

**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 b



CONSULTORIA
ESTRATEGICA

Enquesta per a l'estudi de la percepció i actituds dels consumidors catalans en relació als símbols de certificació de qualitat de servei

Taules de resultats

Generalitat de Catalunya

Departament de Treball, Indústria, Comerç i Turisme

Direcció General de Consum i Seguretat Industrial

Setembre de 2003

	Pàgina
I. Introducció	1
I.1. Presentació i objectius	2
I.2. Metodologia.....	3
I.3. Marc de referència.....	6
II. Concepte de qualitat	11
II.1. Concepte general	12
II.2. La qualitat en els diferents tipus de establiments i serveis	13
III. Valoració de la qualitat de determinats serveis a Catalunya... 15	
III.1. Valoració de diferents tipus d'establiments i serveis	16
III.2. Valoració mitjana	17
IV. Notorietat dels símbols de qualitat	18
IV.1. Atenció als símbols	19
IV.2. Coneixement dels símbols de qualitat.....	21
V. Necessitat dels símbols de qualitat	23
V.1. Necessitat general	24
V.2. Importància en els diferents tipus d'establiments i serveis	26
VI. Organismes responsables dels símbols de qualitat.....	27
VI.1. Responsabilitat en els diferents tipus d'establiments i serveis.....	28
VI.2. Responsabilitat general	29
Annex: qüestionari	

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 el present estudi a DEP Consultoria Estratègica, empresa especialitzada en investigació sociològica i de mercat.
- De forma desglossada, els diferents **objectius concrets** a cobrir per aquest estudi són els següents:
 - **Concepte de qualitat**
 - **Valoració global de la qualitat dels serveis a Catalunya**
 - **Notorietat dels símbols de qualitat**
 - **Importància dels símbols de qualitat**
 - **Organismes responsables dels símbols de qualitat**
 - **Valoració dels símbols de qualitat**

I. Introducció

I.2. Metodologia

A. Procés metodològic

Per tal d'assolir els objectius descrits anteriorment, s'han seguit les següents etapes:

- Disseny del qüestionari.
- Disseny d'una mostra representativa de ciutadans i ciutadanes.
- Treball de camp.
- Depuració, verificació i codificació de les respostes.
- Explotació estadística dels resultats.
- Anàlisi de les dades.
- Informe de taules de resultats.

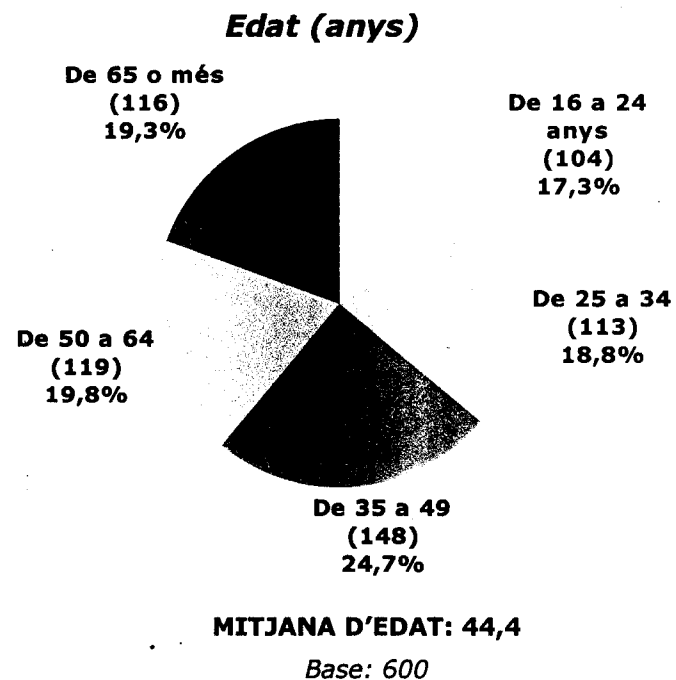
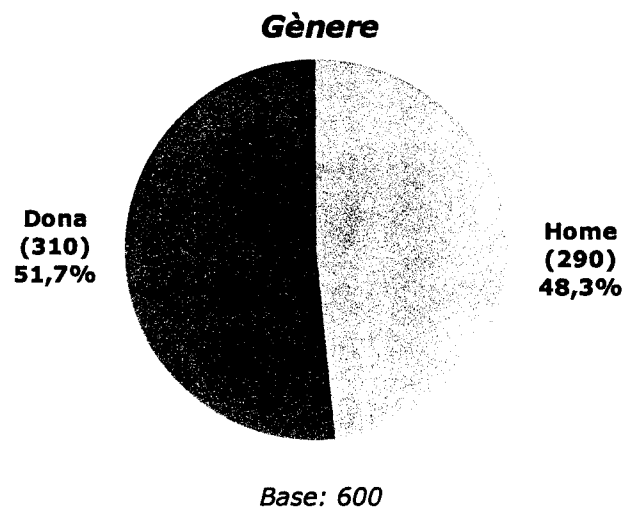
C. Lectura de les taules

□ 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.

