

**Percepció i actituds dels consumidors catalans en relació als
símbols de certificació de qualitat de servei**

Enquesta encarregada per la Direcció General de
Consum i Seguretat Industrial

Setembre de 2003

RPEEO 279 a



CONSULTORIA
ESTRATEGICA

Percepció i actituds dels consumidors catalans en relació als símbols de certificació de qualitat de servei

Informe

Generalitat de Catalunya

Departament de Treball, Indústria, Comerç i Turisme

Direcció General de Consum i Seguretat Industrial

Setembre de 2003



CONSULTORIA
ESTRATEGICA

Direcció

Enric Renau

Direcció tècnica

Ruth Sunyol

Responsable del projecte

Montserrat Martínez

Equip Tècnic

Anna Torrijos

Raül Garrido

Àngela Granell

Saül Puchalt

Contacte

Pau Claris, 128 4rt 1a 08009 BARCELONA

Tel. 93-215 13 65

Fax 93-467 76 38

e-mail: dep@dep.net

	<i>Pàgina</i>
I. Introducció.....	1
I.1. Presentació i objectius.....	2
I.2. Metodologia	3
I.3. Marc de referència.....	7
II. Concepte de qualitat.....	12
II.1. Concepte general	13
II.2. La qualitat en els diferents tipus de establiments i serveis	17
III. Valoració de la qualitat de determinats serveis a Catalunya... 23	
III.1. Valoració de diferents tipus d'establiments i serveis.....	24
III.2. Valoració mitjana	28
IV. Notorietat dels símbols de qualitat	30
IV.1. Atenció als símbols	31
IV.2. Coneixement dels símbols de qualitat.....	34
V. Necessitat dels símbols de qualitat.....	38
V.1. Necessitat general	39
V.2. Importància en els diferents tipus d'establiments i serveis	43
VI. Organismes responsables dels símbols de qualitat	45

I. Introducció

I.1. Presentació i objectius

- La Direcció General de Consum i Seguretat Industrial de la Generalitat de Catalunya, és responsable, entre d'altres funcions, de la promoció i realització d'estudis sobre les actituds i opinions dels consumidors catalans.
- És en aquest sentit que la DG de Consum i Seguretat Industrial considera necessari **conèixer la percepció que els ciutadans tenen sobre els distintius de qualitat i les actituds que mantenen al respecte**, tant a nivell global, com fent especial èmfasi en determinats tipus d'establiments de serveis, com són: els bars i restaurants, els hotels i establiments turístics, comerços i tallers de reparació de vehicles.
- És per aquesta raó, que s'ha encarregat a DEP Consultoria Estratègica, empresa especialitzada en investigació sociològica i de mercat, el present informe, resultat de l'anàlisi de dues fonts d'informació de què disposa la DG de Consum i Seguretat Industrial.

Per una banda, s'han analitzat els resultats de l'enquesta realitzada per la DG de Consum i Seguretat Industrial. D'altra banda, s'han analitzat els àudios de 4 grups de discussió sobre els símbols de qualitat, facilitats per DG de Consum i Seguretat Industrial.

D'aquesta manera, el present informe inclou els resultats d'ambdues fonts d'informació.

- De forma desglossada, els diferents **aspectes concrets** que detalla el present informe són els següents:
 - **Concepte de qualitat**
 - **Valoració global de la qualitat dels serveis a Catalunya**
 - **Notorietat dels símbols de qualitat**
 - **Necessitat dels símbols de qualitat**
 - **Organismes responsables dels símbols de qualitat**

I.2. Metodologia

A. Procés metodològic

- Com s'ha mencionat per tal d'assolir els objectius descrits anteriorment, s'han analitzat dues fonts d'informació que han requerit les següents tasques:

1. Enquesta:

- Anàlisi de les dades.
- Informe de resultats.

2. Grups de discussió:

- Transcripció i buidatge del contingut dels quatre grups.
- Anàlisi de les idees expressades.
- Informe de resultats.

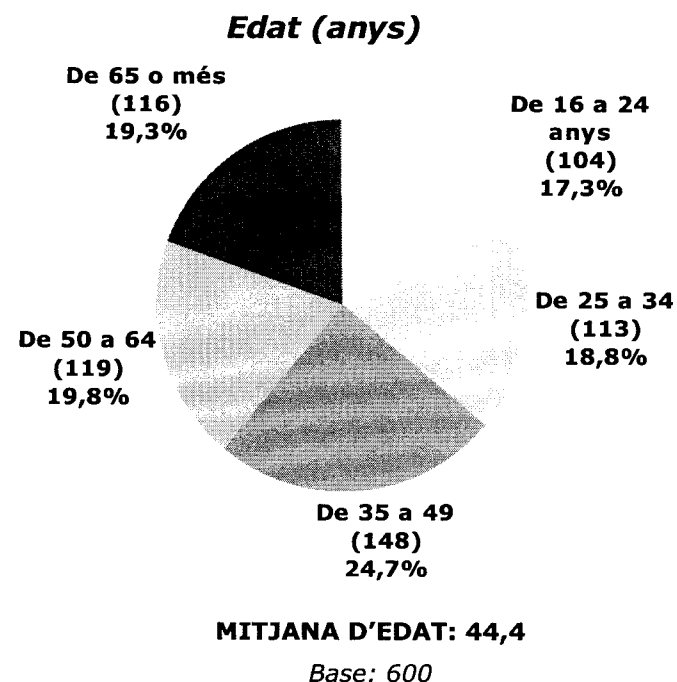
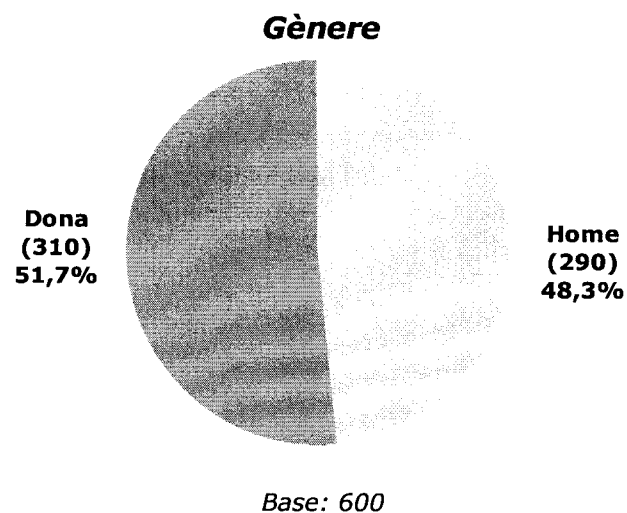
D. Lectura de les taules

- Com a guia de lectura de les dades que apareixen a les taules cal tenir present el següent:
 - Les dades de les taules estan en percentatge i la seva lectura és vertical, excepte quan s'indiqui el contrari.
 - Les bases de resposta s'indiquen a totes les taules i gràfics.
 - Al peu de les taules s'especifica el caràcter de la pregunta a la que fa referència.
 - ✓ Les preguntes són **SIMPLES** (una única resposta) si no s'indica el contrari. En el cas de les preguntes **MÚLTIPLES** (possibilitat de més d'una resposta) els percentatges verticals sumen més de cent.
 - ✓ Finalment, si no s'indica el contrari la formulació de la pregunta és **SUGGERIDA**, el que vol dir que s'ofereixen a l'entrevistat les possibilitats de la resposta. Quan s'indica que la pregunta és **ESPONTÀNIA**, vol dir que les respostes no estan definides prèviament.
- Les frases escrites en cursiva i entre cometes corresponen a la transcripció literal de frases mencionades pels participants en els grups de discussió.

I.3. Marc de referència

A. Gènere i edat¹

- Per tal de reflectir el conjunt de la societat catalana la mostra ha estat seleccionada establint quotes per gènere, edat, territori i grandària de municipi, representatives de tot el país i que tot seguit s'expressen gràficament.
- A Catalunya, homes i dones representen un volum similar de la població.
 - L'edat mitjana de la població de 16 o més anys és de 44,4 anys. El col·lectiu més nombrós és el de persones entre 35 i 39 anys, seguit dels ciutadans d'entre 50 i 64 i els de 65 o més anys.



¹ Entre parèntesi, el nombre d'entrevistes realitzades.

B. Territori i grandària

- A nivell territorial, la majoria dels catalans (76,2%) resideix a la demarcació de Barcelona, principalment a l'Àrea Metropolitana i a la ciutat de Barcelona. A la resta de demarcacions, el volum de població és força menor.
- En canvi, a nivell de nombre d'habitants, els ciutadans de Catalunya es distribueixen de forma més equilibrada. Així, el 46,2% resideix en municipis grans, de més de 100.000 habitants, inclosa Barcelona ciutat.

