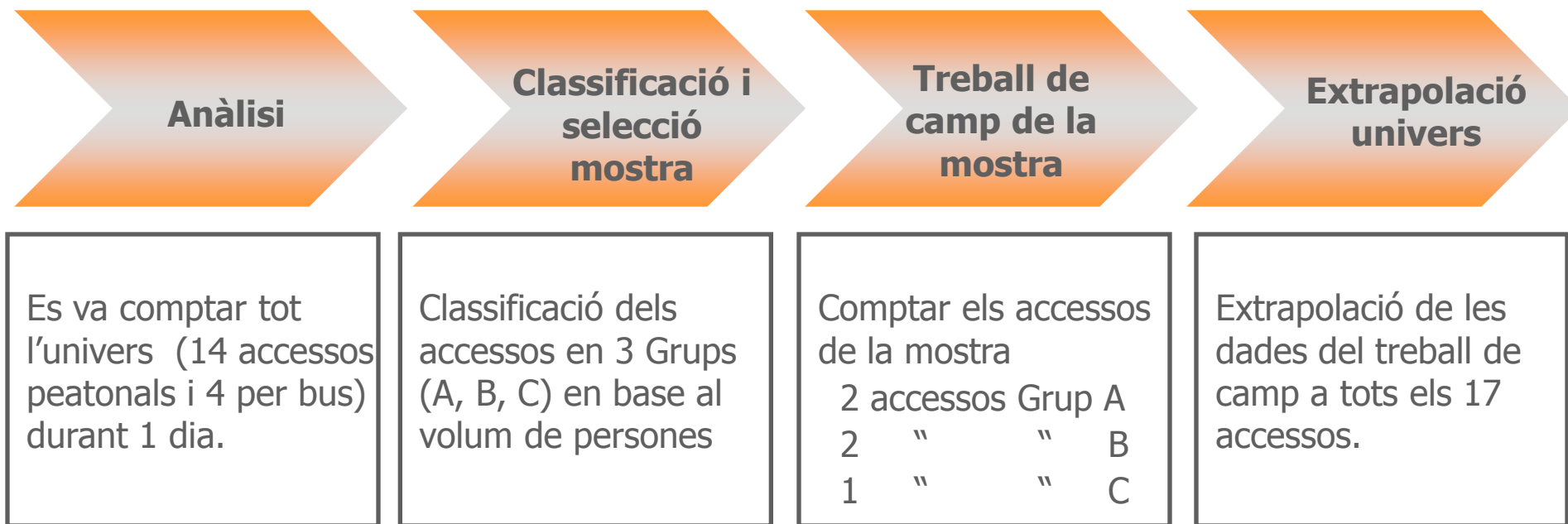
27 de setembre al 10 d'octubre de 2004

<b>Dilluns</b>	<b>Dimarts</b>	<b>Dimecres</b>	<b>Dijous</b>	<b>Divendres</b>	<b>Dissabte</b>	<b>Diumenge</b>
<b>27</b>	<b>28</b>	<b>29</b>	<b>30</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>-----</b>
<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>

- L'horari va anar tots els dies des de les 10 del matí fins a les 8 de la nit.
- Els períodes van ser de 50 minuts extrapolant després a hores senceres.

### Afluència

- Fases de treball





### Afluència

- Després de comptar en tots els accessos, es va realitzar la classificació del mateixos en 3 grups, sobre la base del volum de persones comptades. Els grups i accessos son:

#### **GRUP - A - (màxim volum)**

1. – Dante - Lletres.
2. – Lisboa – Passatge La Tossa.
3. – Baixada La Plana - Lisboa.
4. – Plaça Eivissa - Horta.

#### **GRUP - B - (volum mitjà)**

9. – Passeig Maragall - Pitàgoras.
5. – Passeig Maragall - Tajo.
10. – Pg. Maragall - Peris Mencheta.
16. – Bus 2.

#### **GRUP - C - (volum mínim)**

6. – Santa Amàlia - Passeig Maragall.
13. – Estoril - Dante.
14. – Can Mateu - Dante.
11. – Llobregós - Passeig Maragall.
8. – Petrarca – Passeig Maragall.
17. – Bus 3.
18. - Bus 4.
7. – Sant Alexandre – Passeig Maragall.
15. – Bus 1.
12. – Granollers – Passeig Maragall.

### Afluència

- Els accessos seleccionats com a mostra van ser:
  - Grup A
    - 1. – Dante - Lletres.
    - 2. – Lisboa – Passatge La Tossa.
  - Grup B
    - 9. – Passeig Maragall - Pitàgoras.
    - 16. – Bus 2.
  - Grup C
    - 6. – Santa Amàlia – Passeig Maragall.

### Afluència

- Els dies i accessos analitzats van ser

✓ Univers (18 accessos)      1 dia de treball

✓ Mostreig

↪ Grup A    ➡      2 accessos durant 12 dies més 1 diumenge

↪ Grup B    ➡      2    "            "      12    "      "    1      "

↪ Grup C    ➡      1    "            "      6    "      "    1      "

- Sobre la base dels resultats dels 5 punts de la mostra, s'extrapolen les dades de afluència a tot l'univers d'accessos (18 punts).

### Perfil del visitant (I)

- La tècnica utilitzada ha estat la d'entrevista personal amb qüestionari predefinit.
  - Es van realitzar en els 18 accessos al COR D'HORTA els mateixos dies que la fase de quantificar el número de visitants.
  - Els qüestionaris es realitzaren en català o castellà, segons l'idioma de l'entrevistat.
- ✓ El Target objectiu d'aquest estudi han estat individus de més de 14 anys, que accedien a l'Eix en l'horari definit (de 10 a 20 hores).
- Abans de realitzar les entrevistes, es va efectuar un "test de qüestionari" telefònic a 100 persones residents en el COR D'HORTA i amb targeta client del mateix.
  - ✓ L'objectiu era validar el qüestionari perquè complís els objectius marcats.
  - ✓ Els resultats d'aquest test s'adjunten al final d'aquest informe. Recordar que les dades no són significatives estadísticament ja que la mostra va ser de només 100 persones.

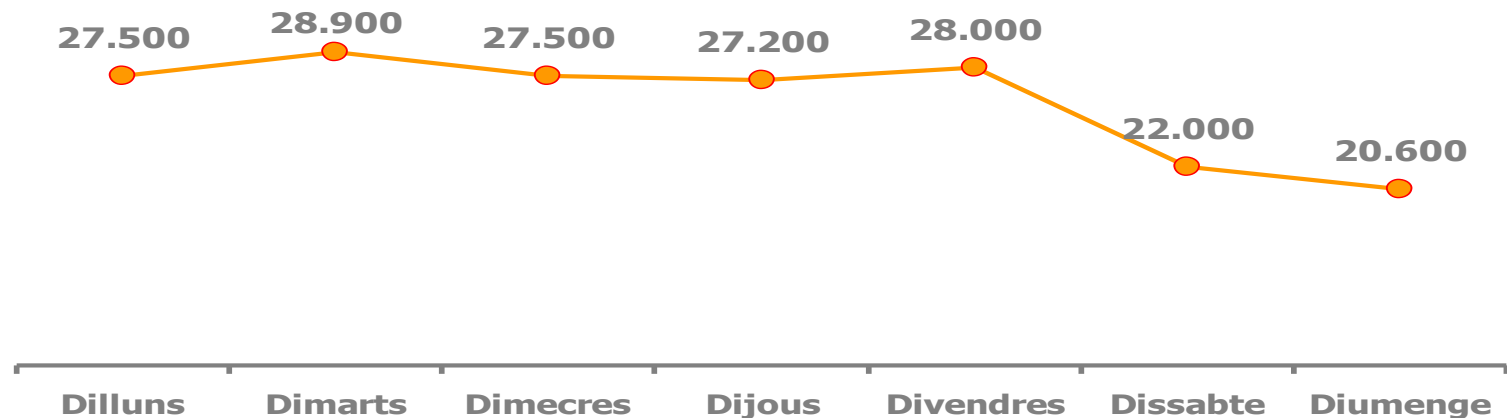
### Perfil del visitant (II)

- S'han realitzat un total de 805 entrevistes del target descrit.
  - La selecció dels entrevistats es va fer de forma "aleatòria".
  - Amb aquesta mostra tenim un error mostral de +/- 3,5 % amb un nivell de confiança del 95,5 % i en el supòsit de màxima indeterminació ( $p=q=50$  %).

## Total visitants en una setmana (1)

**181.700** visitants

### Visitants per dia de la setmana (1)



#### Correlació habitants Eix COR D'HORTA vs número de visitants.

● Cens del COR D'HORTA i zones properes (Any 2.001)	56.469 (*)
● Nombre de visitants setmanal (segons l'estudi)	181.700
● Mitjana diària de dilluns a diumenge (7 dies) (segons l'estudi)	25.957
● % Residents a COR D'HORTA i zones properes (segons entrevistes)	84 % (**)
● Nombre de visitants residents a COR D'HORTA (84% de 25.957)	21.804
● % Cobertura Visitants vs Residents segons cens	38,61 %

(\*) Veure annexos de mapes i població.

(\*\*) Inclou COR D'HORTA (70%), més Guinardó, Valle Hebron, Gràcia i Nou Barris.

Notes: La diferència pot explicar-se per:

- Duplicació de visitants en el estudi de quantificació.
- Cens no actualitzat.
- Residents no contats en l'horari del estudi.
- Residents que no tenen mobilitat cap a l'exterior del Eix.

### 3. - Afluència de visitants. (II annex)

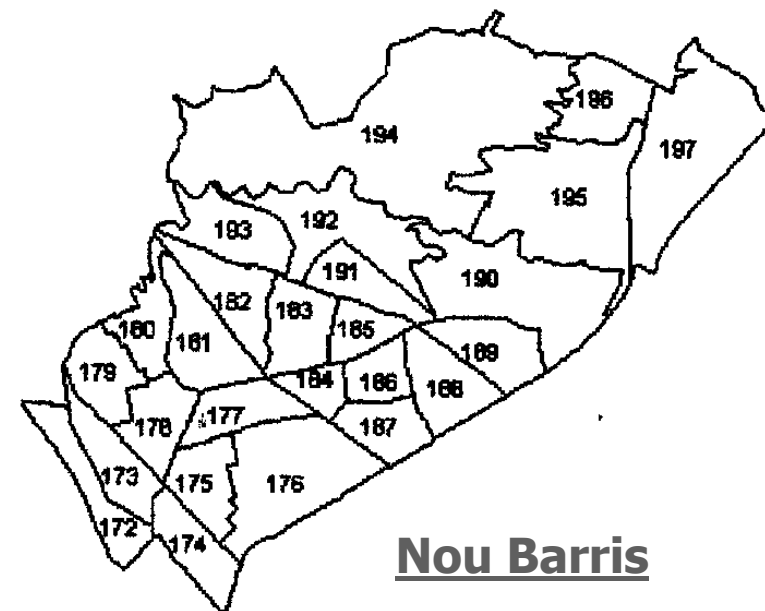
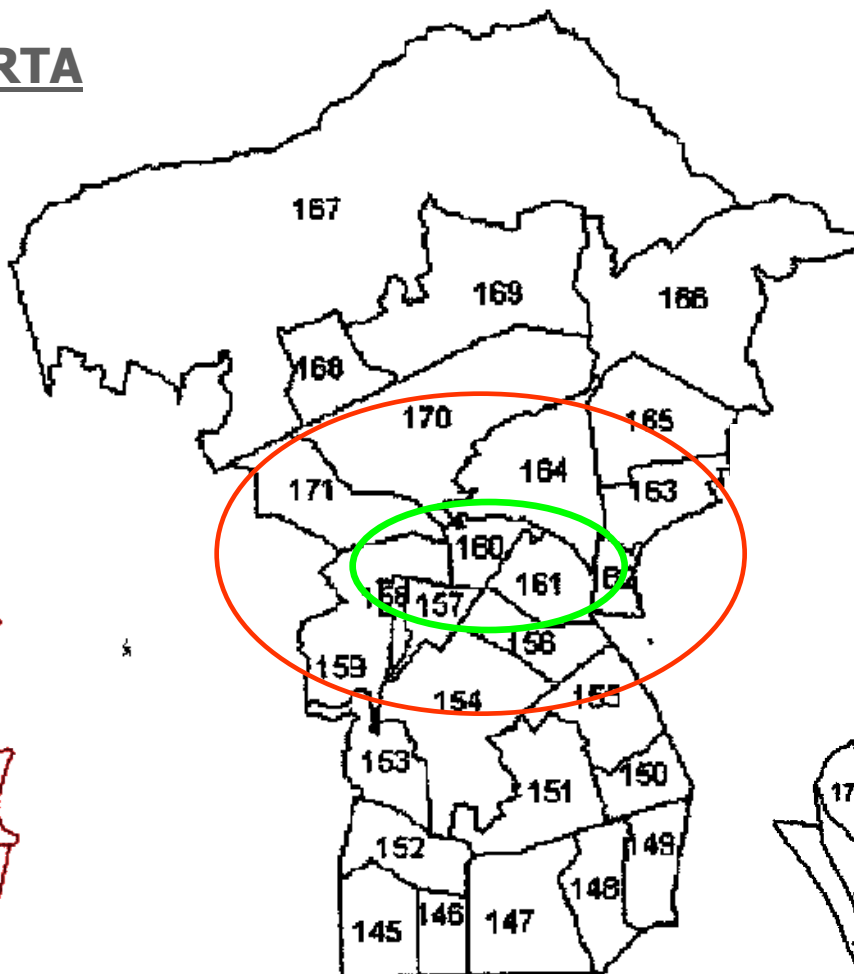
#### Mapes COR D'HORTA i zones properes.

