

**Enquesta sobre els hàbits de compra dels consumidors.
PULSÍMETRE**

Enquesta encarregada per l'Institut Català del Consum

Desembre de 1999

RPEEO 70

PULSÍMETRE

PULSÍMETRE

PULSÍMETRE



**ENQUESTA
SOBRE ELS HÀBITS DE
COMPRA DELS
CONSUMIDORS**

Barcelona, desembre de 1999



Generalitat de Catalunya
Departament d'Indústria,
Comerç i Turisme
Institut Català del Consum



LES BOTIGUES DE BARRI, ELS MERCATS MUNICIPALS I LES GRANS SUPERFÍCIES COMERCIALS SÓN, PER AQUEST ORDRE, ELS ESTABLIMENTS ESCOLLITS PELS CONSUMIDORS/ES A L'HORA D'ANAR A COMPRAR

Barcelona, desembre de 1999. L'Institut Català del Consum, organisme adscrit al Departament d'Indústria, Comerç i Turisme, presenta el pulsímetre "Sobre els hàbits de compra i els consumidors", on es dona a conèixer com la majoria de catalans i catalanes planifiquen els seus hàbits de compra.

Aquesta enquesta segueix les pautes de les anteriors i incideix en els continguts d'àmbit consumidorista, de resposta ràpida. Des de l'inici d'aquests sondejos, a mitjan 1996, fins al darrer, s'han donat a conèixer les pautes i s'han establert les tendències del món consumidorista.

El sondeig cobreix una mostra telefònica d'aproximadament **800 persones** enquestades arreu de Catalunya. El **60 per cent** de les entrevistes s'ha realitzat a la província de **Barcelona**. El percentatge restant correspon el **14 per cent** a la província de **Girona**, el **13 per cent** a la de **Lleida** i el **13 per cent** a la de **Tarragona**.

Volum de compra

Les botigues de barri, seguides dels mercats municipals i de les grans superfícies són, per aquest ordre, els establiments més utilitzats per la població catalana. Tanmateix, s'observen diferències significatives en funció del sexe i, més encara, de l'edat. El volum de compra realitzada d'un sol cop, aprofitant els desplaçaments, afavoreix les grans superfícies.

A la pregunta que es fa a l'inici de l'enquesta: **On compra normalment els productes d'alimentació i neteja?** un **46,88 per cent** - 375 de les 801 persones enquestades - compren a les botigues de barri i un **29,88 per cent** - 239 del total de 801 - compren als mercats municipals, el **20,38 per cent** - 163 de 801 enquestats - s'adrecen a les grans superfícies comercials. Sense distinció de sexe, però per edats, el **49,09 per cent** dels menors de **30 anys** prefereixen les botigues de barri, segueix el **47,67 per cent** els **majors de 50 anys** i finalitza els de **30 a 50 anys**, el **44,64 per cent** dels enquestats.

Els consumidors s'estimen més comprar un cop per setmana, el **48,54 per cent**, i també, les dones, el **42,67 per cent**. Per edats les persones de **30 a 50 anys**, el **54,76 per cent**, prefereixen comprar un cop per setmana.

Quan fem la pregunta: **On creu que es millor el tracte personal?** la resposta majoritària és a la botiga de barri - **80,38 per cent dels enquestats, 643 persones**. Per contra, trobem una baixa qualificació quant a la qualitat del tracte personal als grans magatzems, **49 per-**



sones, **6,12 per cent** dels consultats, i en les grans superfícies comercials, **17 persones**, el **2,12 per cent** del total.

Hàbits comercials

El costum més generalitzat segueix sent anar a comprar un cop per setmana. El grup d'edat més avançat mostra un comportament diferent i amb tendència a realitzar les compres cada dia o cada dos dies.

El repartiment a domicili té una baixa acceptació per part de la població. Els consumidors i les consumidoras prefereixen mirar i comprar. Les persones que més podrien beneficiar-se d'aquest sistema, les persones de més edat, son les qui mostren menys acceptació per aquest tipus de compra.

Les persones que més podrien beneficiar-se del repartiment a domicili, les persones de més edat, son les qui mostren menys acceptació per aquest tipus de compra

Divendres i dissabtes, els dies escollits

El barri em tracta bé, és la frase més adient, si s'observa la unanimitat de les respostes. Això no vol dir que el tracte a les grans superfícies no sigui bó, és senzillament menys personalitzat.

Divendres i dissabte són els dies escollits per dur a terme les compres, principalment per part de la població més jove. L'horari de tarda és el preferit pels homes per realitzar les compres, mentre que les dones, i encara més les persones d'edat, prefereixen el matí. Una millor adaptació dels horaris a les necessitats del consumidor, obrir en horari de matí i tarda els mercats de Barcelona, on un percentatge molt elevat dels enquestats hi viuen o bé hi treballen, ha estat molt ben acollit per part dels consumidors i les consumidoras. Així s'expressen en la darrera qüestió: **Creu que les necessitats del consumidor en el futur aconsellaran adequar els horaris?** Davant la pregunta, d'un total de **800 persones**, s'han expressat positivament **390**, el **48,75 per cent**, davant **282**, el **35,25 per cent** que estan en desacord i finalment **127**, que no saben o bé no contesten.