Taula 1: Territori

Territori	%	Entrevistes
Barcelona	76,2	457
BCN ciutat	25,7	154
Resta AMB	44,0	264
Resta BCN	6,5	39
Girona	8,7	52
Lleida	5,8	35
Tarragona	9,3	56
Total	100	600

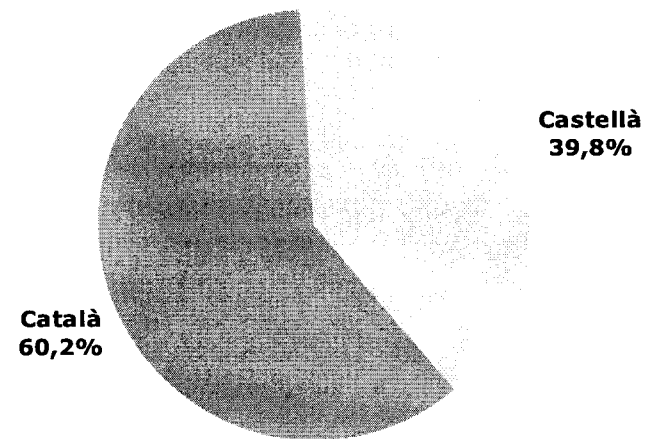
Taula 2: Grandària municipal

Nombre d'habitants	%	Entrevistes
Barcelona ciutat	25,7	154
De 100.000 a 500.000	20,5	123
De 20.000 a 100.000	22,7	136
De 5.000 a 20.000	18,3	110
Menys de 5.000	12,8	77
Total	100	600

C. Idioma de l'entrevista

- El 60,2% dels ciutadans ha volgut realitzar l'entrevista en català, i el 39,8% ha demanat fer l'entrevista en castellà.

Idioma en que es realitza l'entrevista



Base: 600

D. Situació laboral

- A Catalunya, 1 de cada 3 ciutadans és assalariat. En segon lloc, el 20,3% es troba jubilat o és pensionista. Estudiants i persones dedicades a les feines de la llar són els següents col·lectius amb més pes, entre els que també es troben els empresaris i treballadors per compte propi.

Finalment, les persones en situació d'atur són poc nombroses a Catalunya.

Taula 3: Actualment vostè és...?

Situació laboral	Total
Assalariat	37,8
Jubilat o pensionista	20,3
Estudiant	13,8
Dedicat exclusivament a les feines de la llar	13,7
Autònom, empresari o professional liberal	9,5
Està a l'atur	4,7
No contesta	0,2
Base	600

E. Nivell d'estudis

- Finalment, el 47,5% dels ciutadans de Catalunya té estudis primaris, ja sigui sense acabar, amb certificat o a nivell de graduat escolar.

En segon lloc, el 26,7% ha cursat estudis de grau mig, és a dir BUP, COU, FP1 o similar. D'altra banda, el 19,5% té un nivell d'estudis superior, havent estudiat algun Curs Formatiu de Grau Superior o Mòdul 3, o bé són universitaris de 1er o 2on cicle.

D'aquesta manera, les persones sense estudis o que només saben llegir i escriure representen el 6,3% dels catalans.

Taula 4: Em podria dir els estudis màxims que vostè ha acabat?

Nivell d'estudis	Total
Sense estudis	3,8
Sense estudis però sap llegir i escriure	2,5
Estudis primaris sense acabar	4,0
Estudis primaris (certificat)	17,8
Graduat escolar, EGB, ESO, FP1, Mòdul 2, CFGM	25,7
BUP, COU, FP2, Batxillerat LOGSE (reforma)	26,7
CFGS, Mòdul 3	4,3
Universitari 1 cicle	7,7
Universitari 2 cicle o doctorat	7,5
Base	600

II. Concepte de qualitat

II.1. Concepte general

- A Catalunya no existeix un únic aspecte que defineixi el que els ciutadans consideren què és un servei de qualitat.
- La bona atenció i el bon tracte (27,5%) i el bon servei (23,3%) són les idees més mencionades. Seguidament, els catalans consideren que un servei de qualitat inclou una bona qualitat de producte (15,7%) i que l'establiment estigui net (13,8%).

La resta d'idees que pels catalans inclou la noció general de qualitat de servei, són mencionades amb menor freqüència. Aquestes són ben diverses, i van des de la bona relació qualitat – preu (9,7%), a la confiança (6,3%), el preu assequible (6%), l'amabilitat (5%) i el donar garanties (5%), fins a la rapidesa (4,3%) o la professionalitat del personal (3,7%).

- Aquesta diversitat d'aspectes que defineixen la noció de qualitat també es reproduïx en el que els ciutadans expressen en els grups de discussió, on es fa palesa la complicació de definir en una sola idea i de forma general el que és oferir un servei de qualitat.

"Però la qualitat és una cosa diferent per cadascú de nosaltres, no? (...) depèn del servei i del moment"

"Cada individuo tiene unas perspectivas"

"És que no és una cosa sola, és un conjunt de coses..."

"A un taller mecànic no demanem el mateix que en un altre puesto, perquè és molt diferent. Pot ser menys simpàtic, no maleducat del tot però... no és el mateix"

- Igualment, a nivell qualitatiu, també es confirma la centralitat dels aspectes destacats a l'enquesta:

"En general el que busques és que et tractin bé".

"El bon servei comença amb la persona que t'atén"

"Que estigui net, sigui el que sigui, cafeteria, tenda..."

- Tot i que en el transcurs de la discussió cal clarificar la distinció entre qualitat del producte i qualitat del servei, les dues qüestions es perceben entre els ciutadans com un conjunt difícil de separar.

"Hi ha dos aspectes de la qualitat: una del propi producte i l'altre del servei".

"Home, el producte és molt important"

"Donar bon servei vol dir que et tractin bé, donar bon servei no vol dir donar de menjar, sinó tot"

"Jo el primer que miro és qualitat - preu, pot ser en servei, manteniment de casa o de restaurants també..."

- Confiança, preu i rapidesa també són qüestions comentades a nivell qualitatiu, però sorgeix amb força la idea de les garanties, especialment entre els grups de més de 35 anys. A partir de 46 anys la importància del servei post-venda és clau.

"Jo trio per la confiança i també tinc en compte el preu"

"Coges un servicio estupendo hasta lo que te puedes costear"

"Yo suelo comprar... que no sean cosas de comer...pués es El Corte Inglés porque me dan un servicio, aunque sea más caro que otros, en el sentido que se que si me salen mal puedo reclamar y me lo pueden cambiar tranquilamente...eso en ropa. En comer el Capbrabo, que te da una tarjeta de cliente y, para mi, tiene un buen servicio"

"Depende del precio, cuando un producto es muy caro el mejor servicio que te pueden hacer es el servicio post venta"

"Cues que tens que fer als provadors, roba per terra, per aquí per allà"

"Al que más rápido te lo haga y tenga un servicio correcto"

- La professionalitat és un aspecte força comentat en els grups de discussió i cal destacar, que quan algú ho menciona hi ha un gran acord general en que sigui important a l'hora de valorar la qualitat d'un servei.

"Per mi és molt important la professionalitat, i això en tot"

"Has de tenir una professionalitat per treballar darrera un mostrador. De cara al públic és molt difícil treballar perquè cada persona té un caràcter"

II. Concepte de qualitat

Símbols de qualitat

Taula 5: Em podria dir què significa per vostè que els establiments de serveis ofereixin un servei de qualitat?

Idees	General
Bona atenció i tracte	27,5
Bon servei	23,3
Qualitat del producte	15,7
Neteja i higiene	13,8
Bona relació qualitat - preu	9,7
Confiança (que doni tranquil·litat)	6,3
Preu assequible (econòmic)	6,0
Amabilitat	5,0
Donar garanties (servei post venda, responsabilitat en les reparacions)	5,0
Rapidesa	4,3
Professionalitat del personal	3,7
Seguretat	1,8
Comoditat	1,7
Honradesa (que no t'enganyin, honradesa en els preus, que et donin el que t'asseguren)	1,7
Que doni satisfacció i benestar	1,7
Eficiència	1,5
Bones condicions dels equipaments i de l'establiment (disseny, nou, bonic, amplitud amb aire condicionat...)	1,3
Personal educat i amb bona presència	0,8
Horari ampli i flexible	0,8
Ordre	0,8
Presentació del producte	0,7
Feina ben feta	0,7
Varietat de productes i serveis	0,5
Atenció personalitzada	0,5
Bona ubicació (proximitat...)	0,3
Bones marques (marques de qualitat...)	0,2
Tot	0,3
Altres	2,3
Ns / Nc	14,8
Base	600

ESPONTÀNIA, MÚLTIPLE

II.2. La qualitat en els diferents tipus d'establiments i serveis

- Tal i com es menciona espontàniament, tant en l'enquesta com en els grups de discussió, la noció de qualitat és diferent en funció del tipus de servei i del tipus d'establiment de què es tracti.
- En primer lloc, pel que fa als bars i restaurants, aspectes com la neteja i la higiene (39,5%), la qualitat del producte (32,7%), el bon servei (25,3%) i la bona atenció i tracte (21,3%) són els aspectes més mencionats a l'hora de definir la qualitat del servei. Aquestes nocions, juntament amb l'amabilitat (6%) són més mencionades com a allò que defineix la qualitat de servei que en d'altres tipus d'establiments.