 **COR D'Horta**  
 **Zones properes a Horta**

Gràcia



Horta



Nou Barris



### 3. - Afluència de visitants. (II annex)

#### Població L'EIX de COR D'HORTA i zones properes.

	<b>Códig</b>	<b>Població</b>	<b>%</b>	<b>Població</b>
HORTA	160	7.602	100%	7.602
	161	5.062	100%	5.062
	162	2.919	100%	2.919
	163	6.359	50%	3.180
	164	5.805	50%	2.903
	165	6.870	45%	3.092
	166	540	45%	243
	155	3.893	25%	973
	156	2.982	75%	2.237
	157	7.880	75%	5.910
	158	6.602	50%	3.301
159	7.156	25%	1.789	
GUINARDO	150	6.916	25%	1.729
	151	6.132	25%	1.533
	152	8.480	25%	2.120
	153	7.859	25%	1.965
VALLE HEBRON	170	5.863	10%	586
	171	11.605	20%	2.321
GRACIA	138	9.814	10%	981
	139	8.031	10%	803
	141	6.918	20%	1.384
	142	3.653	15%	548
NOU	172	7.892	15%	1.184
	173	9.364	10%	936
	179	5.758	15%	864
BARRIS	180	2.041	15%	306
			<b>TOTAL</b>	<b>56.469</b>

Font: Cens any 2001 Ajuntament de Barcelona

Codi: Zones de recerca

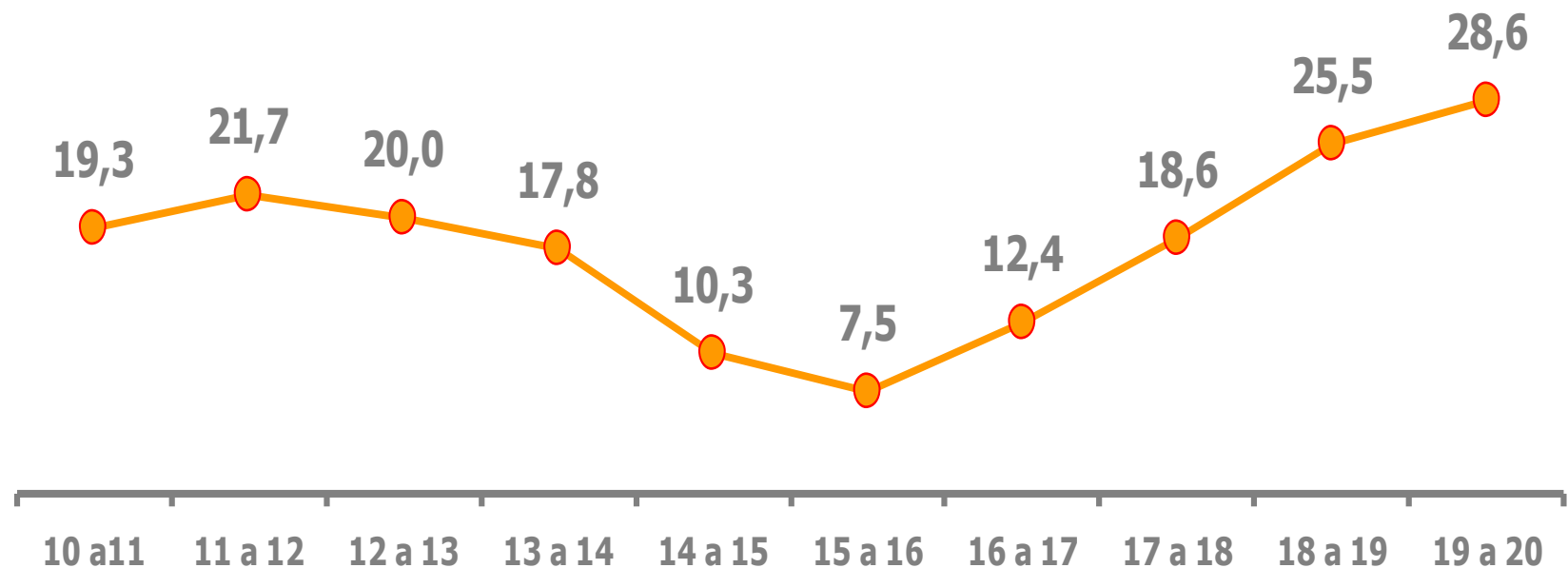
### 3. - Afluència de visitants. (III)

#### Distribució per hora del dia

Nombre de visitants (milers) (1)

Total visitants en una setmana (1)

**181.700 visitants**

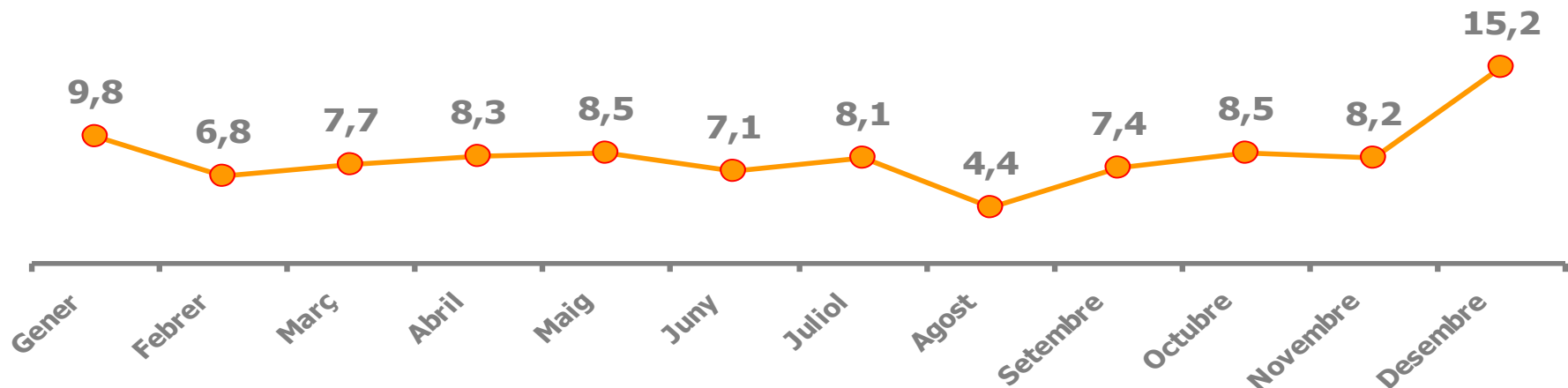


(1) Correspon a la mitjana de les 2 setmanes: Última de setembre i 1<sup>a</sup> d'octubre - Horari de 10 a 20 hores

#### Extrapolació anual de visitants.

- Per a realitzar la extrapolació anual ens hem basat en els següents paràmetres:
  - Estacionalitat de vendes per mesos de l'any.
  - Dies de cada mes de l'estudi - setembre (4 dies) i octubre (8 dies).

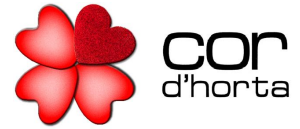
#### Estacionalitat de vendes (1)



(1) Correspon a la mitjana de vendes de diversos sectors.

Font: EIXOS COMERCIALS

### 3. - Afluència de visitants. (VIII)



#### Extrapolació anual de visitants.

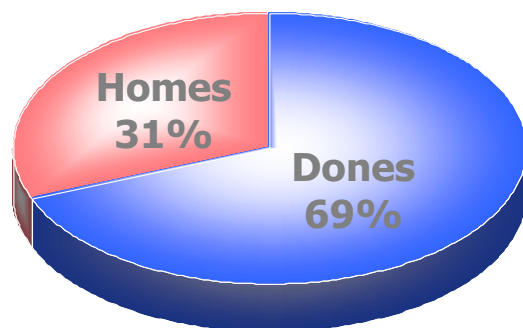
- Sobre la base d'aquests paràmetres i segons els dies de la setmana considerats, obtenim:

A - Sense diumenge. **8.583.200 visitants**

B - Amb diumenge **9.680.800 visitants**

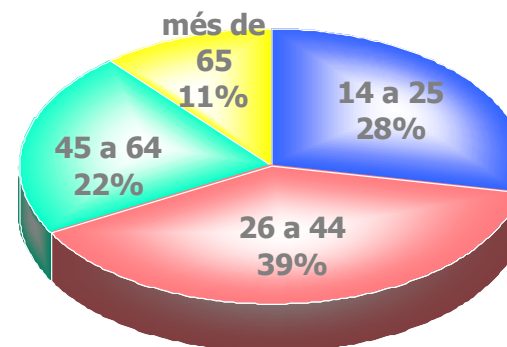
## 4. - Perfil sociodemogràfic (I)

### Sexe



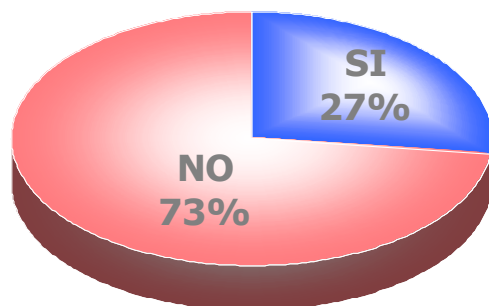
(Base 805)

### Edad



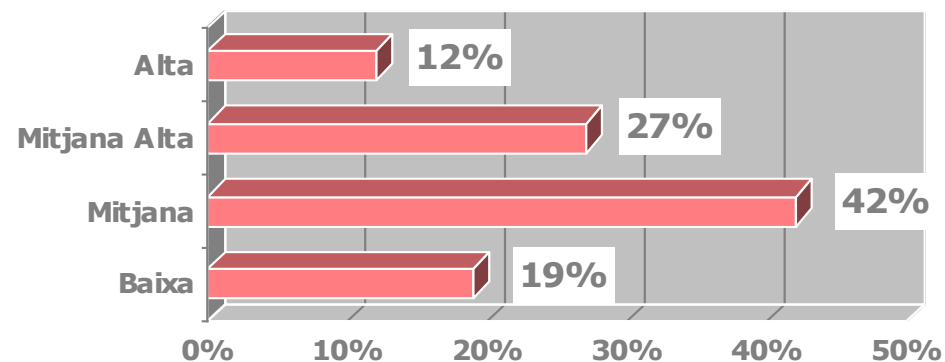
(Base 805)

### Treballa o estudia a HORTA



(Base 805)

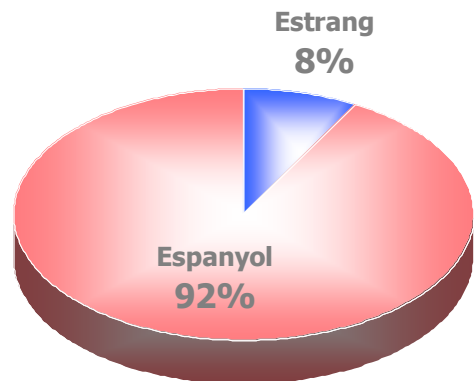
### Classe social



(Base 805)

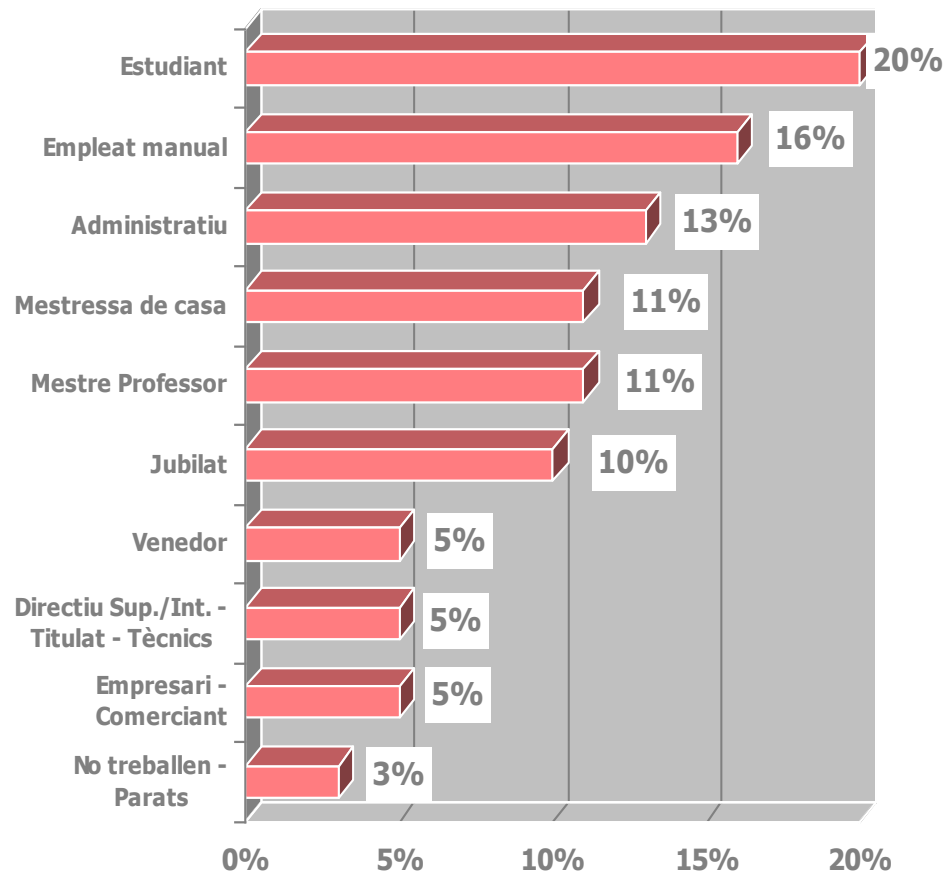
## 4. - Perfil sociodemogràfic (II)