Los dades completes del pulsímetre poden consultar-se a la pàgina web de l'Institut Català del Consum:

<http://www.icc-aiec.org>

Si voleu rebre més informació, podeu adreçar-vos al gabinet de Comunicació de l'Institut Català del Consum:

Montserrat Farré-Miro i Jordi Clemente

Tel. 93 330 98 12 Fax. 93 411 06 78 E-mail: farrem@icc-aiec.org



Generalitat de Catalunya
Departament d'Indústria,
Comerç i Turisme
Institut Català del Consum

ÍNDEX

Pregunta 01.- On compra normalment els productes d'alimentació i de neteja?

Resposta	Vots	Percentatge
A les botigues del barri	375	46,88%
Als mercats municipals	239	29,88%
A les grans superfícies	163	20,38%
Ns / Nc	22	2,75%

Pregunta 02.- On compra habitualment els productes de confecció, calçat, i de la llar?

Resposta	Vots	Percentatge
Botigues de barri	363	45,38%
Botigues especialitzades	228	28,50%
Grans magatzems	130	16,25%
Grans superfícies comercials	32	4,00%
Ns / Nc	43	5,38%

Pregunta 03.- Amb quina periodicitat realitza les compres d'alimentació ?

Resposta	Vots	Percentatge
Tots els dies	147	18,38%
Cada dos dies	253	31,62%
Un cop per setmana	358	44,75%
Altres períodes de temps	34	4,25%
Ns / Nc	5	0,62%

Pregunta 04.- En productes d'alimentació i de neteja, estaria disposat a utilitzar el servei de lliurament a domicili?

Resposta	Vots	Percentatge
Sí	149	18,62%
No	601	75,12%
Ns / Nc	48	6,00%



Generalitat de Catalunya
Departament d'Indústria,
Comerç i Turisme
Institut Català del Consum

Pregunta 05.- On creu que el tracte personal és millor?

Resposta	Vots	Percentatge
<u>Botigues de barri</u>	<u>643</u>	<u>80,38%</u>
Grans magatzems	49	6,12%
Grans superfícies comercials	17	2,12%
Ns / Nc	88	11,00%

Pregunta 06.- On creu que li donen millor servei (Canvis, targetes de crèdit, etc.)?

Resposta	Vots	Percentatge
<u>Botigues de barri</u>	<u>370</u>	<u>46,25%</u>
Grans magatzems	203	25,38%
Grans superfícies comercials	96	12,00%
Ns / Nc	128	16,00%

Pregunta 07.- On considera que els preus són més econòmics?

Resposta	Vots	Percentatge
Botigues de barri	113	14,12%
Grans magatzems	139	17,38%
<u>Grans superfícies comercials</u>	<u>395</u>	<u>49,38%</u>
Ns / Nc	150	18,75%

Pregunta 08.- Creu beneficiós desplaçar-se fora del seu barri per comprar considerant el preu del transport?

Resposta	Vots	Percentatge
Sí	239	29,88%
<u>No</u>	<u>528</u>	<u>66,00%</u>
Ns / Nc	32	4,00%

Pregunta 09.- (En cas afirmatiu) Fins quant està disposat a desplaçar-se?

Resposta	Vots	Percentatge
<u>Fins a 15 km.</u>	<u>207</u>	<u>86,61%</u>
Més de 15 km.	32	13,39%



Generalitat de Catalunya
Departament d'Indústria,
Comerç i Turisme
Institut Català del Consum

Pregunta 10.- Quin dia de la setmana prefereix per fer les compres més grans?

Resposta	Vots	Percentatge
Dilluns	81	10,12%
Dimarts	66	8,25%
Dimecres	69	8,62%
Dijous	97	12,12%
Divendres	181	22,62%
<u>Dissabte</u>	<u>199</u>	<u>24,88%</u>
Diumenge	1	0,12%
Ns / Nc	99	12,38%

Pregunta 11.- Quin horari li convé més?

Resposta	Vots	Percentatge
<u>Al matí</u>	<u>436</u>	<u>54,50%</u>
A la tarda	303	37,88%
A la nit	11	1,38%
Ns / Nc	46	5,75%

Pregunta 12.- Creu que les necessitats del consumidor en el futur aconsellaran adequar els horaris?

Resposta	Vots	Percentatge
<u>Sí</u>	<u>390</u>	<u>48,72%</u>
NO	282	35,25%
Ns / Nc	127	15,88%

Institut Català del Consum

REF:\SONICC1\IP12\SETEMBRE99

Pregunta 1.- On compra normalment els productes d'alimentació i de neteja?