En canvi, la confiança (4%), el preu (2%) i l'honradesa (0,2%) es mencionen en menor freqüència que per altres sectors.

En els grups qualitius, en els restaurants i bars es destaca el tracte, el preu, la neteja i la qualitat del menjar:

"Que t'agradi el menjar, que estigui net, que t'atenguin bé, que el servei sigui bo, que sigui assequible amb el preu, que no triguin entre plat i plat....depèn...cadascú prefereix una cosa i depèn del moment"

"Cuando sales de un restaurante y te da la sensación que has pagado lo justo: yo creo que la relación calidad – precio en los restaurantes es muy importante (...) cuando sales satisfecho me refiero a todo: que me traten bien, que no tarden mucho entre plato y plato"

"Donar bon servei en un restaurant és que el cambrer et tracti bé, a més de que tot estigui net"

"Jo per un bar, miro que hi hagi alguna dona i que sigui tipo grangeta i sobre tot que estigui net"

- En relació als hotels i establiments turístics, la qualitat del servei es defineix molt sovint per la neteja i la higiene (45,5%), la bona atenció i tracte (29,2%) i el bon servei (25,2%). En aquests tipus d'establiments també destaquen la necessitat de bones condicions dels equipaments i de l'establiment (9,2%) i la comoditat (6,5%).

D'altra banda, el preu (1,8%), la rapidesa (0,8%) i el fet de donar garanties (0,7%) tenen menor rellevància en el servei que donen hotels i establiments turístics que en altres establiments analitzats.

Els ciutadans dels grups de discussió també destaquen que en els hotels i establiments turístics la qualitat de servei ve més definida pel tracte, la comoditat i les bones condicions de l'establiment i els seus equipaments.

*"El tracte és molt important perquè estàs fora del teu ambient,
fora del teu país on a vegades l'idioma és un problema"*

"Es important sentir que estàs com a casa"

"Que tingui aire condicionat, que tingui televisió"

- En els comerços, la bona atenció i tracte (29,5%) i la qualitat del producte (26%) són les qüestions més mencionades en relació al concepte de qualitat del servei. La varietat de productes i serveis (8,2%) i l'ordre (4%) també són factors que caracteritzen més la qualitat de servei en el comerç. A més, és l'únic tipus de servei on es mencionen les bones marques (1,3%) com a allò que defineix la qualitat.

En els comerços, la neteja i higiene (16,2%), el bon servei (15,2%) i la professionalitat del personal (4,5%) perden pes en comparació a altres serveis estudiats.

També qualitativament en els comerços es dóna més importància al tracte a la qualitat dels productes, l'ordre i a la varietat:

"Influeix molt la persona que t'atén, el tracte"

"Que tractin amb educació..."

"Jo sempre ho compro tot al Capbrabo, m'agrada molt... la qualitat dels productes, moltes varietat, està tot molt bé... una vegada vaig anar al Lidl i hi havia una llauna de cervesa tirada i ningú l'havia recollit..."

"Li dic a la meva filla per tomàquets i així: ves al mercat, perquè hi ha uns tomàquets... no és igual"

"Sóc un entusiasta del Corte Inglés... sobretot per la comoditat d'anar a comprar i si no t'agrada t'ho tornen"

"Que tinguin 40 talles això també val molt, en una botiga de barri només hi ha una talla i me'n vaig anar"

- Finalment, en els tallers de reparació de vehicles, el concepte de qualitat té un to ben diferenciat de la resta de serveis analitzats. Les idees més mencionades són la rapidesa (16,2%), la professionalitat del personal (12,5%), l'honradesa (12,3%) i el fet de donar garanties (11,5%).

La necessitat de que facin una feina ben feta (9%), el preu assequible (8,8%) i la confiança (8,2%) també són idees importants en la qualitat de servei dels tallers de reparació de vehicles.

En canvi, el bon servei (10,5%), la bona atenció i tracte (6%), la qualitat del producte (4%), la neteja i higiene (1%) i l'amabilitat (0,8%) destaquen per ser opcions menys mencionades que en els altres serveis estudiats.

Aquestes idees també s'expliciten en els grups qualitius:

"Aquí prefereixo que sigui antipàtic i que m'ho faci bé a la primera"

"A mi el tracte m'és igual, jo demano que ho facin bé"

"Aquest és el problema: jo no hi entenc i tenim que confiar cegament amb ells"

"Al que más rápido te lo haga y tenga un servicio correcto"

"Hauria de tenir gent molt qualificada"

"En un taller particular l'has de conèixer, perquè si no..."

"Qualsevol pot muntar un taller, a lo millor aquesta persona no en sabrà prou i tu no ho saps. A mi m'agradarà veure-ho, i si et donen confiança, si et donen garantia li portaràs sinó, no...el que no pot ser es donar permisos així com així"

"Que siguin honrats, sobretot amb els cotxes...perquè després et diuen que tens una avaria que no tens i et cobren el que volen"

"Que surti el cotxe, el resultat i el preu també, aquí si sua i té grans m'és igual"

II. Concepte de qualitat

Símbols de qualitat

Taula 6: Em podria dir què significa per vostè que als següents tipus d'establiments i serveis ofereixin un servei de qualitat?

Idees	General	Bars i restaurants	Hotels i establiments turístics	Comerços	Tallers de reparació de vehicles
Bona atenció i tracte	27,5	21,3	29,2	29,5	6,0
Bon servei	23,3	25,3	25,2	15,2	10,5
Qualitat del producte	15,7	32,7	6,8	26,0	4,0
Neteja i higiene	13,8	39,5	45,5	16,2	1,0
Bona relació qualitat - preu	9,7	8,3	7,7	9,7	6,2
Confiança (que doni tranquil·litat)	6,3	4,0	4,5	5,5	8,2
Preu assequible (econòmic)	6,0	2,0	1,8	8,2	8,8
Amabilitat	5,0	6,0	5,8	5,2	0,8
Donar garanties (servei post venda, responsabilitat en les reparacions)	5,0	1,8	0,7	2,7	11,5
Rapidesa	4,3	4,2	0,8	1,5	16,2
Professionalitat del personal	3,7	5,0	7,3	4,5	12,5
Seguretat	1,8	0,7	0,8	1,7	5,5
Comoditat	1,7	0,8	6,5	0,3	-
Honradesa (que no t'enganyin, honradesa en els preus, que et donin el que t'asseguren)	1,7	0,2	2,3	1,2	12,3
Que doni satisfacció i benestar	1,7	1,0	2,7	0,7	0,7
Eficiència	1,5	0,5	0,5	-	1,7
Bones condicions dels equipaments i de l'establiment (disseny, nou, bonic, amplitud amb aire condicionat...)	1,3	1,8	9,2	1,2	-
<i>Base</i>	<i>600</i>	<i>600</i>	<i>600</i>	<i>600</i>	<i>600</i>

ESPONTÀNIA, MÚLTIPLE

Taula 6 (continuació): Em podria dir què significa per vostè que als següents tipus d'establiments i serveis ofereixin un servei de qualitat?

Idees	General	Bars i restaurants	Hotels i establiments turístics	Comerços	Tallers de reparació de vehicles
Personal educat i amb bona presència	0,8	1,7	1,2	1,2	0,5
Horari ampli i flexible	0,8	-	0,5	0,8	0,3
Ordre	0,8	1,0	1,2	4,0	0,3
Presentació del producte	0,7	2,2	0,7	2,3	-
Feina ben feta	0,7	-	-	-	9,0
Varietat de productes i serveis	0,5	1,3	0,8	8,2	0,2
Atenció personalitzada	0,5	0,3	0,7	1,0	-
Bona ubicació (proximitat...)	0,3	-	1,0	0,2	-
Bones marques (marques de qualitat...)	0,2	-	-	1,3	-
Bon ambient	-	1,2	0,3	0,2	-
Equipaments confortables (habitacions,...)	-	-	1,0	-	-
Informació i assessorament	-	-	0,2	2,2	1,5
Factura clara	-	-	-	-	0,3
Compliment terminis	-	-	-	-	1,5
Totes	0,3	0,2	0,2	0,2	0,2
Altres	2,3	9,6	4,3	5,2	4,2
Ns / Nc	14,8	9,3	13,0	12,2	27,9
Base	600	600	600	600	600