### Nacionalitat



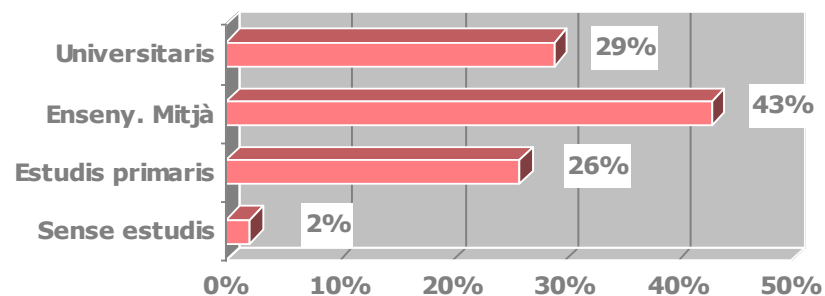
(Base 805)

### Professió entrevistat



(Base 805)

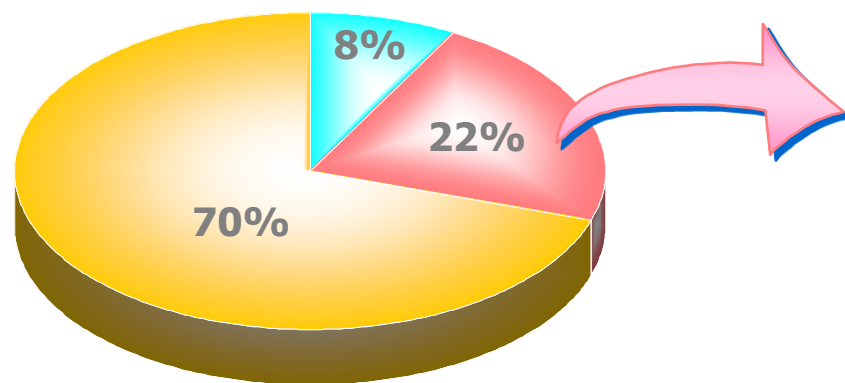
### Nivell d'estudis.



(Base 805)

## 4. - Perfil sociodemogràfic (III)

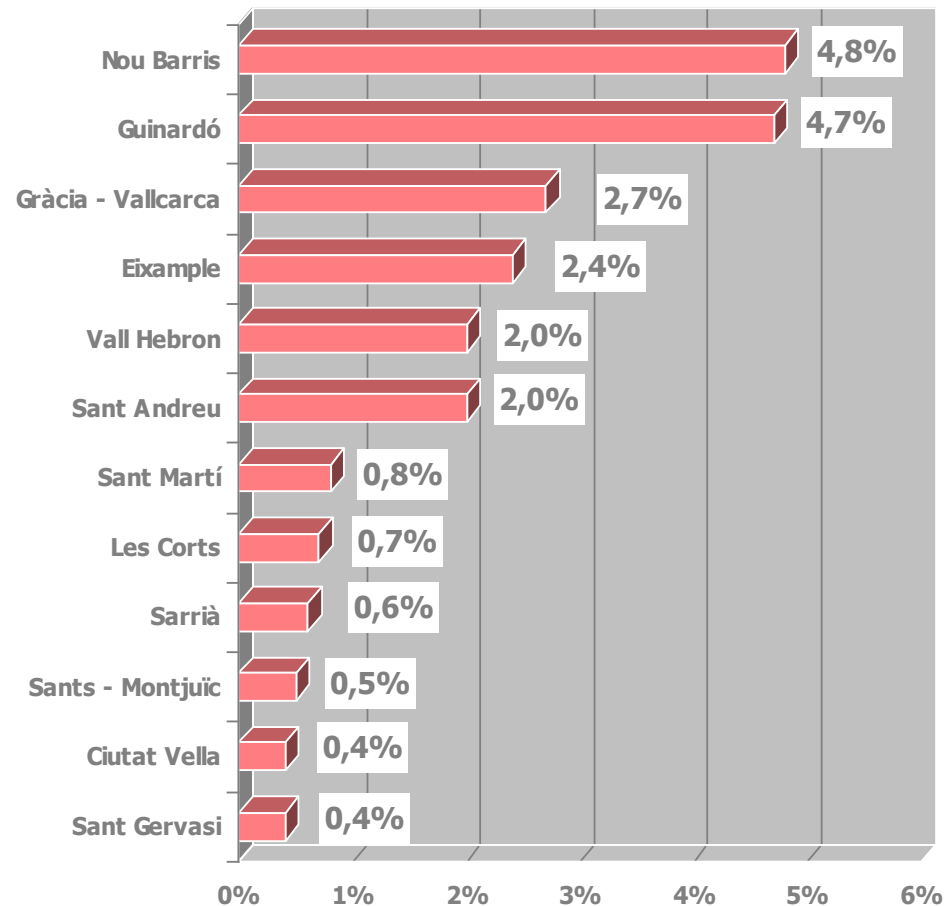
### Lloc de residència



- No viu a Barcelona
- Altres districtes de Barcelona
- HORTA

(Base 805)

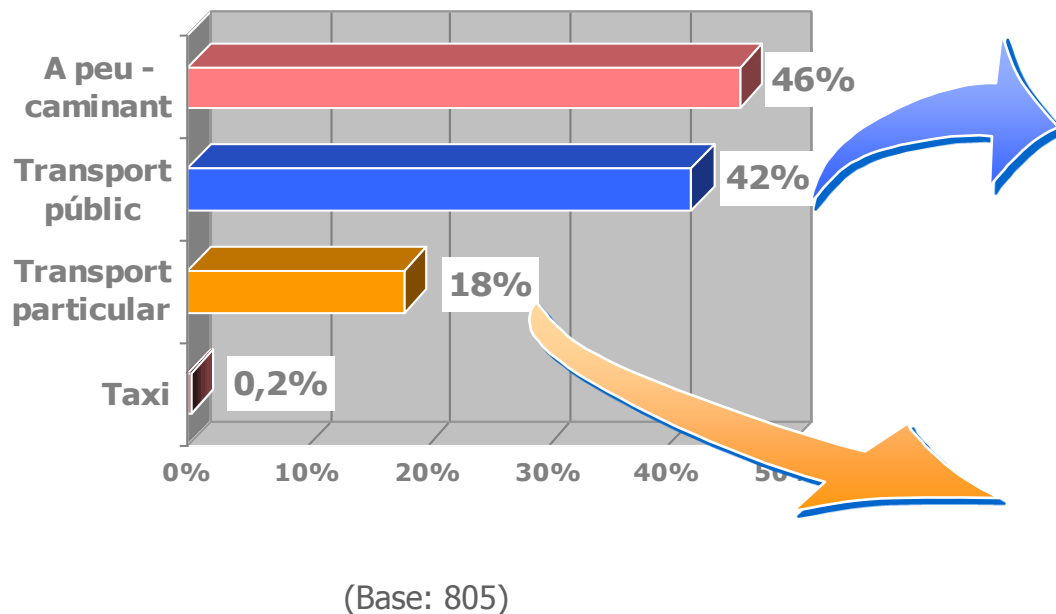
### Altres districtes de Barcelona



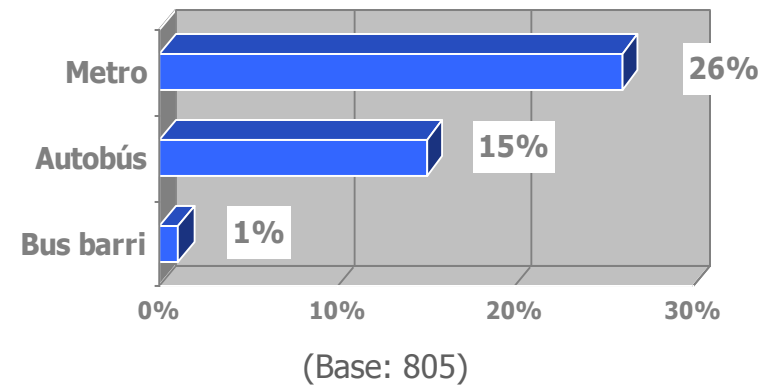
(Base 805)

## 5. - Hàbits de visita (I)

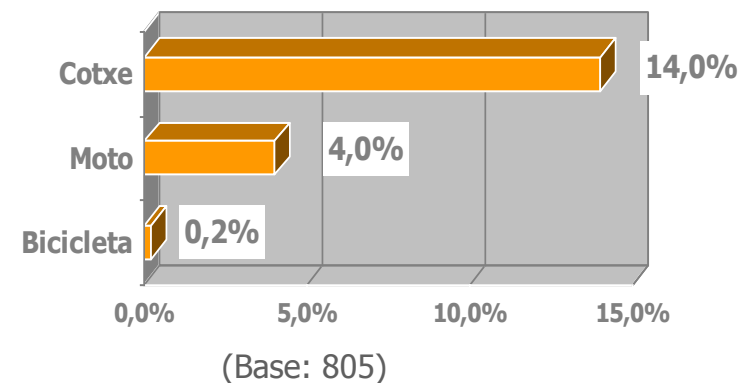
### Mitjà de transport utilitzat



### Transport públic

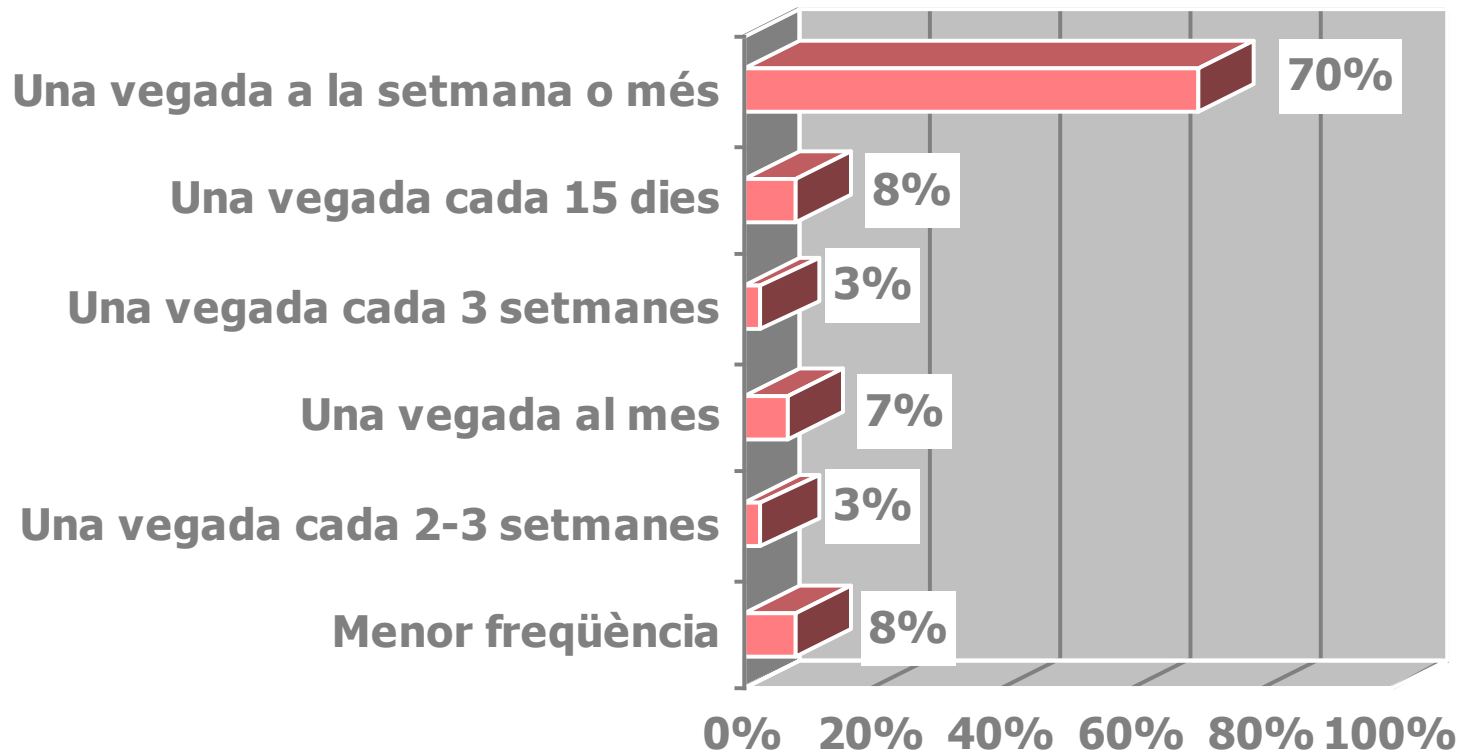


### Transport particular



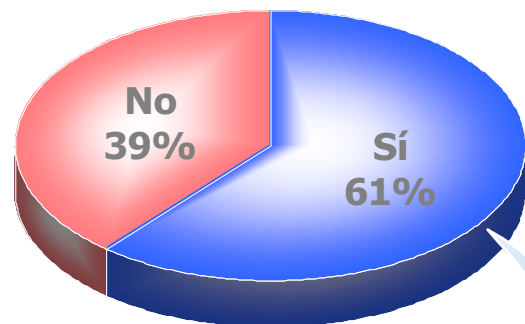


### Freqüència de visita



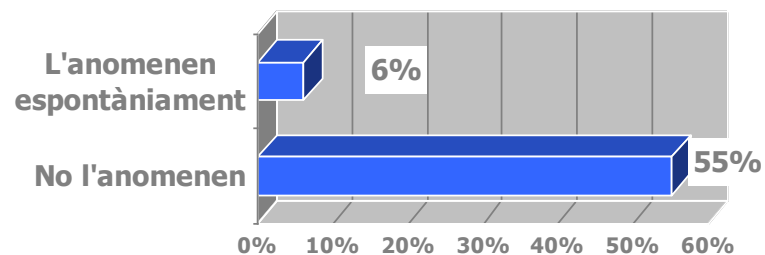
(Base: 805)