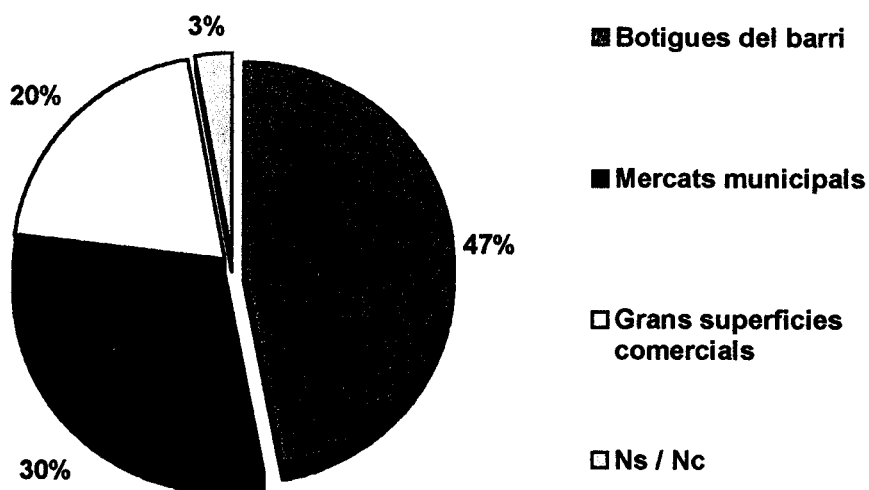
- A. A les botigues del barri
- B. Als mercats municipals
- C. A les grans superfícies comercials
- D. No sap i / o no contesta

- Mostra: 801 persones de Catalunya.
- Data del sondeig: setembre de 1999.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Botigues del barri	375	46.88%	± 3.46%
Mercats municipals	239	29.88%	± 3.17%
Grans superfícies comercials	163	20.38%	± 2.79%
Ns / Nc	22	2.75%	± 1.13%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Botigues del barri	52,05%	44,00%	49,09%	44,64%	47,67%
Mercats municipals	28,65%	30,67%	20,91%	27,98%	36,79%
Grans superfícies comercials	17,54%	22,00%	28,18%	22,62%	13,99%
Ns / Nc	1,75%	3,33%	1,82%	4,76%	1,55%



Institut Català del Consum

REF:\SONICC1\P12\SETEMBRE99

Pregunta 2.- On compra habitualment els productes de confecció, calçat, i de la llar?

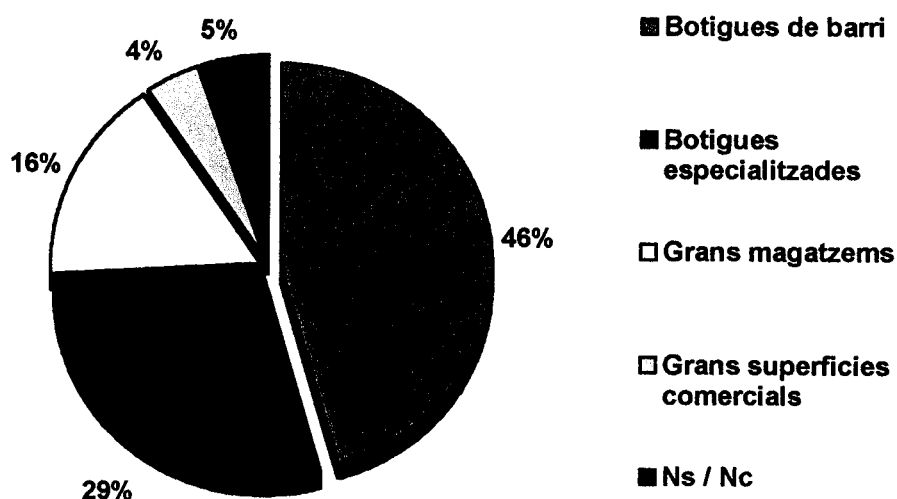
- A. Botigues barri
- B. Botigues especialitzades
- C. Grans magatzems
- D. Grans superfícies comercials

- Mostra: 801 persones de Catalunya.
- Data del sondeig: setembre de 1999.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Botigues de barri	363	45.38%	± 3.45%
Botigues especialitzades	228	28.50%	± 3.13%
Grans magatzems	130	16.25%	± 2.56%
Grans superfícies comercials	32	4.00%	± 1.36%
Ns / Nc	43	5.38%	± 1.56%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Botigues de barri	49,71%	43,00%	44,55%	40,48%	50,26%
Botigues especialitzades	27,49%	29,33%	32,73%	29,17%	25,91%
Grans magatzems	15,79%	16,67%	10,91%	21,43%	15,03%
Grans superfícies comercials	1,75%	5,33%	8,18%	2,98%	2,59%
Ns / Nc	5,26%	5,67%	3,64%	5,95%	6,22%



Institut Català del Consum

REF:\SONICC1\P12\SETEMBRE99

Pregunta 3.- Amb quina periodicitat realitza les compres d'alimentació?