ESPONTÀNIA, MÚLTIPLE

III. Valoració de la qualitat de determinats serveis a Catalunya

III.1. Valoració de diferents tipus d'establiments i serveis

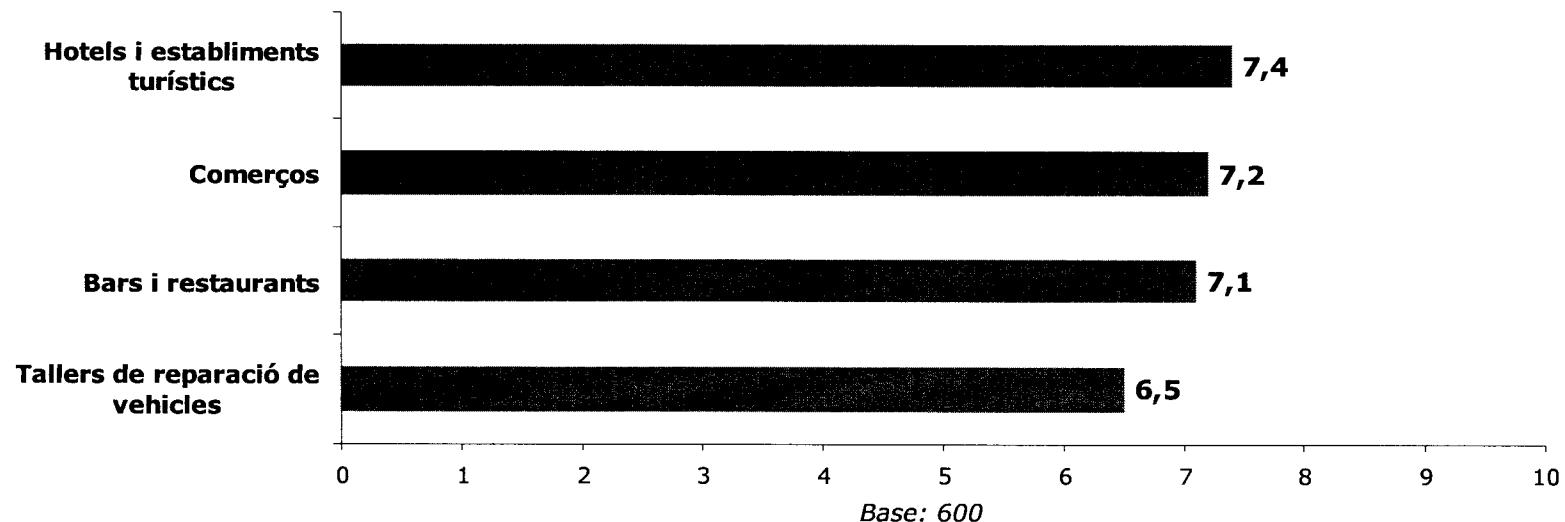
- Els catalans tenen una bona opinió de la qualitat que ofereixen actualment els diferents tipus d'establiments analitzats.

La qualitat dels serveis en els hotels i establiments turístics de Catalunya és la millor valorada, seguida de prop per la puntuació que els ciutadans donen a la qualitat del servei en els comerços i en els bars i restaurants.

Finalment, la qualitat de servei que ofereixen els tallers de reparació de vehicles és lleugerament inferior, obtenint una puntuació mitjana de 6,5 punts, en una escala de 0 a 10.

Valori la qualitat dels següents tipus d'establiments i serveis a Catalunya.

Escales de 0 a 10, on 0 equival a Gens positiva i 10 Totalment positiva



- ❑ Concretament, els consumidors puntuen amb una mitjana de 7,4 punts sobre 10 la qualitat que ofereixen els hotels i establiments turístics de Catalunya. Així doncs, el 64% considera totalment o força positiva la qualitat donada per aquest tipus d'establiments.

A nivell qualitatiu, es menciona, però, la diferent qualitat en els establiments turístics en funció de la zona en que estiguin ubicats:

"A la Costa Brava... Lloret.... poca qualitat"

"Depende de la zona donde vayas"

"Jo vaig a Madrid i allà són més amables i quan vas a fora és quan te n'adones"

- ❑ A continuació, la qualitat que ofereixen els comerços catalans és puntuada amb una mitjana de 7,2 punts sobre 10, és a dir, que 7 de cada 10 ciutadans perceben de forma totalment o força positiva la qualitat donada per aquest tipus d'establiments.

"Yo creo que es bueno, y gente que ha venido de fuera y me ha dicho que es bueno. A mi me gusta"

- Tot seguit, els consumidors catalans puntuen amb una mitjana de 7,1 punts sobre 10 la qualitat que ofereixen els bars i restaurants. El 67,5% considera totalment o força positiva la qualitat donada per aquests establiments.

En els grups de discussió de ciutadans menors de 45 anys apareix espontàniament la creença d'un empitjorament de la qualitat degut al fenomen de la immigració entre el personal del sector de la restauració, i es lliga amb la poca qualificació i les precàries condicions de treball d'aquest col·lectiu:

"Jo no dic que no sigui bo (el servei), jo dic que ha disminuït, i més que res perquè entre d'altres coses també hi ha molta gent que és immigrant. No perquè siguin immigrants, sinó perquè possiblement desconeixen que l'hosteleria és una professió... i també el tracte... i també perquè treballen moltes hores i no pots demanar que aquesta persona et serveixi bé"

"És igual que sigui d'un país o d'una altre, però és gent poc qualificada"

Esponàniament, els ciutadans també tendeixen a comparar aquest sector a Catalunya amb els bars i restaurants d'altres ciutats de la resta d'Espanya, especialment pel que fa a la tapa gratuïta amb la beguda:

"Home, si parlem de bars, podríem fer com a Granada, que ja que et posen la canyeta, posen la tapeta"

"Jo vaig a Madrid i allà són més amables (referint-se a la tapa gratuïta amb la beguda), i quan vas a fora és quan te n'adones"

L'excés d'oferta de bars i restaurants, també és una qüestió comentada:

"Hi ha un futimé de bars (...) i això per a mi afecta a la qualitat"

- Tot i que aproven, la puntuació més baixa l'obtenen els tallers de reparació de vehicles, ja que els ciutadans puntuen aquests establiments amb una mitjana de 6,5 punts sobre 10. Comparativament, només el 36,5% percep la qualitat donada per aquest tipus d'establiments de forma totalment o força positiva.

En els grups de discussió també es detecta aquest fet, i el ciutadà es mostra més crític amb el servei d'aquest tipus d'establiments:

'El mecánico, amabilidad poca'

Els concessionaris, però, obtenen millors valoracions:

"Yo normalmente el coche lo llevo al concesionario del coche que tengo y, no tengo ningún problema y el trato es increíble, al cabo de unos días me llaman para ver como me va el coche"

Taula 7: Valori la qualitat dels següents tipus d'establiments i serveis a Catalunya...

Valoració	Hotels i establiments turístics	Comerços	Bars i restaurants	Tallers de reparació de vehicles
Totalment positiva (9-10)	14,7	14,2	12,5	9,7
Força positiva (7-8)	49,3	56,8	55,0	26,8
Més aviat positiva (5-6)	19,7	23,3	25,0	28,3
Poc positiva (3-4)	0,7	2,3	2,2	7,2
Gens positiva (0-2)	0,2	0,7	0,5	1,2
Ns/Nc	15,5	2,7	4,8	26,8
MITJANA*	7,4	7,2	7,1	6,5
Base	600	600	600	600

*Escala de 0 a 10, on 0 equival a 'Gens positiva' i 10 a 'Totalment positiva'

III.2. Valoració mitjana²

- ❑ La valoració declarada en els diferents tipus d'establiments analitzats, permet elaborar la valoració global dels serveis a Catalunya.
- ❑ Així, globalment, la valoració mitjana de la qualitat dels serveis que s'ofereixen a Catalunya és de 7 punts, en una escala de 0 a 10.

D'aquesta manera, el 37,3% puntuaria la qualitat dels serveis com a totalment o força positiva, mentre que el 25,3% la consideraria com a més aviat positiva.

El pes d'aquesta opinió moderada, que inclouria 1 de cada 4 catalans, es deu a la diversitat d'experiències viscudes en els establiments analitzats, i en que en els grups de discussió sorgeixen espontàniament:

"No es pot generalitzar"

"Hi ha de tot"

"Depèn del sector, no és el mateix hosteleria..."