### Intenció de visitar algun establiment



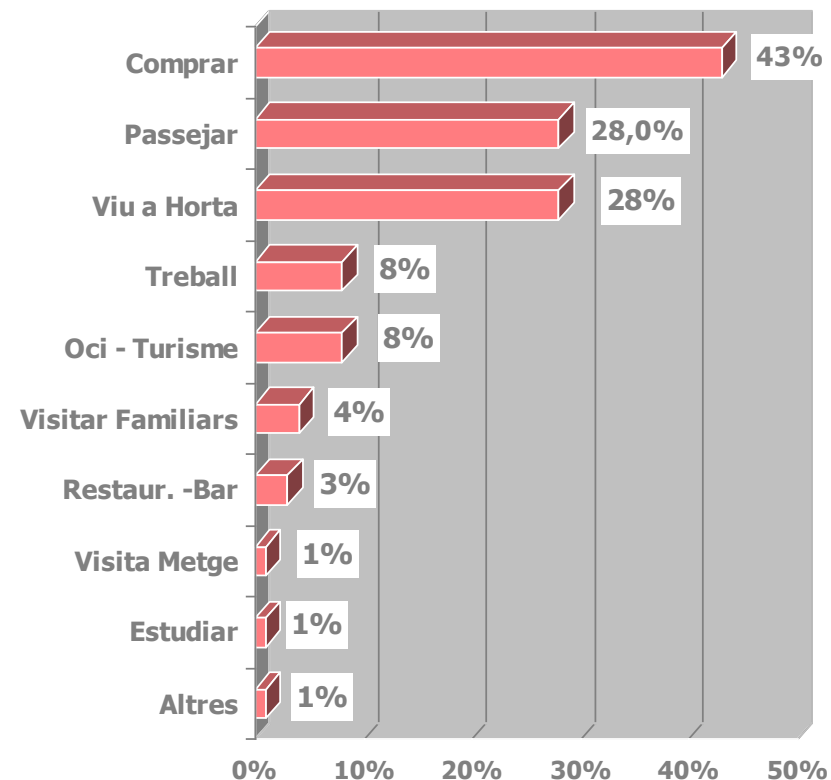
(Base 805)

### Anomenen el Mercat



(Base 805)

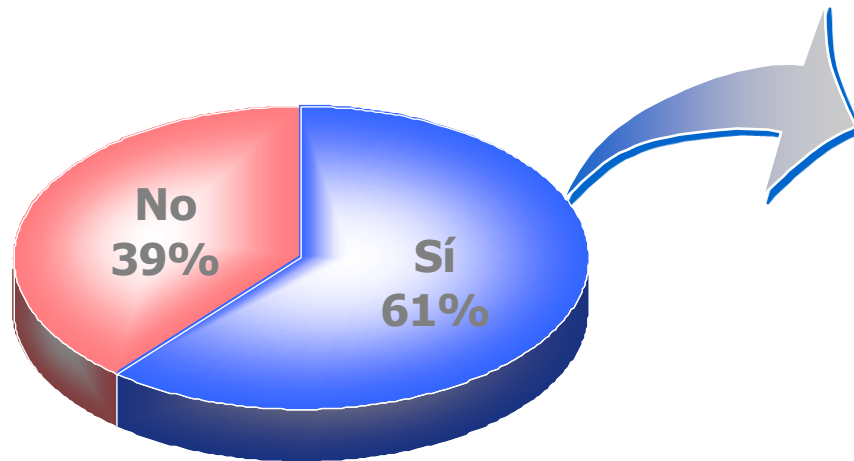
### Motius de visita (respostes espontànies)



(Base 805)

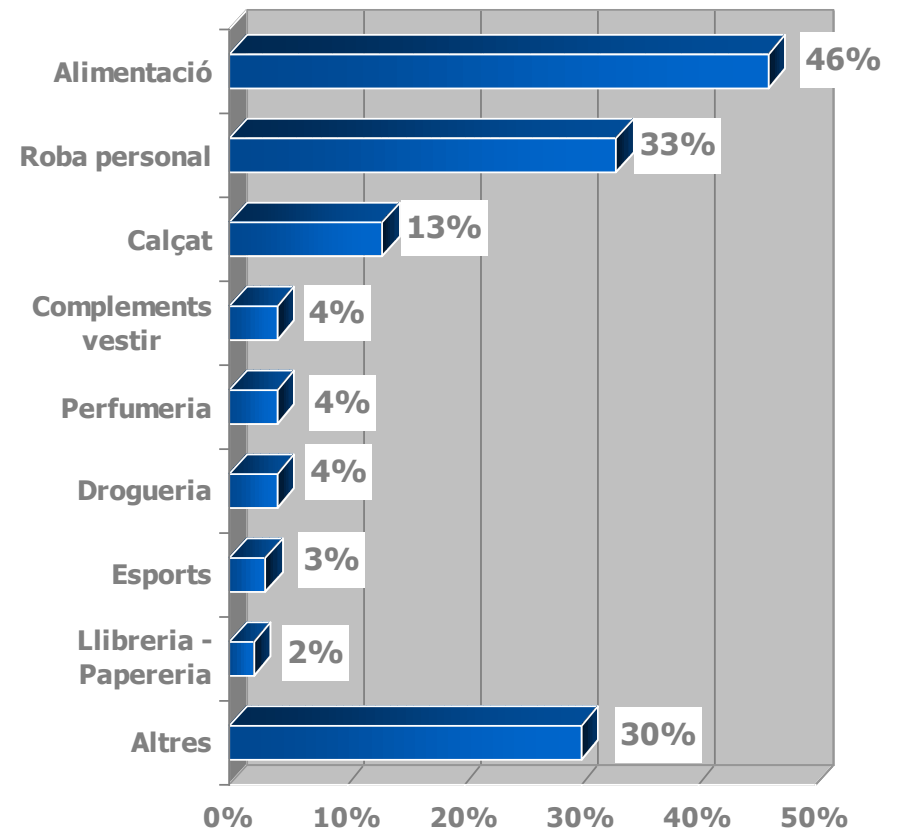
## 5. - Hàbits de visita (IV)

### Intenció de visitar algun establiment



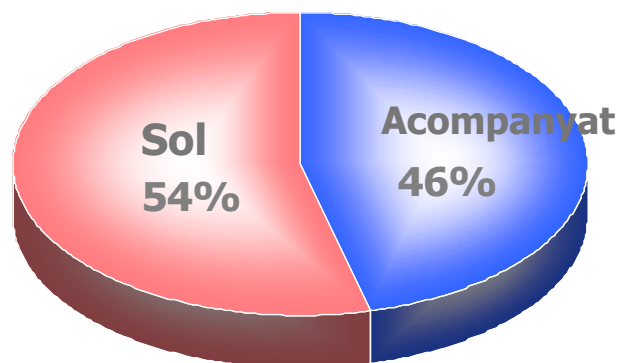
(Base 805)

### Tipus d'establiment que preveu visitar



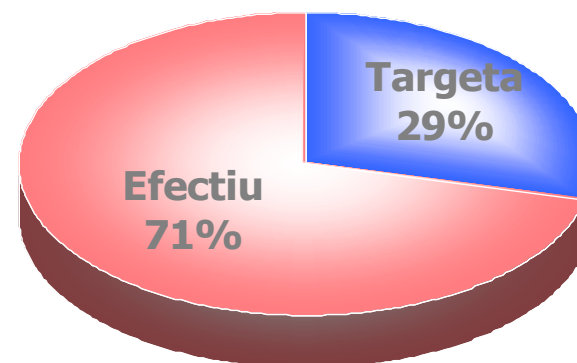
(Base 805)

### Hi va sol o acompanyat



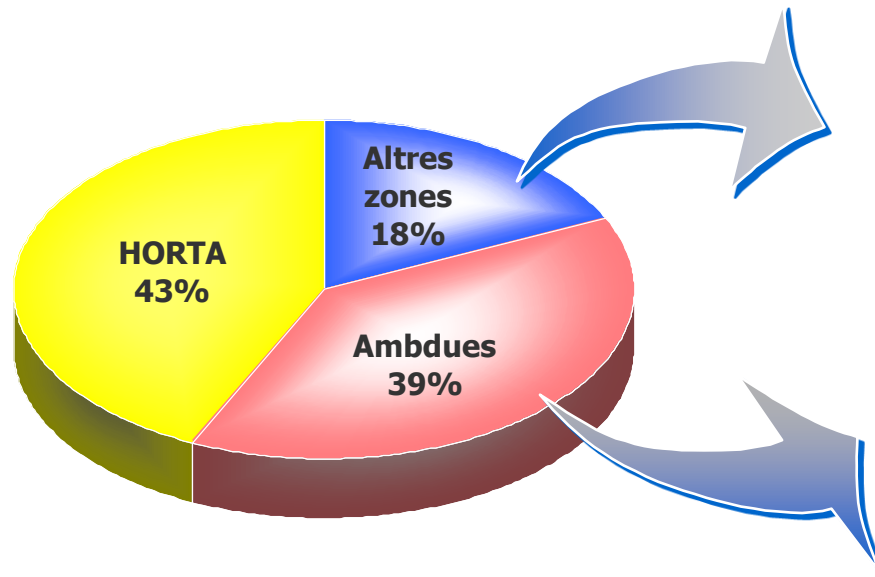
(Base 805)

### Forma de pagament habitual



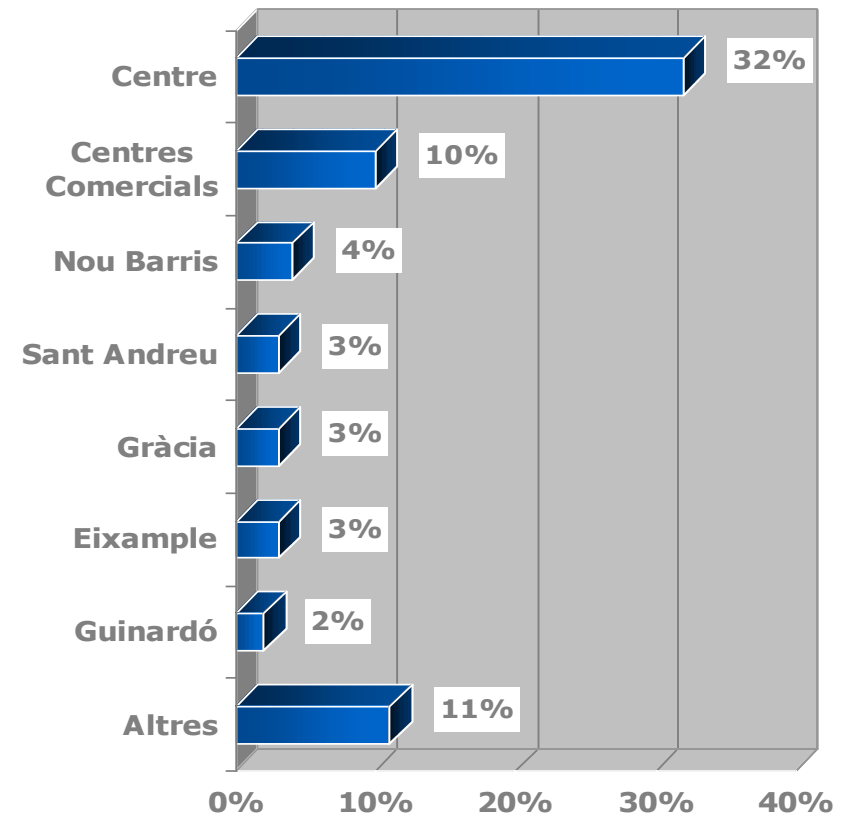
(Base 805)

## Habitualment compra



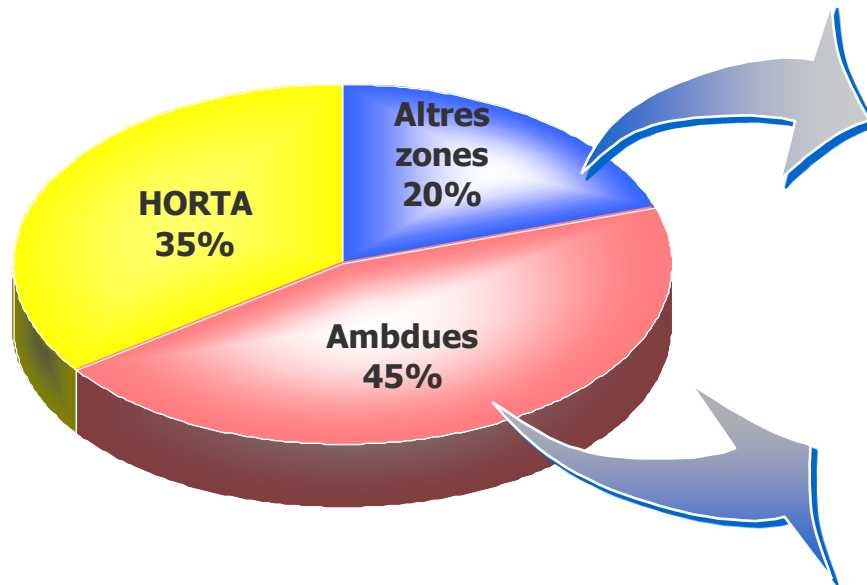
(Base 805)