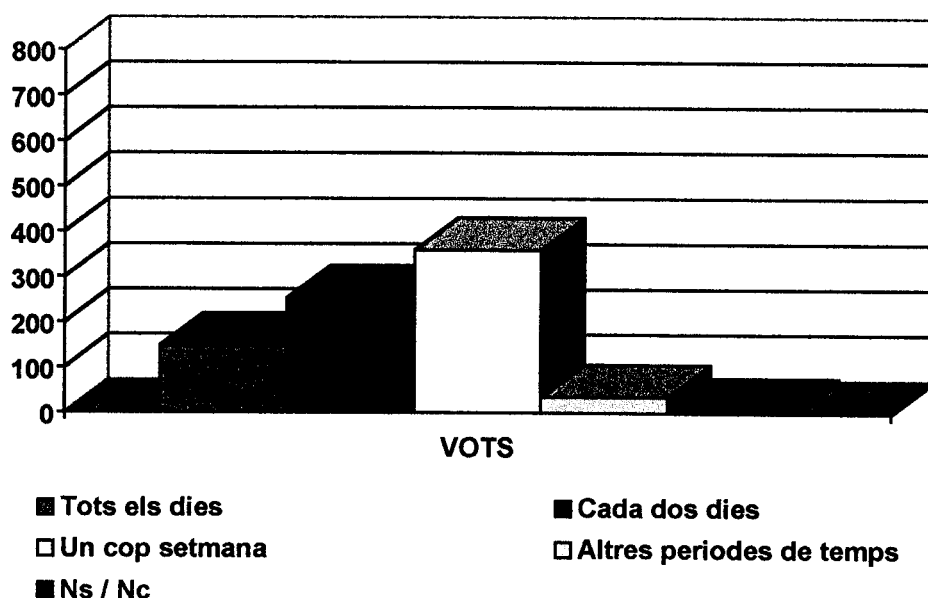
- A. Tots els dies
- B. Cada dos dies
- C. Un cop setmana
- D. Altres períodes de temps
- E. No sap i / o no contesta

- Mostra: 801 persones de Catalunya.
- Data del sondeig: setembre de 1999.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Tots els dies	147	18.38%	± 2.68%
Cada dos dies	253	31.62%	± 3.22%
Un cop setmana	358	44.75%	± 3.45%
Altres períodes de temps	34	4.25%	± 1.40%
Ns / Nc	5	0.62%	± 0.55%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Tots els dies	18.71%	18.33%	15.45%	11.31%	26.42%
Cada dos dies	28.65%	33.33%	29.09%	27.38%	36.79%
Un cop setmana	48.54%	42.67%	50.91%	54.76%	32.64%
Altres períodes de temps	4.09%	4.67%	4.55%	4.76%	4.15%
Ns / Nc	<1.00%	1.00%	<1.00%	1.79%	<1.00%



Institut Català del Consum

REF:\SONICC1\PI2\SETEMBRE99

Pregunta 4.- En productes d'alimentació i de neteja, estaria disposat a utilitzar el servei de lliurament a domicili?

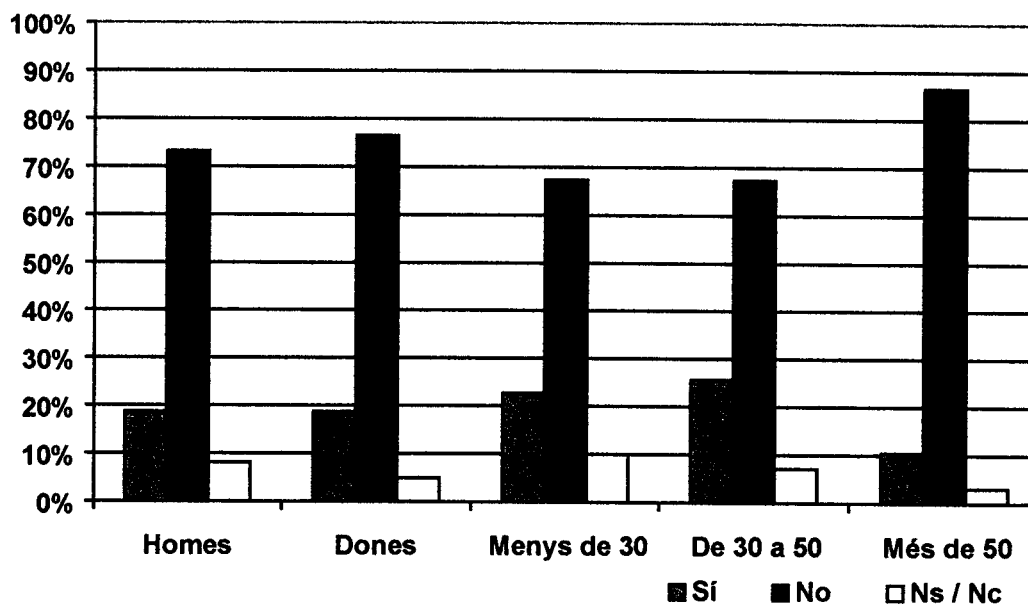
- A. Sí
- B. No
- C. No sap i / o no contesta

- Mostra: 801 persones de Catalunya.
- Data del sondeig: setembre de 1999.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	149	18.62%	± 2.70%
No	601	75.12%	± 3.00%
Ns / Nc	48	6.00%	± 1.65%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	18.71%	18.67%	22.73%	25.60%	10.36%
No	73.10%	76.33%	67.27%	67.26%	86.53%
Ns / Nc	8.19%	5.00%	10.00%	7.14%	3.11%



Institut Català del Consum

REF:\SONICC1\IP12\SETEMBRE99

Pregunta 5.- On creu que el tracte personal es millor?