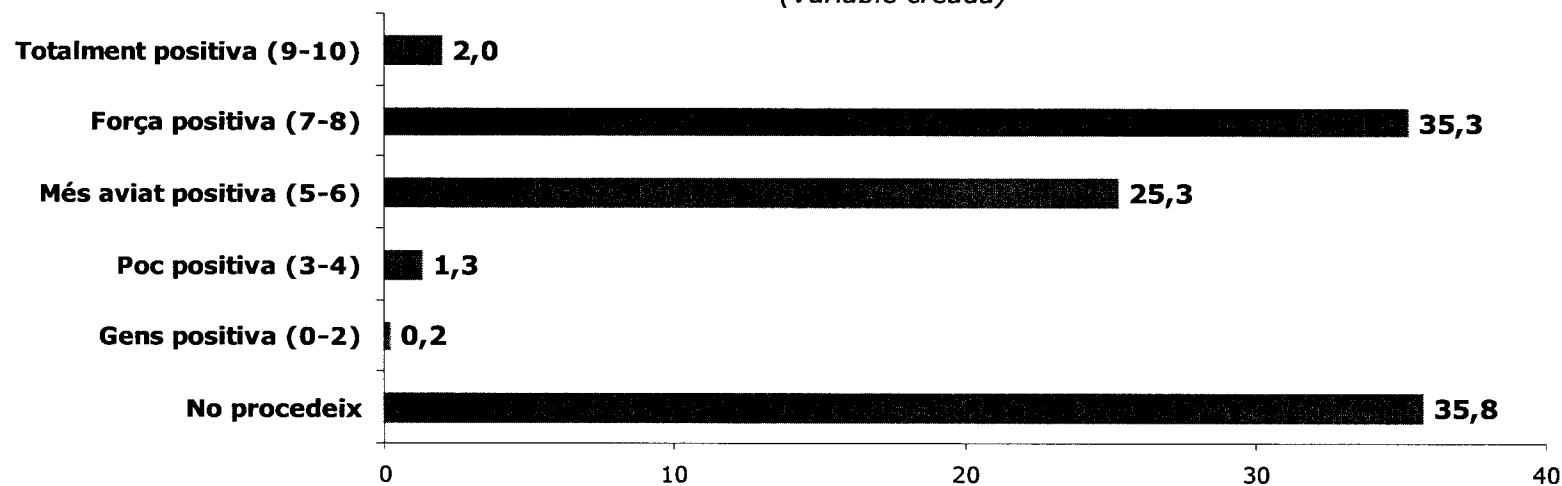
"Va per sector, hi ha sectors que tenen un notable i hi han sectors que estan sota zero"

"El servei a Catalunya es bo en general, però bo no vol dir excel·lent"

"En general està bé, però no tan bé com voldríem"

² Variable creada a partir de la mitjana per persona de les 4 puntuacions en els diferents serveis. En el cas que, com a mínim, no hagi puntuat un servei, s'adjudica el 'no procedeix'.

**Valoració mitjana de la qualitat dels diferents
establiments de serveis a Catalunya**
(Variable creada)



MITJANA: 7,0

Escala de 0 a 10, on 0 equival a Gens positiva i 10 Totalment positiva

Base: 600

IV. Notorietat dels símbols de qualitat

IV.1. Atenció als símbols

A. General

- A l'hora d'entrar en un establiment, el 62,6% dels catalans mai o gairebé mai es fixa en que a l'entrada del mateix hi hagi algun distintiu o símbol que indiqui la qualitat que ofereix.

Tot i que, el 20,5% afirma fixar-s'hi de tant en tant, tan sols el 15,8% declara fixar-se gairebé sempre o sempre que entra en un establiment.

- En la mateixa línia, a nivell qualitatiu hi ha pocs ciutadans que s'hi fixin en els distintius de qualitat a l'hora d'entrar en un establiment.

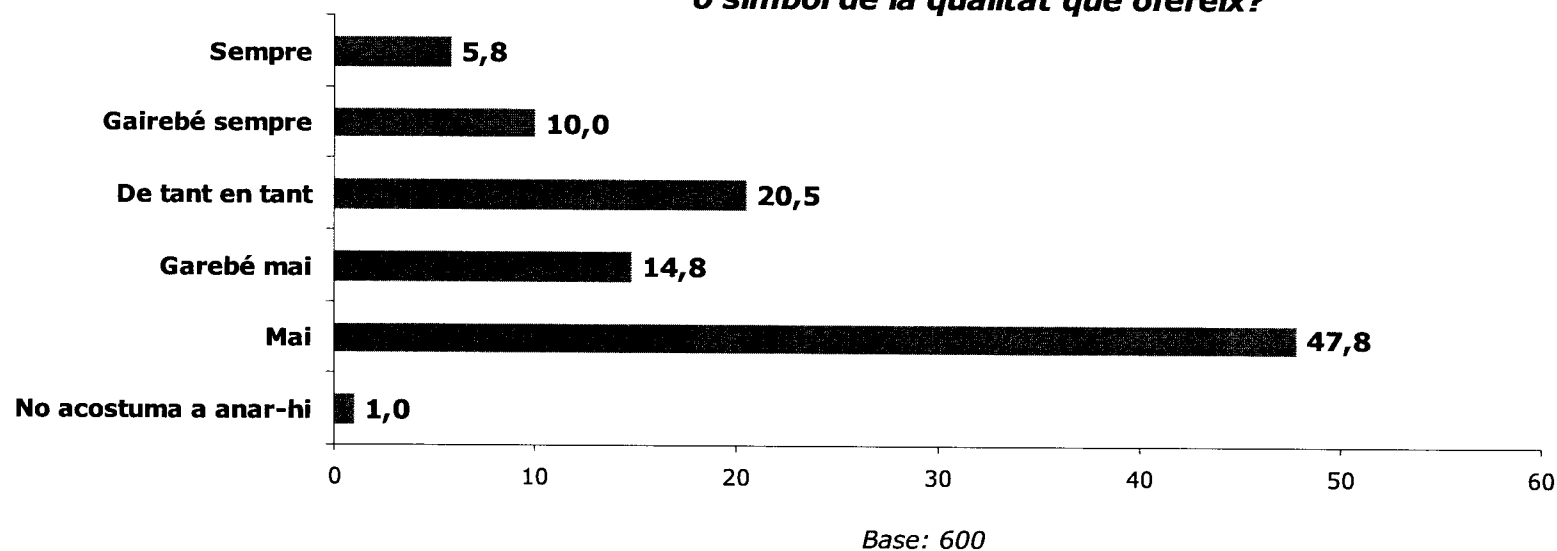
"A mi això m'és igual...mira la llet Pascual té, molts premis de qualitat i m'és igual, la llet Pascual l'odio"

*"En un sitio que no conoces a lo mejor ves la recomendación de la guía Trotamundos,
y piensas mira que bien, pero no es determinante para entrar"*

"Jo no li dono gaire importància"

"Jo no m'hi fixo en això"

En general, quan entra en un establiment de serveis, amb quina freqüència es fixa en que a l'entrada hi hagi algun distintiu o símbol de la qualitat que ofereix?



B. En els diferents tipus d'establiments i serveis

- En hotels i establiments turístics hi ha major proporció de persones que declaren fixar-se sempre o gairebé sempre en els distintius de qualitat de l'entrada (42,6%).

En canvi, a la resta de serveis estudiats, la majoria dels ciutadans declara no fixar-se mai en els símbols de qualitat de l'entrada. És el cas dels bars i restaurants, on el 52,7% dels catalans no fixar-se, així com en els tallers de reparació de vehicles (59,2%).

Però és en els comerços on major nombre de persones declara no fixar-se mai en què a l'entrada hi hagi algun distintiu o símbol de la qualitat que ofereixen.

Taula 8: Quan entra en els següents tipus d'establiments de serveis, amb quina freqüència es fixa en que a l'entrada hi hagi algun distintiu o símbol de la qualitat que ofereixen?

Freqüència	General	Hotels i establiments turístics	Bars i restaurants	Tallers de reparació de vehicles	Comerços
Sempre	5,8	27,8	4,8	4,3	1,3
Gairebé sempre	10,0	14,8	9,0	4,2	2,5
De tant en tant	20,5	11,8	13,5	4,8	6,0
Gairebé mai	14,8	7,7	15,8	6,2	10,5
Mai	47,8	28,5	52,7	59,2	79,0
No acostuma a anar-hi*	1,0	8,7	4,2	18,8	0,2
Ns / Nc	-	0,7	-	2,5	0,5
Base	600	600	600	600	600

* O no hi ha anat mai

IV.2. Coneixement dels símbols de qualitat

A. General

- El 56,3% dels catalans afirma que no coneix cap distintiu o símbol que indiqui la qualitat dels establiments de serveis que utilitza.

Els símbols de qualitat més notoris entre els consumidors són les estrelles dels hotels (28,3%) i les forquilles dels restaurants (16,8%).

Altres indicacions o rètols són mencionats per menys del 3% dels ciutadans. Entre aquests destaca la placa blava amb les sigles B i R (Bar i Restaurant) amb un 2,8% de mencions.

- Alhora, a nivell qualitatiu, es confirma el poc coneixement d'aquests símbols i, aquells que es coneixen, poques vegades estan relacionats amb la qualitat del servei. Les estrelles és el símbol que més es menciona a tots els grups de discussió.

"No n'hi ha gaires"

"Doncs això de les estrelles depèn de quina zona no s'ajusta al preu que és"

"Això d'RB... què m'està dient la placa que és Restaurant i Bar... i? Però és que a mi això m'és igual"

Taula 9: Coneix o ha vist algun distintiu o símbol que indiqui la qualitat d'establiments de serveis?