## Altres zones de compra habitual



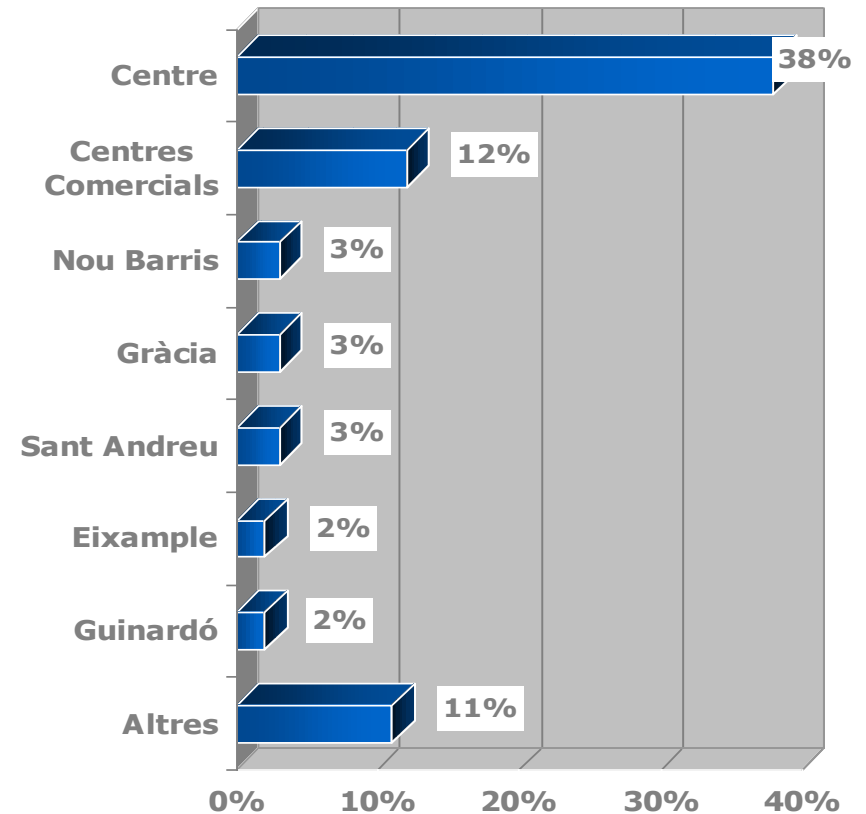
(Base 805)

### Zones de compra a: Nadal, Reis, Rebaixes



(Base 805)

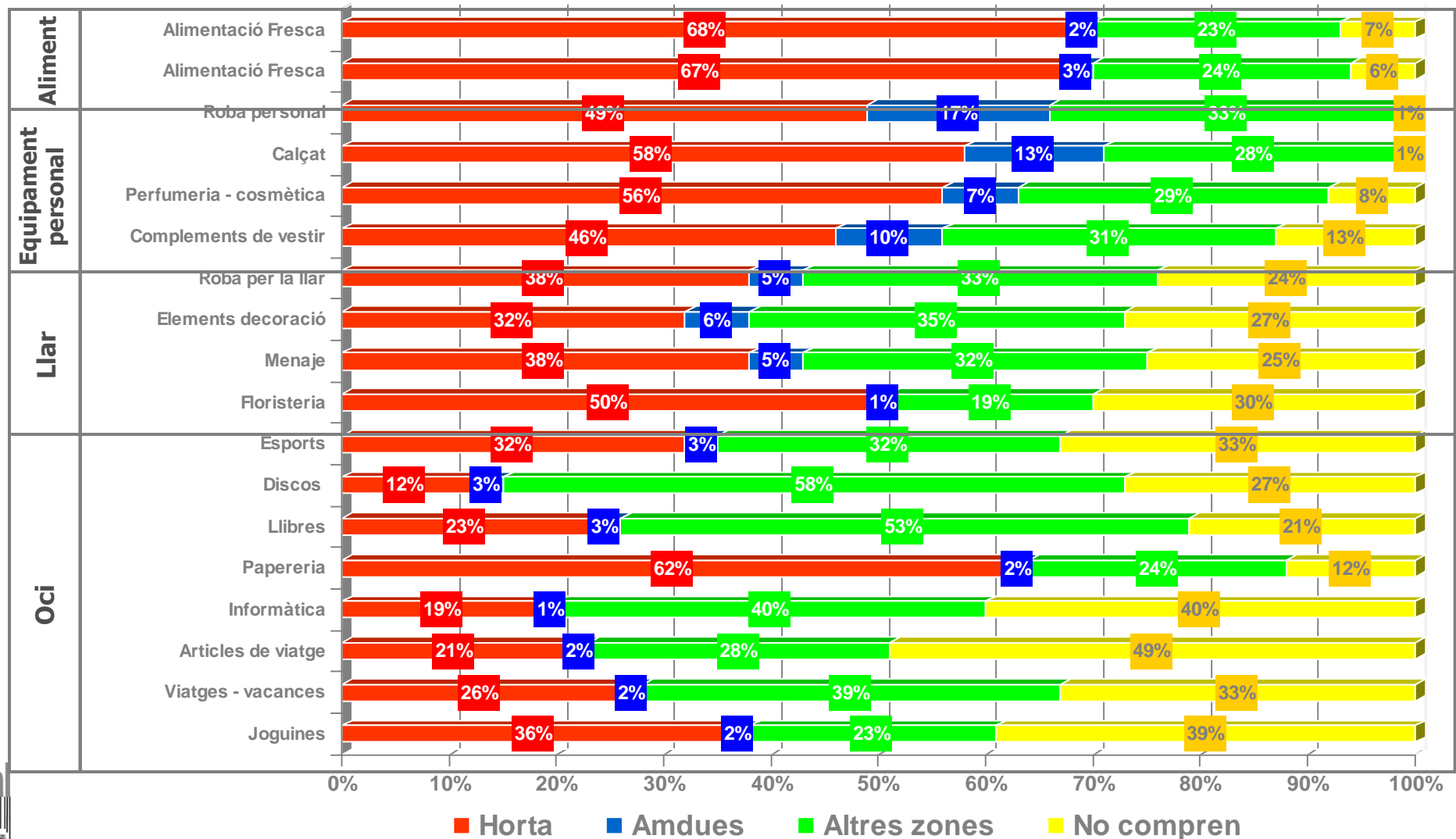
### Zones de compra a: Nadal, Reis, Rebaixes



(Base 805)

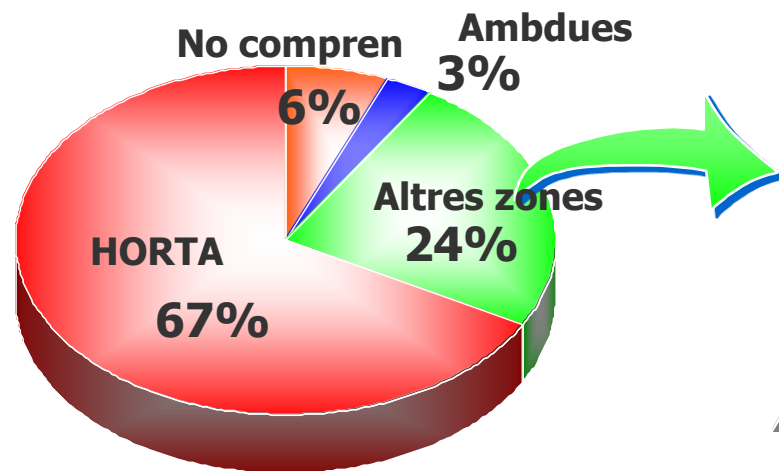
## 6. - Hàbits de compra (III)

**Què acostuma a comprar a COR D'HORTA, en altres zones i que no sol comprar quasi mai, en quant a:**



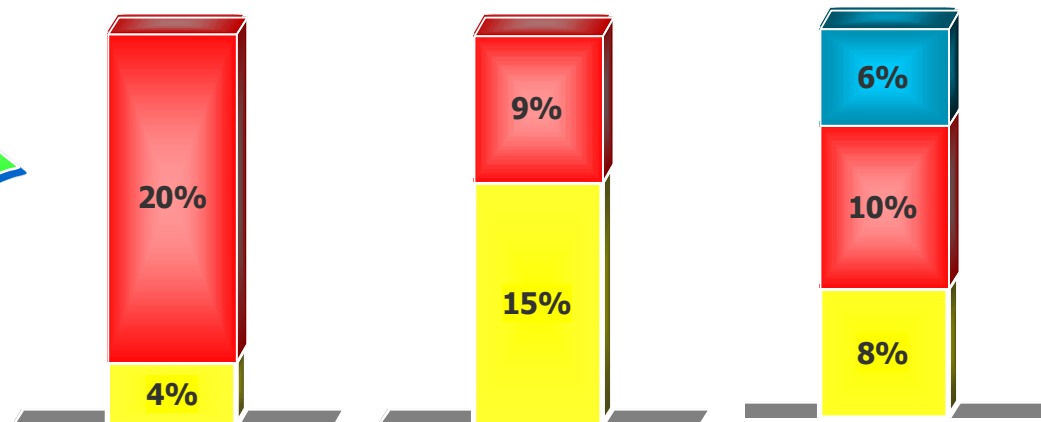
## Zones habituals de compra.

### Alimentació (Fresca i Seca)



(Base 805)