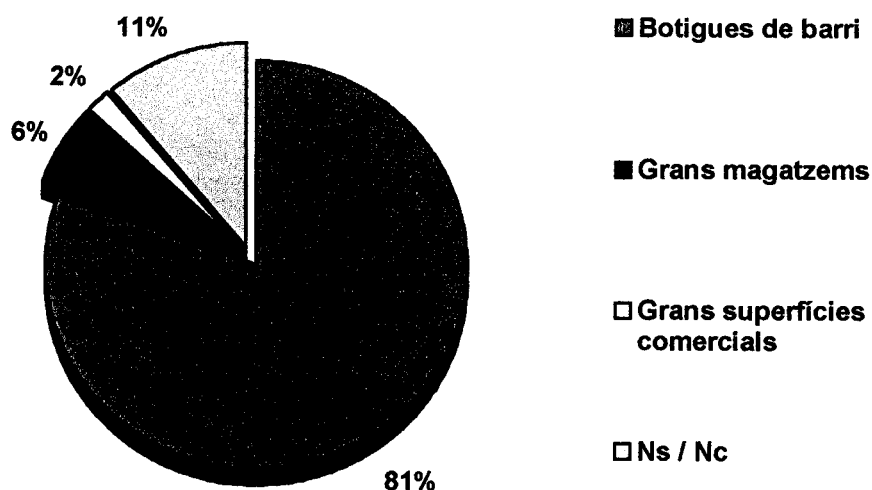
- A. Botigues de barri
- B. Grans magatzems
- C. Grans superfícies comercials
- D. No sap i / o no contesta

- Mostra: 801 persones de Catalunya.
- Data del sondeig: setembre de 1999.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Botigues de barri	643	80.38%	± 2.75%
Grans magatzems	49	6.12%	± 1.66%
Grans superfícies comercials	17	2.12%	± 1.00%
Ns / Nc	88	11.00%	± 2.17%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Botigues de barri	86,55%	77,00%	80,91%	78,57%	81,87%
Grans magatzems	3,51%	7,67%	8,18%	6,55%	4,66%
Grans superfícies comercials	2,34%	2,33%	5,45%	2,38%	0,52%
Ns / Nc	7,60%	13,00%	5,45%	12,50%	12,95%



Institut Català del Consum

REF:\SONICC1\P12\SETEMBRE99

Pregunta 6.- On creu que li donen millor servei (Canvis, targetes de crèdit, etc.)?

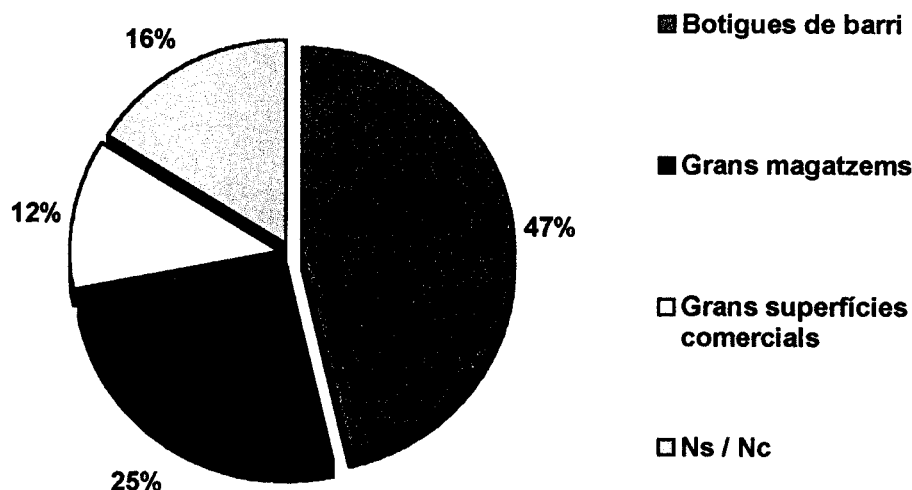
- A. Botigues de barri
- B. Grans magatzems
- C. Grans superfícies comercials
- D. No sap i / o no contesta

- Mostra: 801 persones de Catalunya.
- Data del sondeig: setembre de 1999.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Botigues de barri	370	46.25%	± 3.46%
Grans magatzems	203	25.38%	± 3.02%
Grans superfícies comercials	96	12.00%	± 2.25%
Ns / Nc	128	16.00%	± 2.54%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Botigues de barri	51,46%	43,33%	36,36%	42,86%	54,92%
Grans magatzems	23,98%	26,33%	31,82%	31,55%	16,58%
Grans superfícies comercials	12,28%	12,00%	19,09%	13,10%	7,25%
Ns / Nc	12,28%	18,33%	12,73%	12,50%	21,24%



Institut Català del Consum

REF:\SONICC1\IP12\SETEMBRE99

Pregunta 7.- On considera que els preus són més econòmics?