Tipus de símbol	General
No en conec cap	56,3
Estrelles (hotels)	28,3
Forquilles (restaurants)	16,8
Placa amb sigles BR (Bar i/o Restaurant)	2,8
ISO	1,5
Guies (estrelles Michelin, Campsa...)	1,2
Eines de Mecànic (clau anglesa o martell)	1,2
Aenor	1,0
Placa Gremial i de Federacions	1,0
Altres símbols comercials	0,7
Placa Tallers (indica a què es dedica el taller)	0,5
Plaques relacionades amb l'elaboració del producte	0,5
Associacions i agrupacions de botiguers	0,3
Cartell Blau (no especifica el contingut)	0,3
Cartell Blau amb Claus (apartaments)	0,3
Marques concretes	0,3
Q de qualitat	0,3
Codi símbols d'equipaments i serveis (targetes de crèdit, fumadors, equipament concrets...)	0,2
Altres símbols d'establiments turístics (pensions, turisme rural...)	0,2
Altres	1,3
Ns/Nc	4,3
Base	600

ESPONTÀNIA, MÚLTIPLE

B. En els diferents tipus d'establiments i serveis

- Existeixen diferències en el coneixement de símbols de qualitat en funció del servei o establiment pel qual es pregunta.
 - Així, els símbols relacionats amb els comerços (87,7%) i, lògicament, amb els tallers de reparació de vehicles (74,7%) són desconeguts. Relacionats amb els comerços es mencionen molt pocs símbols de qualitat, rebent percentatges del 0,8% o inferiors. En el cas dels tallers de reparació de vehicles, el 9,2% menciona les eines de mecànic com a indicador de qualitat.
 - En el cas de bars i restaurants també la majoria dels catalans declara no conèixer cap símbol o distintiu de la qualitat que ofereixen (59,8%), tot i que el 28,3% menciona les forquilles i el 5,3% la placa indicativa de l'activitat (R, B o RB).
 - Finalment, els hotels i establiments turístics són els establiments on els catalans són més capaços de distingir símbols que indiquin qualitat. Així, el 64,3% declara que un símbol de la qualitat d'un hotel són les estrelles.
- A nivell qualitatiu també queda palès el poc coneixement de símbols de qualitat, així com l'ambigüitat del que signifiquen símbols com les estrelles dels hotels o les forquilles dels restaurants.

"Es más, yo creo que no hay estándares de calidad, en servicios... en restaurantes, ¿qué está? la guía Michelin, las estrellas de los hoteles. Pero ISO hay, me imagino que hay, de trato al cliente o respeto de la naturaleza..."

"En los restaurantes es lo de los tenedores, no?"

"Hay guías del País, de Michelin...guía Campsa..."

"Hi ha botigues amb moltes enganxines, com tenda adherida al Turisme de Barcelona"

"(...) un blau marí... de categoria i de qualitat"

"Els dels gais que tenen el distintiu"

"Els distintius existeixen.."

"Els distintius existeixen els del servei oficial"

"Si que n'hi ha, el gremi i del RACC"

Taula 10: Coneix o ha vist algun símbol que indiqui la qualitat en els següents tipus d'establiments de serveis?

Tipus de símbol	General	Hotels i establiments turístics	Bars i restaurants	Tallers de reparació de vehicles	Comerços
No en conec cap	56,3	30,2	59,8	74,7	87,7
Estrelles (hotels)	28,3	64,3	0,8	-	-
Forquilles (restaurants)	16,8	0,5	28,8	-	-
Placa amb sigles BR (Bar i/o Restaurant)	2,8	-	5,3	-	-
ISO	1,5	0,2	0,2	1,7	0,8
Guies (estrelles Michelin, Campsa...)	1,2	0,3	2,2	-	-
Eines de Mecànic (clau anglesa o martell)	1,2	-	-	9,2	-
Aenor	1,0	0,2	-	0,2	0,2
Placa Gremial i de Federacions	1,0	-	0,2	1,2	0,5
Altres símbols comercials	0,7	-	-	-	0,3
Placa Tallers (indica a què es dedica el taller)	0,5	-	-	1,7	-
Plaques relacionades amb l'elaboració del producte	0,5	0,2	-	0,3	0,7
Associacions i agrupacions de botiguers	0,3	-	-	-	0,8
Cartell Blau (no especifica el contingut)	0,3	0,7	0,8	0,3	0,3
Cartell Blau amb Claus (apartaments)	0,3	0,3	-	-	-
Marques concretes	0,3	-	-	1,0	-
Q de qualitat	0,3	-	-	-	-
Codi símbols d'equipaments i serveis (targetes de crèdit, fumadors, equipament concrets...)	0,2	0,5	0,5	-	-
Altres símbols d'establiments turístics (pensions, turisme rural...)	0,2	0,3	-	-	-
Altres	-	0,8	-	-	-
Ns/Nc	-	-	-	0,5	-
Distintius de prestigi	-	0,3	-	-	-
Altres	1,3	0,3	0,3	0,8	0,5
Ns / Nc	4,3	4,5	4,5	10,2	9,0
Base	600	600	600	600	600

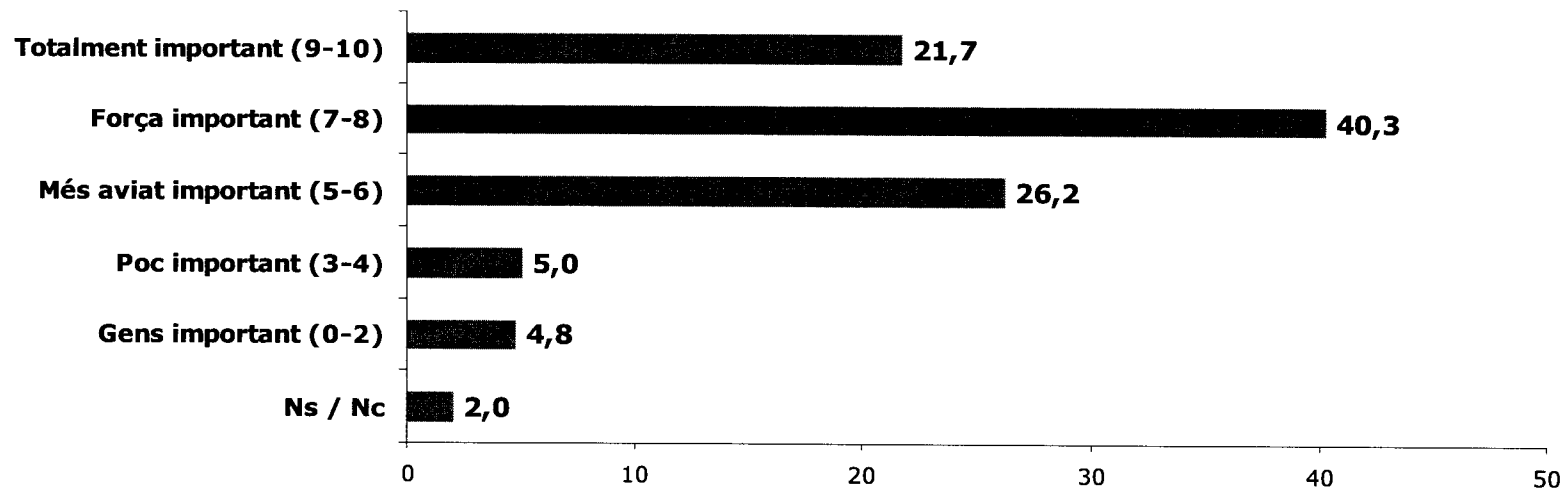
ESPONTÀNIA, MÚLTIPLE

V. Necessitat dels símbols de qualitat

V.1. Necessitat general

- L'estudi detecta una necessitat generalitzada entre els consumidors del fet que els establiments i serveis catalans tinguin a l'entrada un distintiu que indiqui la qualitat que ofereixen. Efectivament, gairebé 9 de cada 10 ciutadans ho consideren important i valorarien de manera positiva que tots els establiments indiquessin la qualitat que ofereixen.
- Concretament, el 88,2% dels catalans troba important que els establiments o serveis catalans tinguin un distintiu a l'entrada que indiqui la qualitat que ofereixen, fins i tot, el 62% ho considera força o totalment important. Així, el grau d'importància atorgat pels catalans a aquests indicadors de qualitat és de 7 punts en una escala de 0 (gens important) a 10 (totalment important).

Fins a quin punt considera important que un establiment o servei tingui un distintiu de qualitat a l'entrada?