### Altres zones



■ Altres residències

■ Resideixen a HORTA

■ Homes

■ Dones

■ + de 45 anys

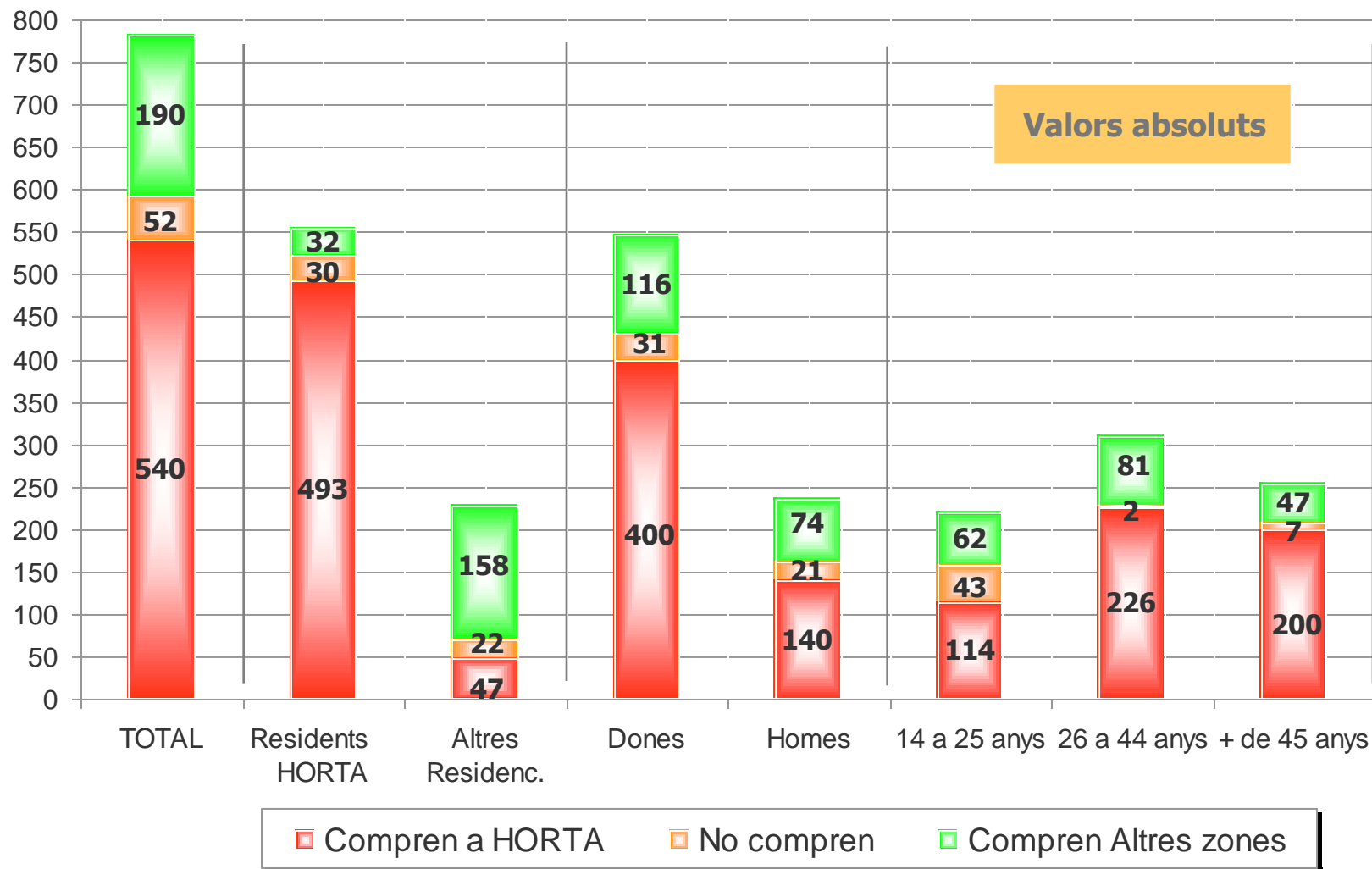
■ 26 a 44 anys

■ 14 a 25 anys



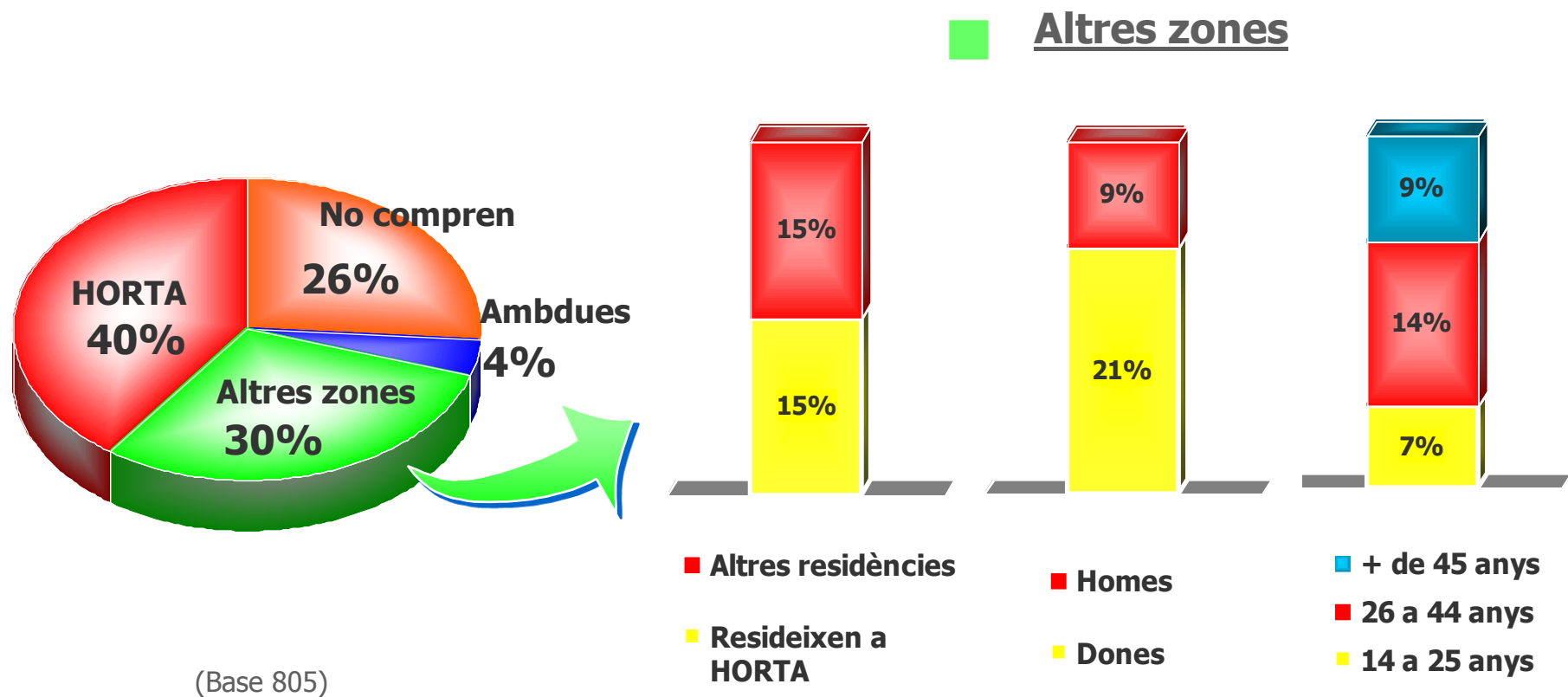
## Zones habituals de compra.

### Alimentació (Fresca i Seca)



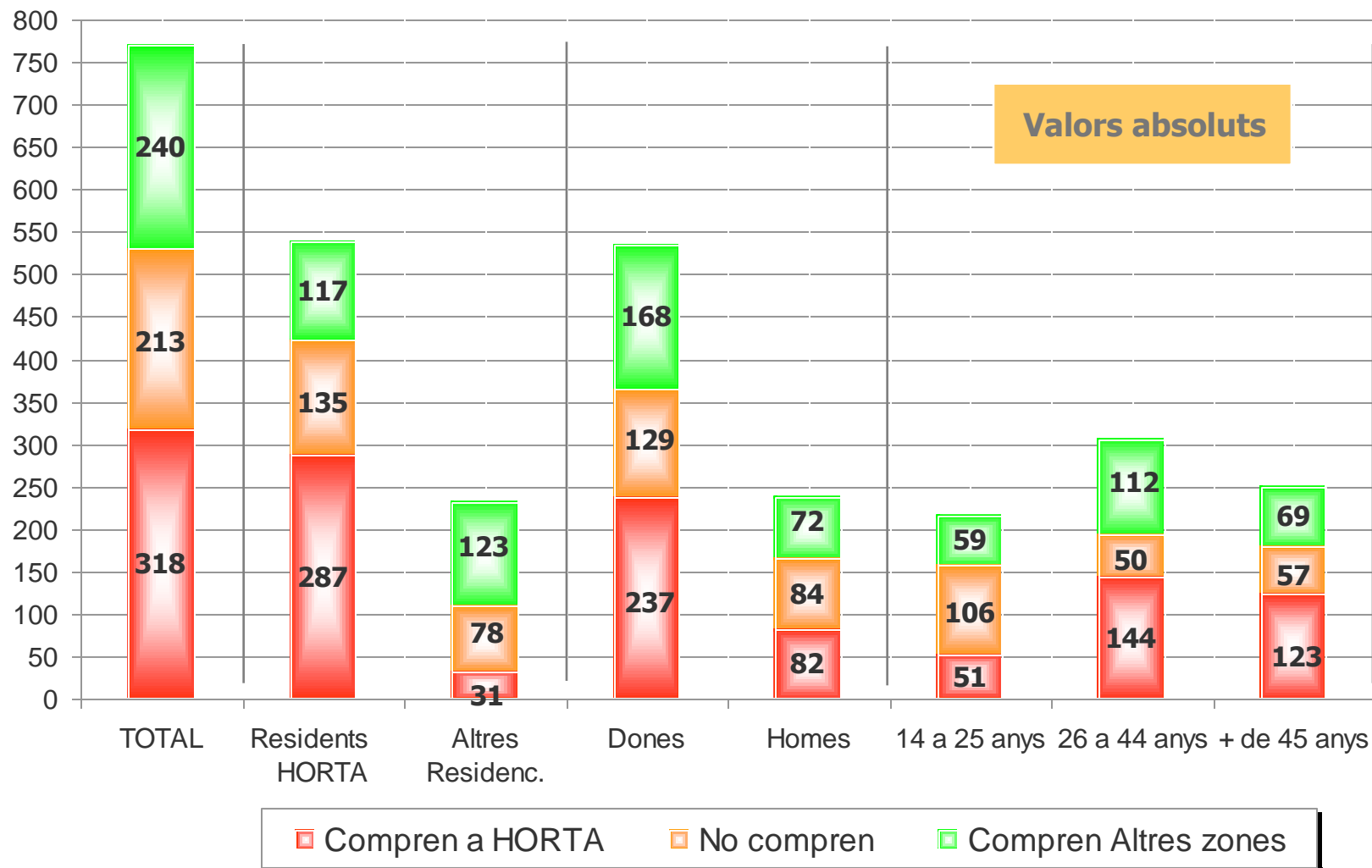
### Zones habituals de compra.

#### Parament de la llar (Roba, bateries cuina, estris, etc. - Elements de decoració)



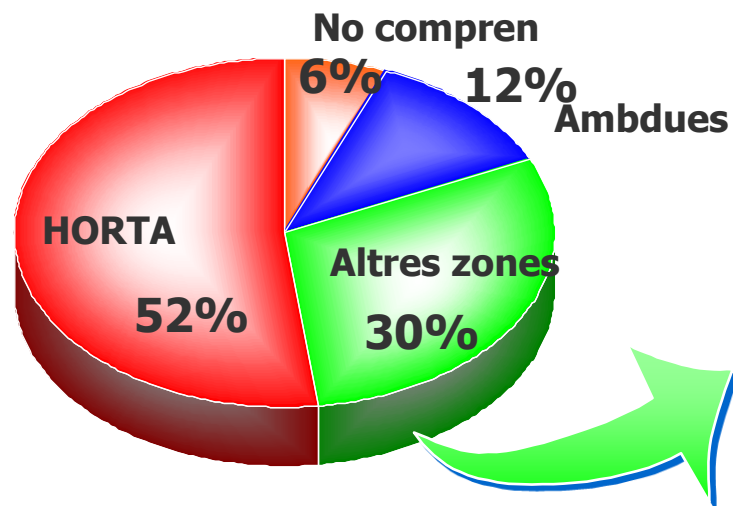
## Zones habituals de compra.

### Parament de la llar (Roba, bateries cuina, estris, etc. - Elements de decoració)



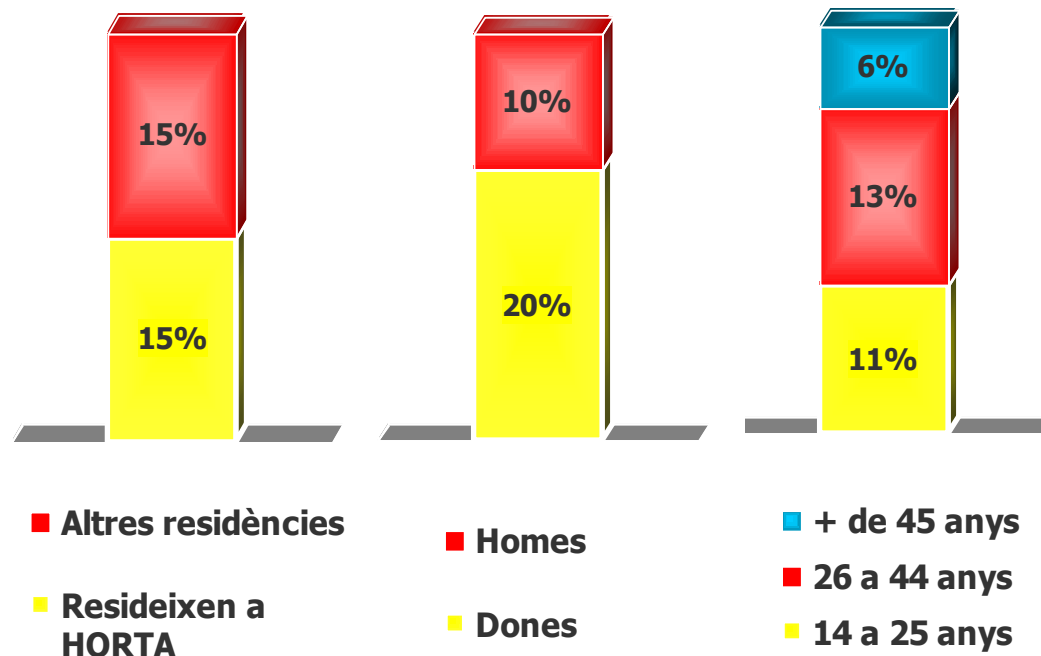
## Zones habituals de compra.