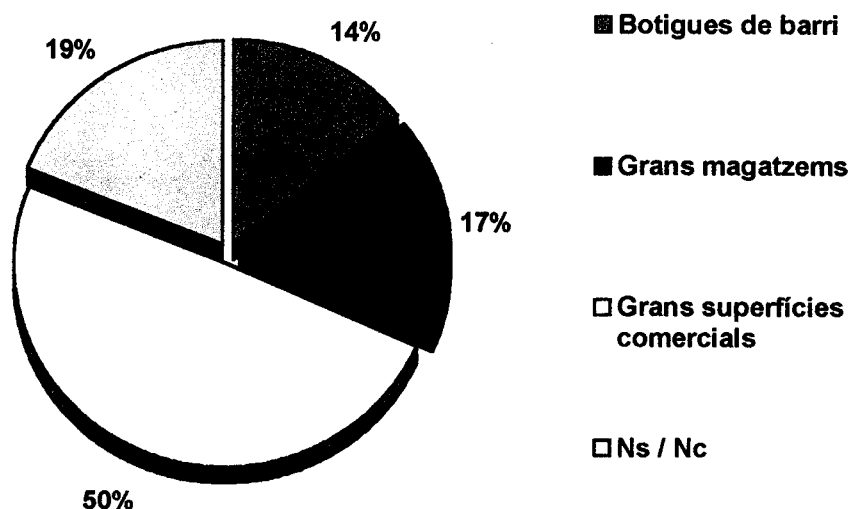
- A. Botigues de barri
- B. Grans magatzems
- C. Grans superfícies comercials
- D. No sap i / o no contesta

- Mostra: 801 persones de Catalunya.
- Data del sondeig: setembre de 1999.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Botigues de barri	113	14.12%	± 2.41%
Grans magatzems	139	17.38%	± 2.63%
Grans superfícies comercials	395	49.38%	± 3.47%
Ns / Nc	150	18.75%	± 2.71%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Botigues de barri	11,11%	16,00%	20,00%	9,52%	15,03%
Grans magatzems	13,45%	19,67%	19,09%	16,07%	17,62%
Grans superfícies comercials	64,91%	40,67%	57,27%	57,14%	38,34%
Ns / Nc	10,53%	23,67%	3,64%	17,26%	29,02%



Institut Català del Consum

REF:\SONICC1\PI2\SETEMBRE99

Pregunta 8.- Creu beneficiós desplaçar-se fora del seu barri per comprar, considerant el preu del transport?

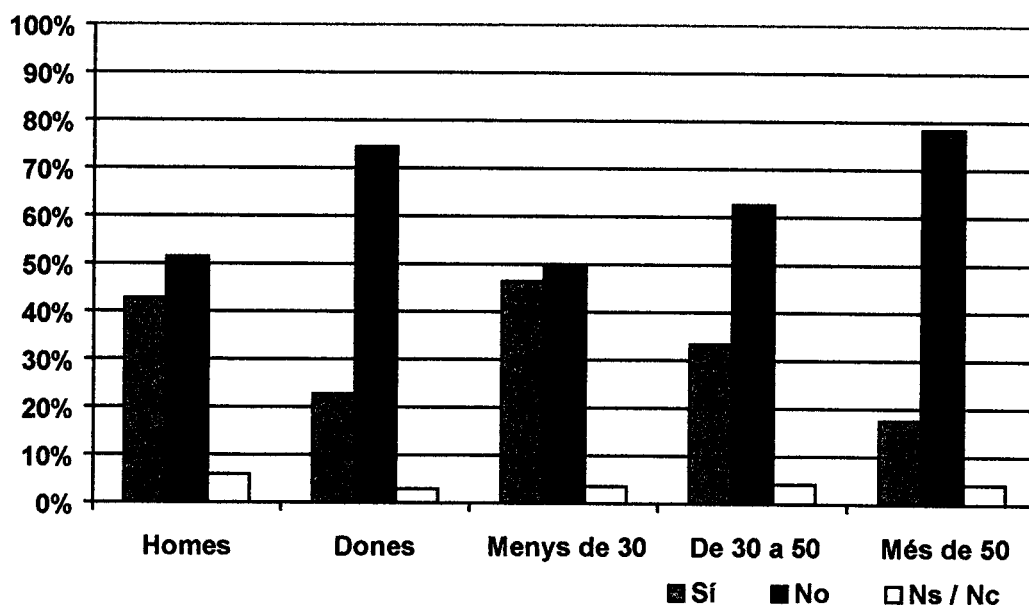
- A. Sí
- B. No
- C. No sap i / o no contesta

- Mostra: 801 persones de Catalunya.
- Data del sondeig: setembre de 1999.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	239	29.88%	± 3.17%
No	528	66.00%	± 3.28%
Ns / Nc	32	4.00%	± 1.36%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	42.69%	22.67%	46.36%	33.33%	17.62%
No	51.46%	74.33%	50.00%	62.50%	78.24%
Ns / Nc	5.85%	3.00%	3.64%	4.17%	4.15%



Institut Català del Consum

REF:\SONICC1\PI2\SETEMBRE99

Pregunta 9.- (En Cas afirmatiu) Fins quant està disposat a desplaçar-se?