MITJANA: 7,0

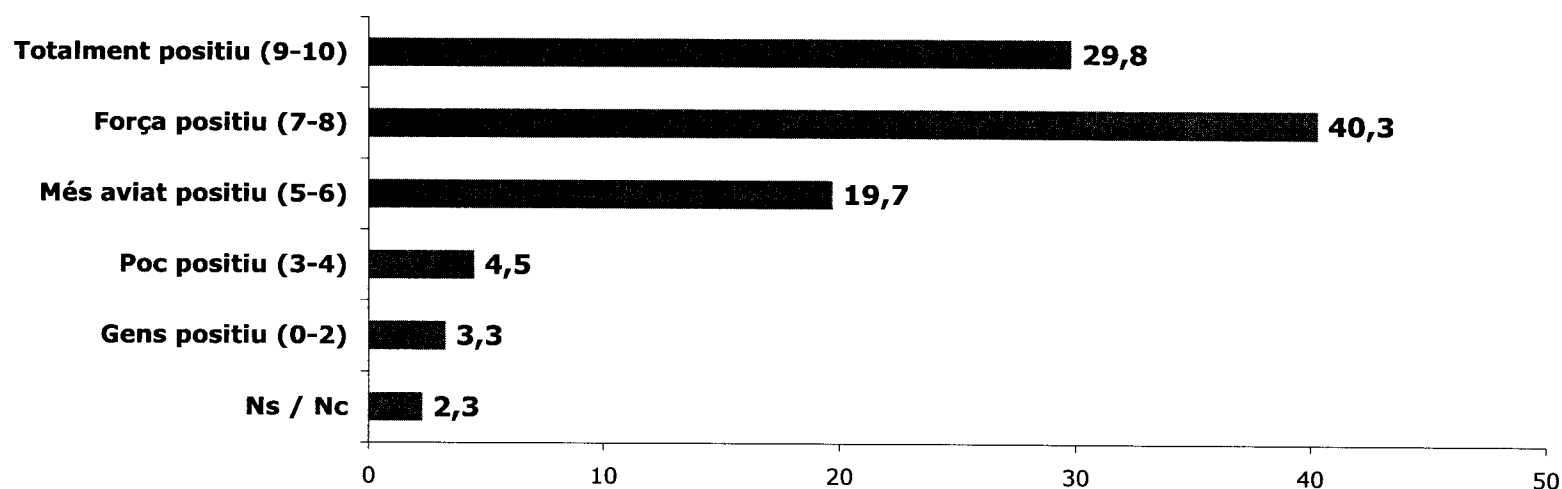
Escala de 0 a 10, on 0 equival a 'Gens important' i 10 a 'Totalment important'

Base: 600

- D'altra banda, el 89,8% dels consumidors valora de manera positiva que tots els establiments indiquessin a l'entrada la qualitat que ofereixen mitjançant un símbol o distintiu.

Concretament, el 70,1% ho considera força o totalment positiu. En una escala de 0 (gens positiu) a 10 (totalment positiu), la mitjana de valoració és de 7,4 punts.

Com valora el fet que tots els establiments de serveis tinguessin un distintiu o símbol a l'entrada que indiqués la qualitat que ofereixen?



MITJANA: 7,4

Escala de 0 a 10, on 0 equival a 'Gens positiu' i 10 a 'Totalment positiu'

Base: 600

□ Els grups de discussió ajuden, però, a copsar la complexitat i els dubtes que els ciutadans veuen en aquesta qüestió.

- En primer lloc, veuen la dificultat per a poder normativitzar un concepte tan subjectiu com la qualitat de servei:

*"Yo estoy de acuerdo con normativizar los procesos de producción, pero no los servicios.
El control de calidad del servicio es muy abstracto y muy complicado...demasiadas
opiniones controvertidas"*

*"És impossible definir quin servei és de confiança. En què es basa?
Com es medeix la confiança? És impossible de mesurar."*

"Això pot ser molt subjectiu, si hi ha 5 dependents... pot haver una maleducada...."

"... el tracte no el pots mesurar"

*"En realitat, si ens costa tant definir que és qualitat, és que ningú sap que és... Com podria definir jo
que la "Cuina del Àvia" no és de tan bona qualitat?"*

"...el que és qualitat per tu, per mi no ho és"

- També genera certa desconfiança, donat que hi veuen la possibilitat de què intervinguin interessos:

*"Però això (sortir a la guia Campsa) és perquè sóc bo i surto, o perquè pago i surto?
Llavors clar, que un establiment surti a la guia Campsa m'és igual"*

*"Jo crec que això és per a recaptar més impostos...Jo crec que això es una pantomima que
s'ha inventat la Generalitat per dir... com podem treure més pasta?
Doncs dient-li aquest bar que sí es regeix per unes determinades
característiques li posarem la plaqueta i li cobrarem deu mil peles per la tramitació"*

*"És més important la informació que jo pugui esbrinar per coneguts, per Internet, per lo que sigui, que no pas per una
plaqueta que ves a saber qui li ha donat o qui ha pagat per tenir aquella placa"*

- Tot i això, la conclusió final és que si es tenen garanties de que els símbols estan ben conceptualitzats, construïts i es generalitzen, no hi ha cap dubte que són importants i necessaris:

*"No hi ha un òrgan oficial o alguna entitat de confiança
que et digues et recomano aquesta tenda, si estigués jo m'hi fixaria"*

*"Si tot està molt ben establert, i s'han triat uns criteris coherents per donar aquest distintiu,
doncs naturalment que et serveix. Tot el que et doni informació, et serveix"*

*"I, que també sigui un concepte que tinguis clar. Si tu, per exemple,
ho tens com a quotidià el fet d'entrar en un restaurant i veure el distintiu,
si matemàticament veus un distintiu vermell doncs també pots relacionar
moltes coses: preus, ambient"*

- A més, una altra avantatja que es comenta respecte la possibilitat d'establir un sistema de distinció de la qualitat en els serveis a Catalunya, és que els consumidors gaudirien d'una forma de reclamar més efectiva:

*"Si un establiment té el distintiu i no et tracten bé...
reclames i quan porta 20 reclamacions el distintiu ja tremola"*

"Sobre tot, per les reclamacions, per això és molt important"

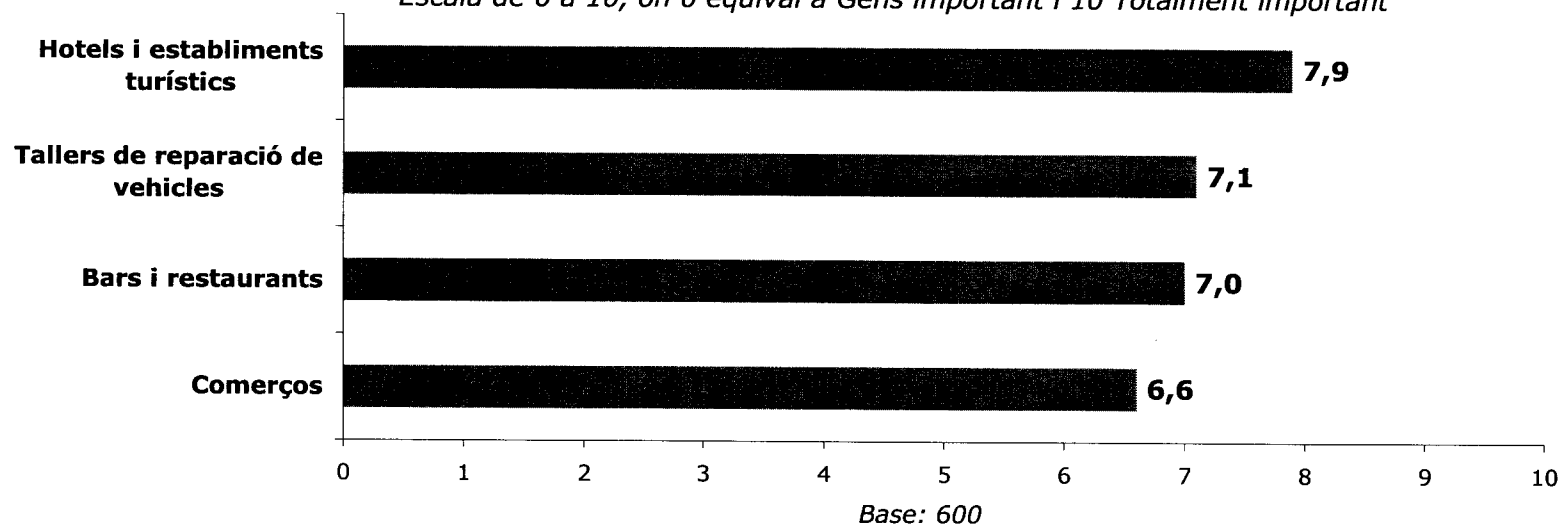
*"I que tu puguis reclamar, a la organització o entitat
que hagi fet aquest símbols..."*

V.2. Importància en els diferents tipus d'establiments i serveis

- En major o menor grau, els consumidors troben important que els diferents tipus d'establiments testats en l'estudi tinguin un distintiu a l'entrada que indiqui la qualitat que ofereixen.