### Equipament personal (Roba, Calçat, Perfumeria, Complements de vestir)



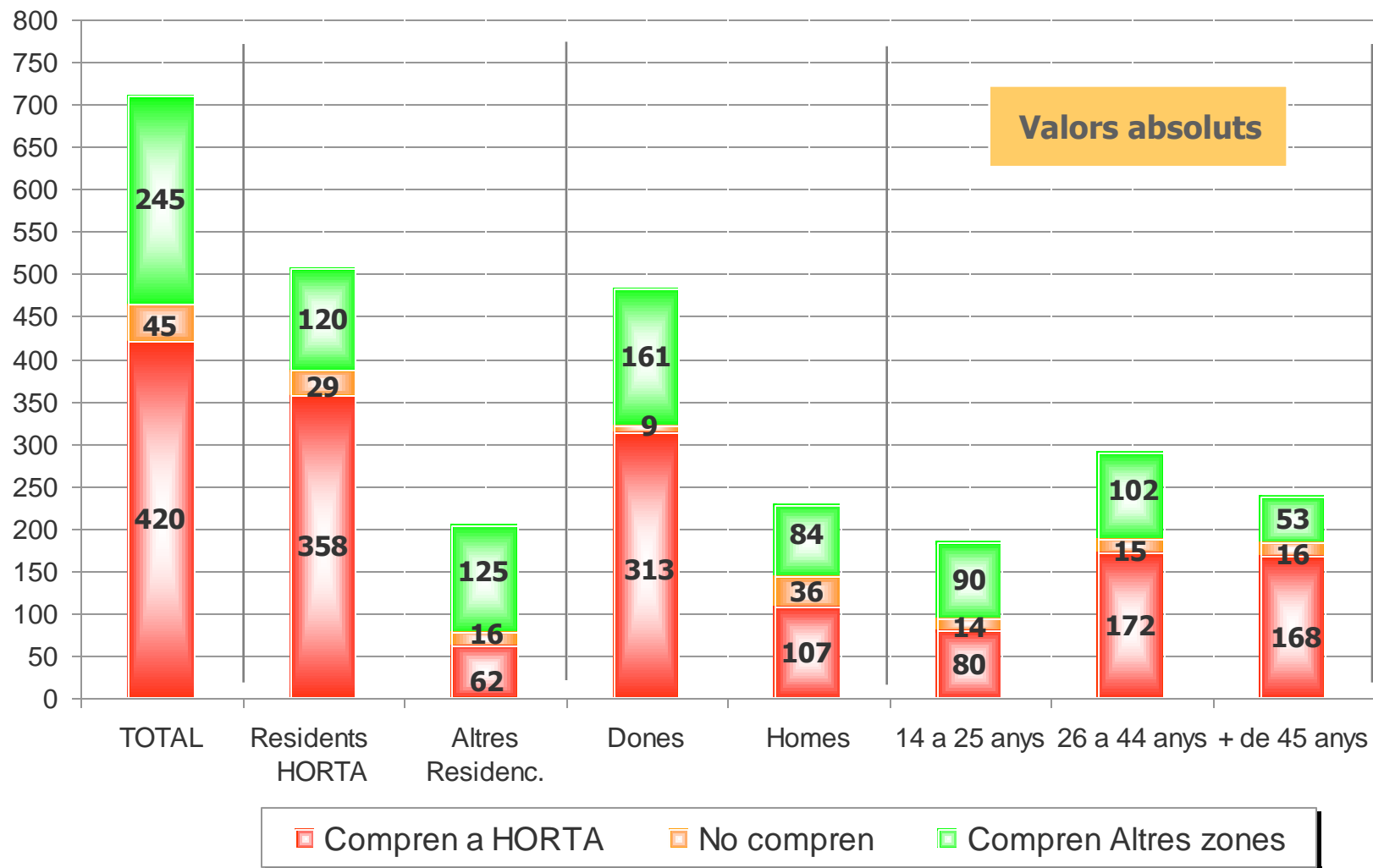
(Base 805)

### Altres zones



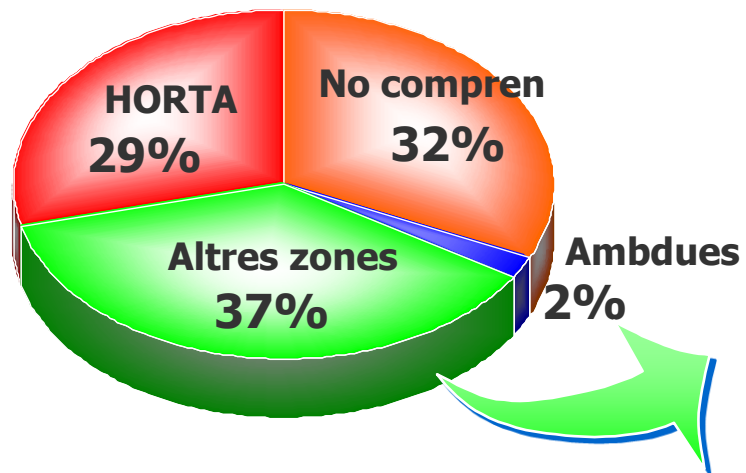
## Zones habituals de compra.

### Equipament personal (Roba, Calçat, Perfumeria, Complements de vestir)



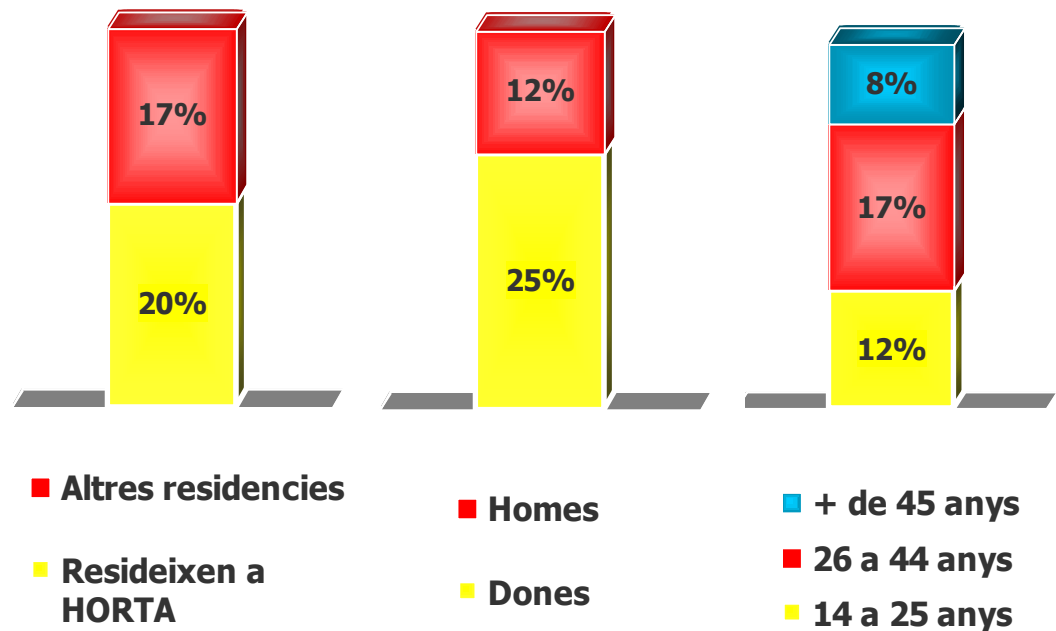
## Zones habituals de compra.

### Oci (Articles d'esport, Discos, Llibres, Viatges, Informàtica)



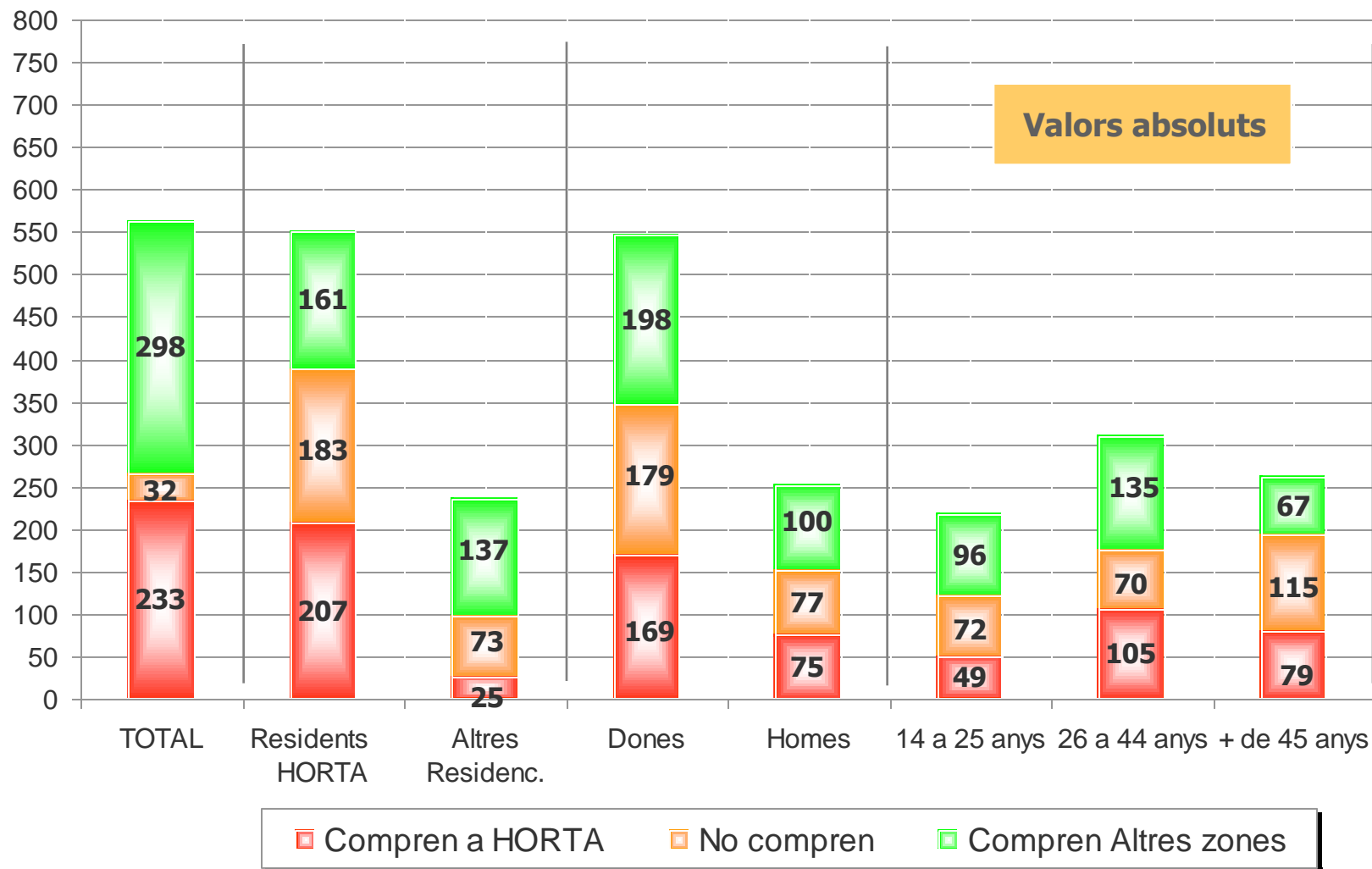
(Base 805)

### Altres zones



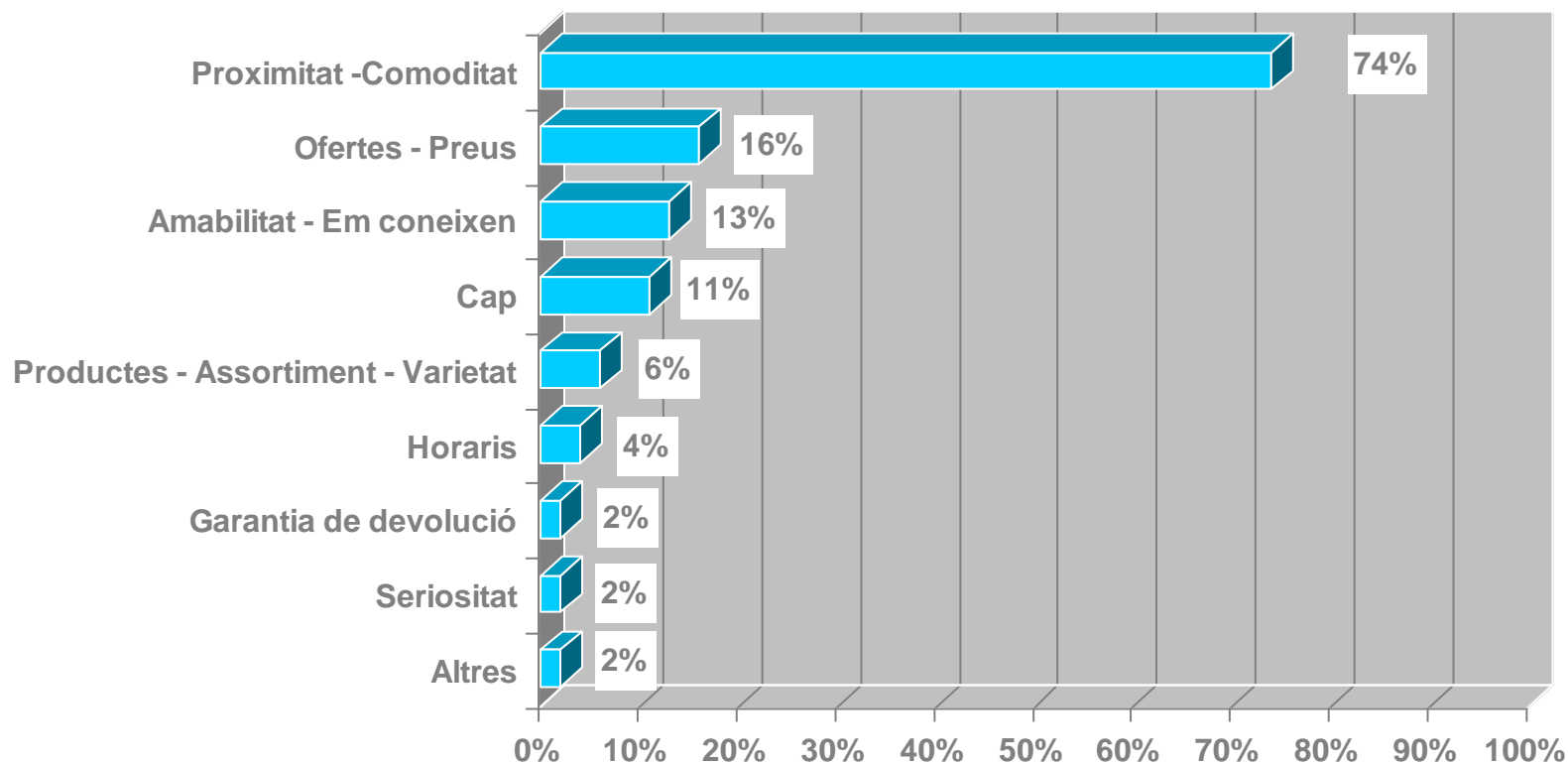
## Zones habituals de compra.