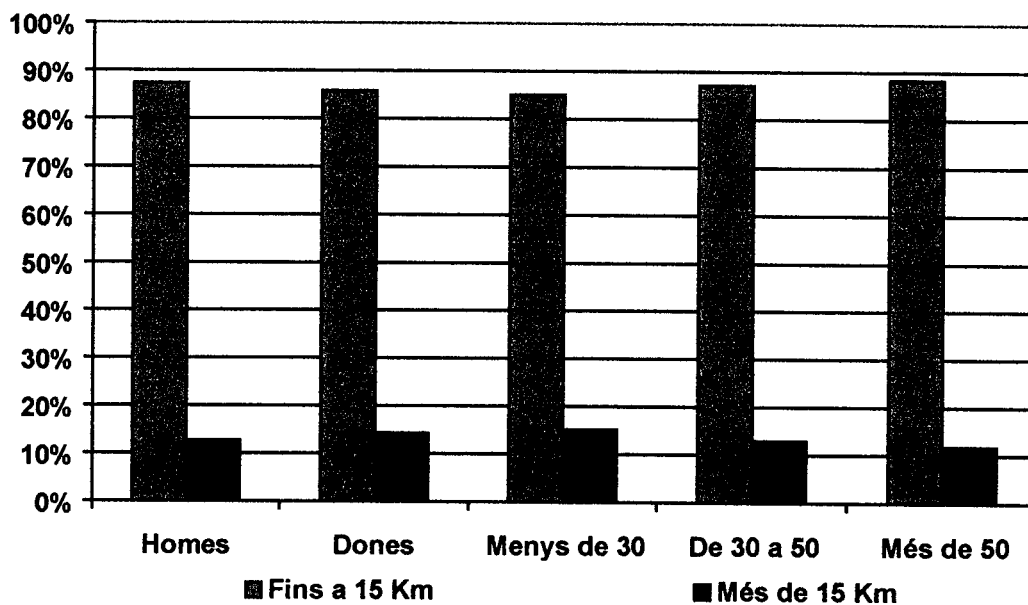
- A. Fins a 15 Km.
- B. Més de 15 Km.

- Mostra: 239 persones de Catalunya que creuen beneficiós desplaçar-se fora del seu barri per comprar.
- Data del sondeig: setembre de 1999.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Fins a 15 Km	207	86.61%	± 4.32%
Més de 15 Km	32	13.39%	± 4.32%

Relació de respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Fins a 15 Km	87.32%	85.71%	84.91%	87.04%	88.24%
Més de 15 Km	12.68%	14.29%	15.09%	12.96%	11.76%



Institut Català del Consum

REF:\SONICC1\IP12\SETEMBRE99

Pregunta 10.- Quin dia de la setmana prefereix per fer les compres més grans?

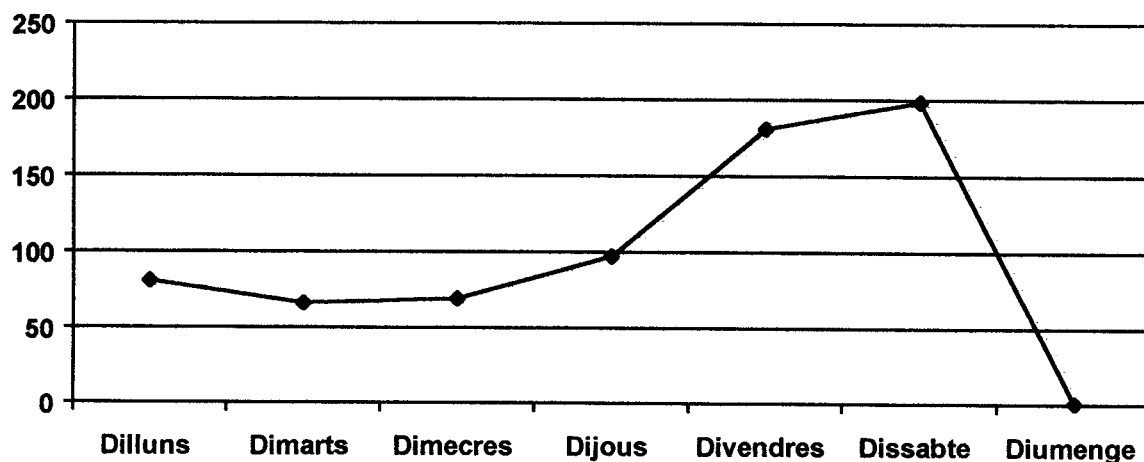
- | | |
|-------------|-----------------------------|
| A. Dilluns | E. Divendres |
| B. Dimarts | F. Dissabte |
| C. Dimecres | G. Diumenge |
| D. Dijous | H. No sap i / o no contesta |