Fins a quin punt considera important que els següents tipus d'establiments i serveis tinguin un distintiu de qualitat a l'entrada?

Escala de 0 a 10, on 0 equival a Gens important i 10 Totalment important



- En primer lloc, els consumidors puntuen amb una mitjana de 7,9 punts sobre 10 la importància que els hotels i establiments turístics de Catalunya tinguin un distintiu a l'entrada que indiqui la qualitat del servei que ofereixen. Així, el 76,3% ho considera totalment o força important.
- Els catalans atorguen una importància similar al fet que els tallers de reparació de vehicles (7,1) i els bars i restaurants (7,0) disposin a l'entrada de símbols indicatius de la qualitat del servei que ofereixen.
- Finalment, que els comerços disposin d'aquest tipus d'indicadors a l'entrada es considera comparativament menys important, tot i que la mitjana és de 6,6 punts i també la majoria de ciutadans (55,4%) ho considera totalment o força important.

Taula 11: Fins a quin punt considera important que els següents tipus d'establiments i serveis tinguin un distintiu de qualitat a l'entrada?

Importància	General	Hotels i establiments turístics	Tallers de reparació de vehicles	Bars i restaurants	Comerços
Totalment important (9-10)	21,7	40,3	24,5	26,8	21,2
Força important (7-8)	40,3	36,0	30,8	35,8	34,2
Més aviat important (5-6)	26,2	14,7	20,5	24,3	26,7
Poc important (3-4)	5,0	2,5	3,8	5,2	6,8
Gens important (0-2)	4,8	2,8	5,0	5,2	7,3
Ns/Nc	2,0	3,7	15,3	2,7	3,8
MITJANA*	7,0	7,9	7,1	7,0	6,6
Base	600	600	600	600	600

*Escala de 0 a 10, on 0 equival a 'Gens important' i 10 a 'Totalment important'

***VI. Organismes responsables
dels símbols de qualitat***

- ❑ Finalment, s'ha demanat al ciutadà que mencioni per a cada un dels sectors analitzats quin o quins organismes o entitats creu que haurien de ser els responsables de donar els distintius de qualitat.
- ❑ La tendència general és la de mencionar, en primer lloc, a la Generalitat de Catalunya com a màxim responsable de donar els distintius de qualitat als establiments catalans (24,9%), a força distància d'altres administracions o d'organismes professionals o sectorials. Tot i això, el percentatge de resposta més elevat és el del desconeixement (34,7%), és a dir, 1 de cada 3 catalans no sap concretar quin organisme s'hauria de fer càrrec d'aquesta tasca.

L'aprofundiment que donen els grups de discussió permet veure aquesta tendència i les diferents opinions entre els ciutadans, dirigides a organismes oficials, col·legis o gremis professionals actuacions conjuntes, o empreses privades:

"La Generalitat...no?"

"La Generalitat, que ja té inspectors absolutament de tot, que van a tot arreu"

"L'important es que sigui un organisme oficial...Té que haver algú que reguli, han d'haver unes normes, i ha de ser oficial"

"Podria ser la Generalitat, l'Ajuntament..."

"Los colegios, que son los más interesados en defender sus intereses"

"Tenda adherida al Gremi de Comerciants de Sabadell, això no és cap garantia"

"Estaria bé (els col·legis), però regit per una institució que poses una mica les pautes"

"Home per mi, està molt bé el gremi però també l'associació de consumidors tindria que anar amb compte de què això és complís, no el gremi solament"

"El gremi conjuntament amb l'administració"

"Els professionals que ho fessin i els consumidors que tinguessin en compte que això es complís"

"Millor una empresa privada"

"Però una empresa privada, no oblidem que té afany de lucre, està guanyant diners i això es presta a manipulació"

Taula 12: Quins organismes o entitats haurien de ser els responsables de donar els distintius de qualitat als establiments i serveis de Catalunya?

Organismes	General ³
Generalitat de Catalunya	24,9
Organisme responsable de Sanitat (no especifica àmbit de l'administració)	6,2
Ajuntament	5,3
Departament d'indústria, treball, comerç i turisme	4,9
Organisme professional d'hosteleria (gremi, associacions i escoles)	3,3
Organismes professionals del sector (gremis, associacions de comerciants)	2,9
Consumidors i usuaris	2,2
Associacions de consumidors	2,0
Organisme responsable de Turisme (no especifica àmbit de l'administració)	1,7
Associacions dels mateixos propietaris (dels establiments)	1,5
Administració (en general)	1,4
Departament de Sanitat	1,3
Organisme responsable d'Indústria (no especifica àmbit de l'administració)	0,9
Altres departaments de la Generalitat de Catalunya	0,7
Govern central	0,6
Ministeri de Sanitat i Consum	0,6
Altres Ministeris	0,5
Empresa o organització privada i independent	0,5
Ministeri encarregat de turisme	0,4
Cambra de comerç	0,3
Ministeri de Treball	0,3
Organisme responsable de Comerç (no especifica àmbit de l'administració)	0,3
Guia Michelin	0,1
Altres	1,7
Cap	0,8
Ns/Nc	34,7
Base	600

ESPONTÀNIA

³ Variable de resposta simple creada a partir de les mencions per persona en els diferents serveis.

- La Generalitat de Catalunya es menciona especialment en relació als hotels i establiments turístics. El 31,8% dels ciutadans la cita textualment, mentre que el 5,8% menciona el Departament d'Indústria, Treball, Comerç i Turisme, el 2,2% el Departament de Sanitat, i el 0,5% altres Departaments del Govern català.

En segon lloc, el més mencionat és que responsabilitat l'hauria de tenir un organisme relacionat amb la sanitat (8,2%), sense especificar cap administració en concret. A continuació, se citen els organismes professionals d'hosteleria, com els gremis, associacions i escoles (7,3), així com els ajuntaments (4,8%).

- Si bé la tendència a citar la Generalitat de Catalunya també es manté entre els altres sectors, existeixen algunes diferències que cal destacar.

En relació als bars i restaurants, augmenta la responsabilitat atorgada pels ciutadans a organismes responsables de la sanitat, ja sigui en general (12%) o bé concretant en el Departament de Sanitat (2,7%) o el Ministeri de Sanitat (1,5%).

Pel que fa als comerços, s'incrementen lleugerament les mencions als ajuntaments (7,8%) o als gremis i associacions de comerciants (6,2%).

Finalment, cal destacar que gairebé la meitat dels ciutadans (48,7%) no sap mencionar quin o quins organismes o entitats haurien de ser els responsables de donar els distintius de qualitat als tallers de reparació de vehicles.

Taula 13: Quins organismes o entitats haurien de ser els responsables de donar els distintius de qualitat als següents tipus d'establiments i serveis de Catalunya?

Organismes citats	Bars i restaurants	Hotels i establiments turístics	Comerços	Tallers de reparació de vehicles
Generalitat de Catalunya	28,5	31,8	28,2	24,2
Organisme responsable de Sanitat (no especifica àmbit de l'administració)	12,0	8,2	7,2	0,7
Ajuntament	7,5	4,8	7,8	3,8
Departament d'indústria, treball, comerç i turisme	4,2	5,8	6,8	5,5
Organisme professional d'hosteleria (gremi, associacions i escoles)	7,5	7,3	-	-
Organismes professionals del sector (gremis, associacions de comerciants)	1,2	-	6,2	5,8
Consumidors i usuaris	2,3	2,7	3,0	1,8
Associacions de consumidors	2,8	1,7	3,0	1,5
Organisme responsable de Turisme (no especifica àmbit de l'administració)	1,3	6,5	-	-
Associacions dels mateixos propietaris (dels establiments)	1,7	0,8	2,8	1,5
Administració (en general)	2,0	1,2	1,5	1,8
Departament de Sanitat	2,7	2,2	1,0	-
Organisme responsable d'Indústria (no especifica àmbit de l'administració)	-	0,3	0,7	3,2
Altres departaments de la Generalitat de Catalunya	2,3	0,5	0,2	0,2
Govern central	0,7	1,2	0,5	0,3
Ministeri de Sanitat i Consum	1,5	0,3	0,8	-
Altres Ministeris	0,5	0,2	0,2	1,3
Empresa o organització privada i independent	0,5	0,8	0,3	0,5
Ministeri encarregat de turisme	0,3	1,3	-	0,2
Cambra de comerç	0,2	-	1,2	0,2
Ministeri de Treball	0,2	0,2	0,3	0,5
Organisme responsable de Comerç (no especifica àmbit de l'administració)	-	0,3	1,2	-
Guia Michelin	0,3	-	-	-
Altres	1,8	1,0	1,7	3,2
Cap	0,8	1,2	0,7	1,2
Ns/Nc	34,2	36,2	33,7	48,7
Base	600	600	600	600

ESPONTÀNIA i MÚLTIPLE