### Oci (Articles d'esport, Discos, Llibres, Viatges, Informàtica)



## 7. - Avantatges i inconvenients (I).

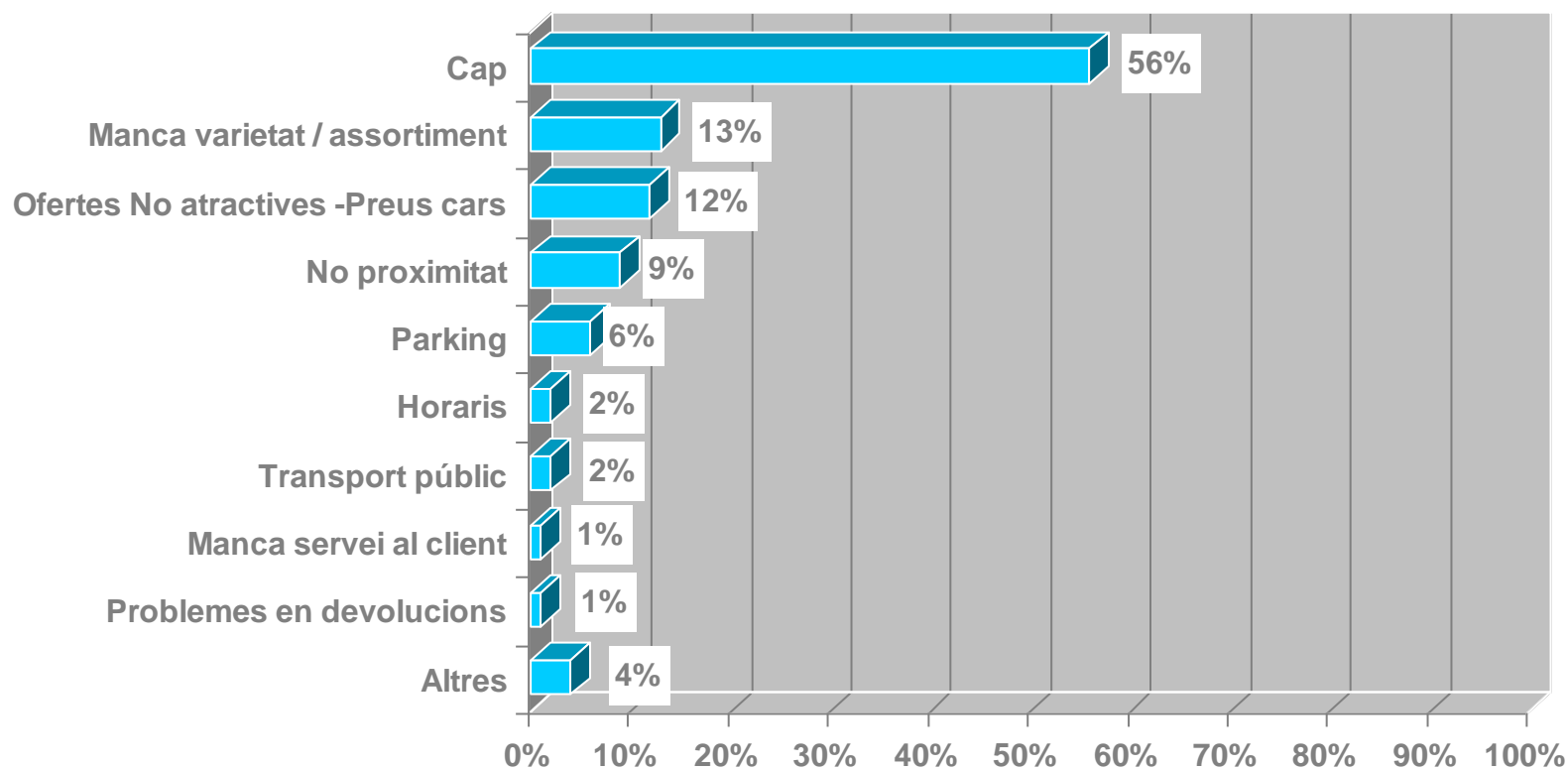
### Avantatges de comprar a COR D'HORTA



(Base 805)

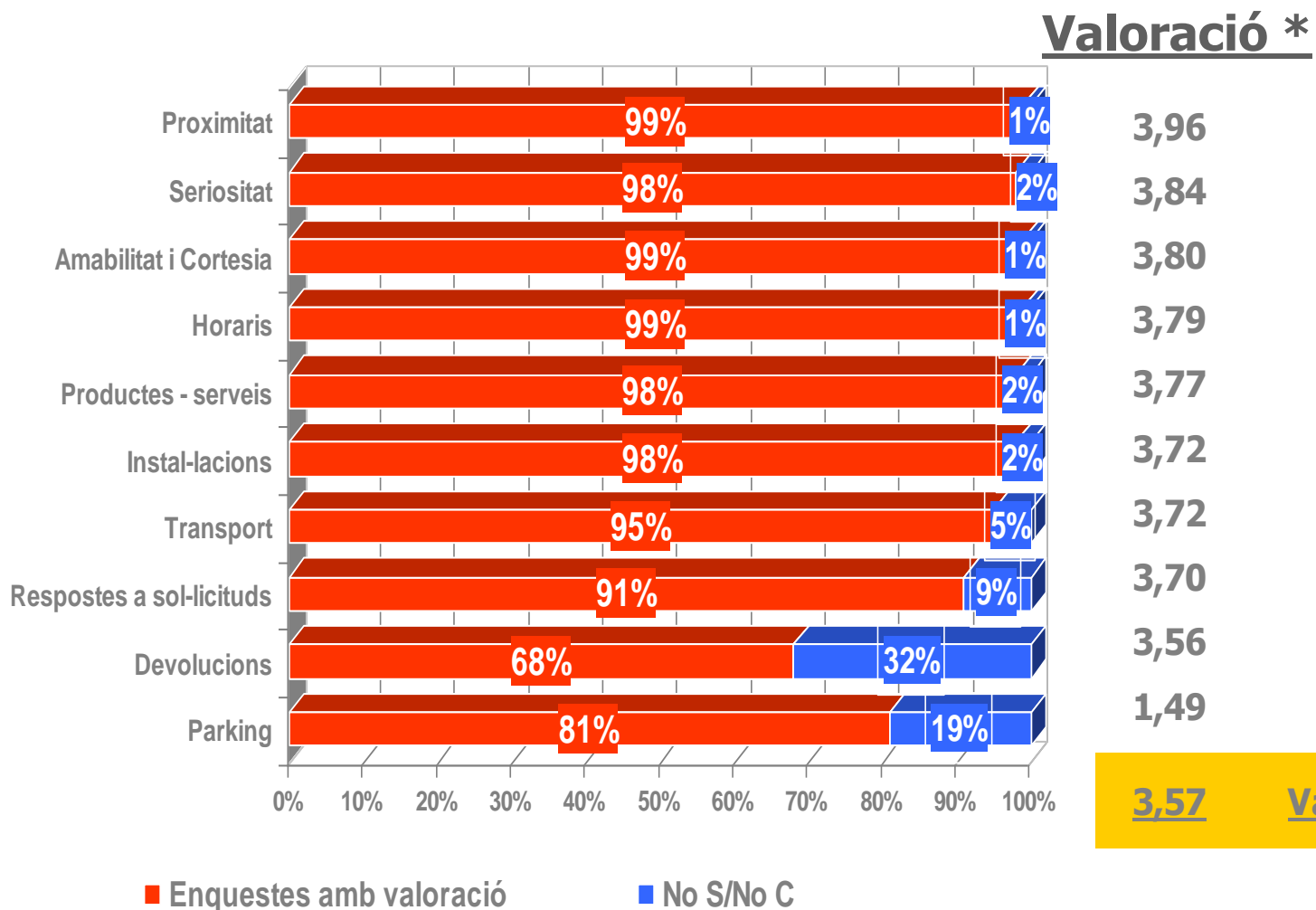


### Inconvenients de comprar a COR D'HORTA



(Base 805)

## 8. - Valoració dels comerços i serveis.

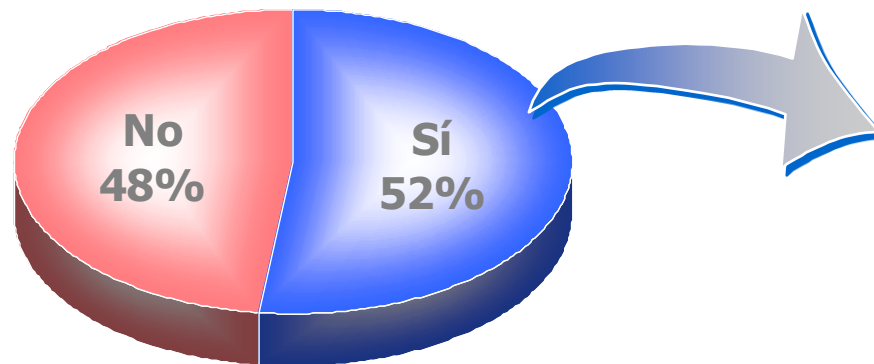


\* Valoració de l'1 al 5  
Mitjana de les enquestes amb valoració

**3,57**

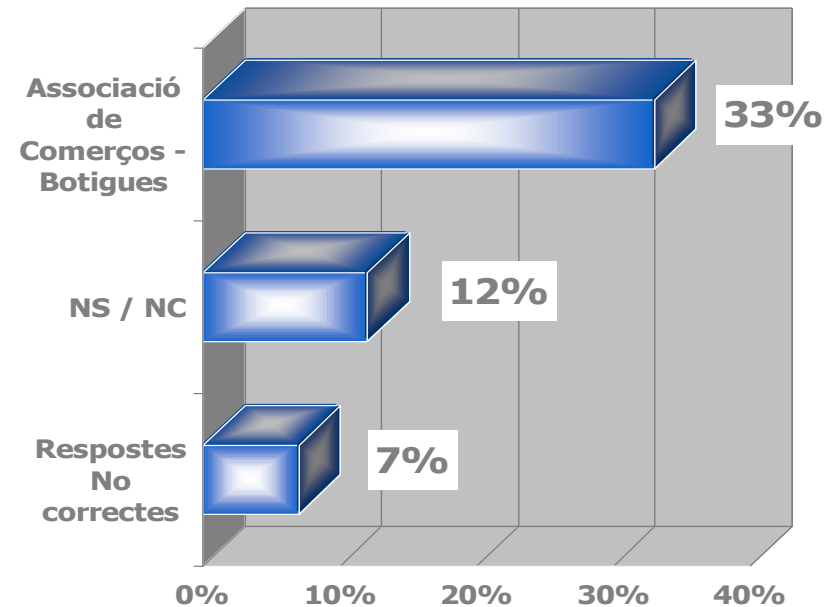
**Valoració mitjana**

## Coneix COR D'HORTA



(Base 805)

## Com ho defineix (Resposta espontània)



(Base 805)

### Afluència.

- ✓ L'afluència setmanal és de 181.700 persones i l'annual és de 9.680.800.
- ✓ L'afluència per dies es molt homogènia. Es manté entre 27.000 i 28.000 persones, llevat dels caps de setmana, que té un descens notable: dissabte 22.000 i diumenge 20.600.
- ✓ L'accés per el carrer Dante/Lletres suposa quasi 1/3 del total. Li segueixen en importància Lisboa/Passatge La Tossa i Baixada la Plana/Lisboa.
- ✓ L'accés per franges horàries té una punta alta a partir de les 18 hores. Al matí manté una mitjana entorn a les 20.000 persones i al migdia baixa de forma molt notòria (entre 10 i 12.000 persones).

### Perfil dels visitants.

- ✓ El perfil tipus es pot definir com dona de 26 a 44 anys, resident a HORTA, de classe mitjana i mitjana - alta i amb professions molt variades.
- ✓ Es mou a peu i en transport públic, una vegada a la setmana o més vegades.
- ✓ Les raons de mobilitat en la zona són comprar, passejar i viure en la mateixa.
- ✓ Tenen la intenció de visitar botigues d'alimentació, roba personal i calçat majoritàriament.

### Valoració de COR D'HORTA.

- ✓ La meitat dels visitants coneixen el concepte de **"COR D'HORTA"** i un terç ho saben definir correctament.
- ✓ Habitualment compren en la zona el 43%. Comparteixen amb altres zones el 39% i només un 18% compren en altres zones.
- ✓ Els compradors d'altres zones ho fan bàsicament en el Centre de la Ciutat i en Centres Comercials.
- ✓ En temporades de Rebaixes o Nadal, la fidelitat a la zona descendeix un 8%.
- ✓ En conjunt la mitjana de valoració és del 3,6 en una escala d' 1 a 5 (notable alt), essent l'únic valor no aprovat el tema d'aparcament.

### Valoració de COR D'HORTA (II).

- ✓ Els aspectes mes valorats són: proximitat, amabilitat, seriositat i oferta en general (valors associats a un sentiment de barri)
- ✓ En quant a inconvenients el mes destacat es "cap" (no hi ha inconvenients), i únicament apareixen els aspectes d'assortiment i preus amb esments de certa rellevància.
- ✓ Per categories de productes s'observa que "alimentació" i "roba personal" manté una fidelitat de compra alt, mentre que articles de la llar se situa en la banda mitjana. En quant a productes de la categoria d'oci, les compres en HORTA tenen uns nivells baixos que convindria analitzar en profunditat.