- Mostra: 801 persones de Catalunya.
- Data del sondeig: setembre de 1999.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Dilluns	81	10.12%	± 2.09%
Dimarts	66	8.25%	± 1.91%
Dimecres	69	8.62%	± 1.95%
Dijous	97	12.12%	± 2.26%
Divendres	181	22.62%	± 2.90%
Dissabte	199	24.88%	± 3.00%
Diumenge	1	0.12%	± 0.24%
Ns / Nc	99	12.38%	± 2.28%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Dilluns	13.45%	8.33%	3.64%	7.74%	16.06%
Dimarts	5.26%	10.00%	8.18%	5.36%	10.88%
Dimecres	8.77%	8.67%	6.36%	10.12%	8.81%
Dijous	4.09%	17.00%	6.36%	13.69%	14.51%
Divendres	23.39%	22.33%	21.82%	27.98%	18.65%
Dissabte	31.58%	21.33%	48.18%	24.40%	12.44%
Diumenge	0.58%	<1.00%	<1.00%	0.60%	<1.00%
Ns / Nc	12.87%	12.33%	5.45%	10.12%	18.65%



Institut Català del Consum

REF:\SONICC1\IP12\SETEMBRE99

Pregunta 11.- Quin horari li convé més?

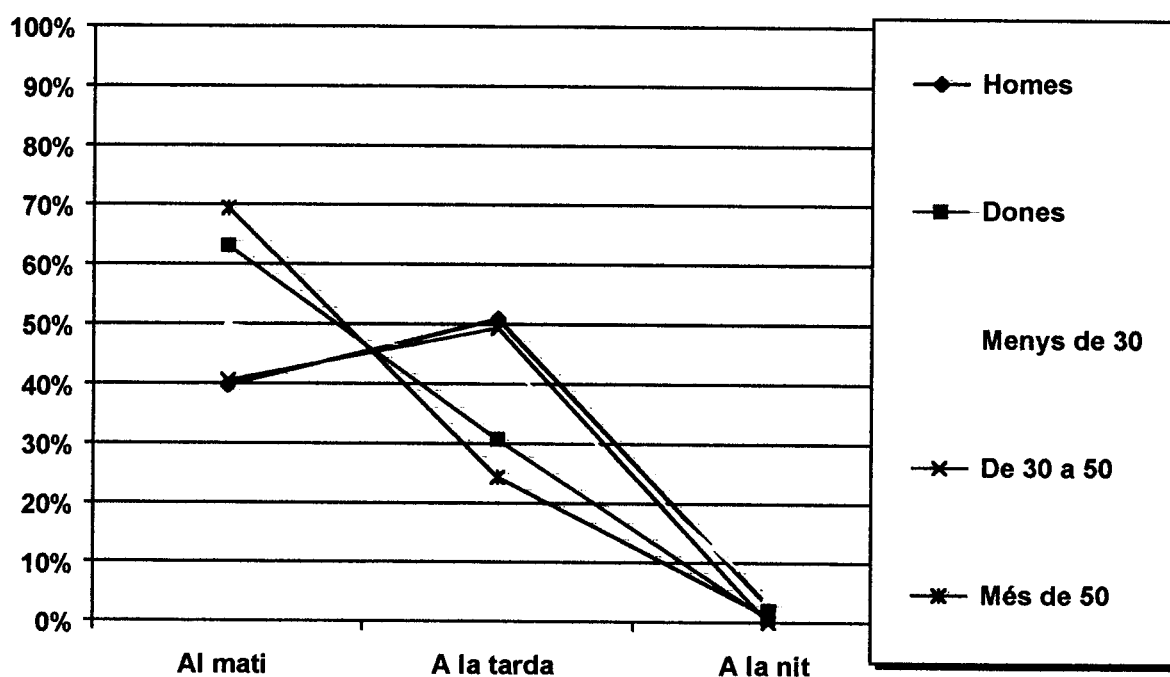
- A. Al matí
- B. A la tarda
- C. A la nit
- D. No sap i / o no contesta

- Mostra: 801 persones de Catalunya.
- Data del sondeig: setembre de 1999.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Al matí	436	54.50%	± 3.45%
A la tarda	303	37.88%	± 3.36%
A la nit	11	1.38%	± 0.81%
Ns / Nc	46	5.75%	± 1.61%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Al matí	39.77%	63.00%	50.00%	40.48%	69.43%
A la tarda	50.88%	30.67%	44.55%	49.40%	24.35%
A la nit	2.92%	0.67%	4.55%	<1.00%	1.04%
Ns / Nc	6.43%	5.67%	0.91%	10.12%	5.18%



Institut Català del Consum

REF:\SONICC1\IP12\SETEMBRE99

Pregunta 12.- Creu que les necessitats del consumidor en el futur aconsellaran adequar els horaris?

- A. Sí
- B. No
- C. No sap i / o no contesta

- Mostra: 801 persones de Catalunya.
- Data del sondeig: setembre de 1999.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	390	48.75%	± 3.46%
No	282	35.25%	± 3.31%
Ns / Nc	127	15.88%	± 2.53%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	66.08%	39.00%	67.27%	49.40%	37.82%
No	26.90%	40.00%	28.18%	36.90%	37.82%
Ns / Nc	7.02%	21.00%	4.55%	13.69%	24.35%