I.3. Marc de referència

A. Gènere i edat¹



¹ Entre parèntesi, el nombre d'entrevistes realitzades.

B. Territori i grandària

Taula 1: Territori

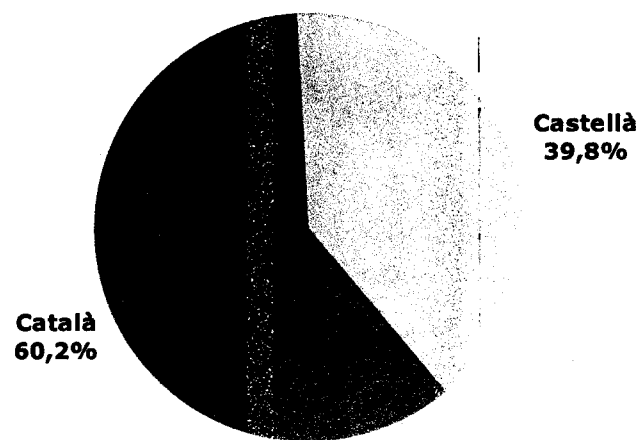
Territori	%	Entrevistes
Barcelona	76,2	457
BCN ciutat	25,7	154
Resta AMB	44,0	264
Resta BCN	6,5	39
Girona	8,7	52
Lleida	5,8	35
Tarragona	9,3	56
Total	100	600

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

Idioma en que es realitza l'entrevista



Base: 600

D. Situació laboral

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

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

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
Totes	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

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	-
Base	600	600	600	600	600

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

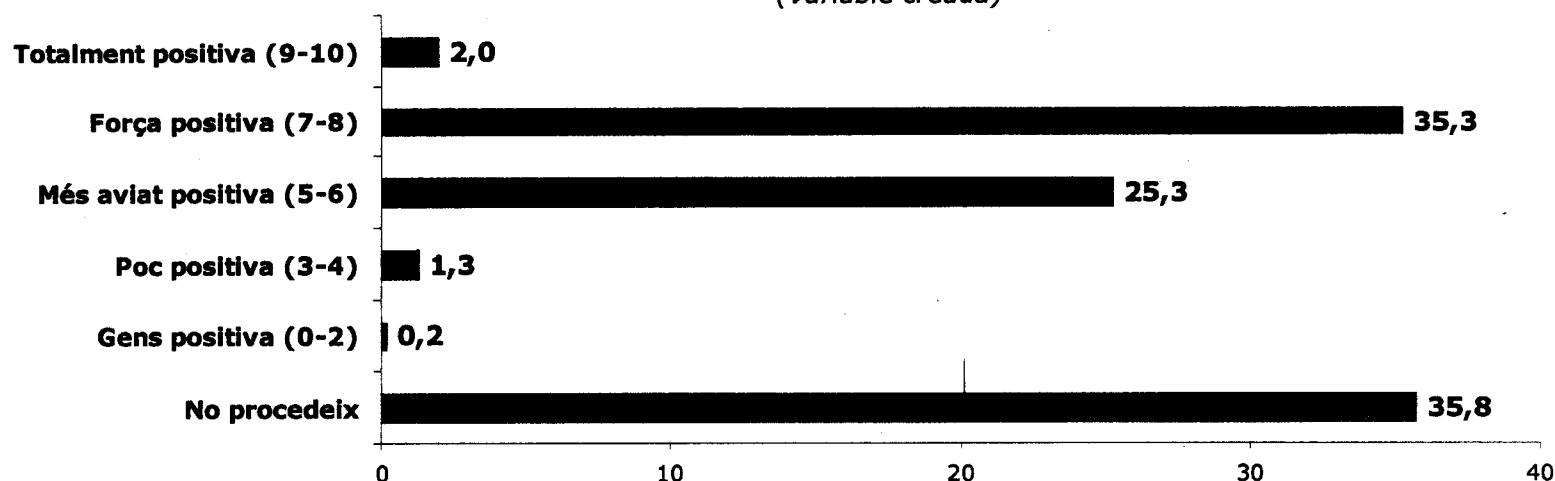
Taula 7: Valori la qualitat dels següents tipus d'establiments i serveis a Catalunya...

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

**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

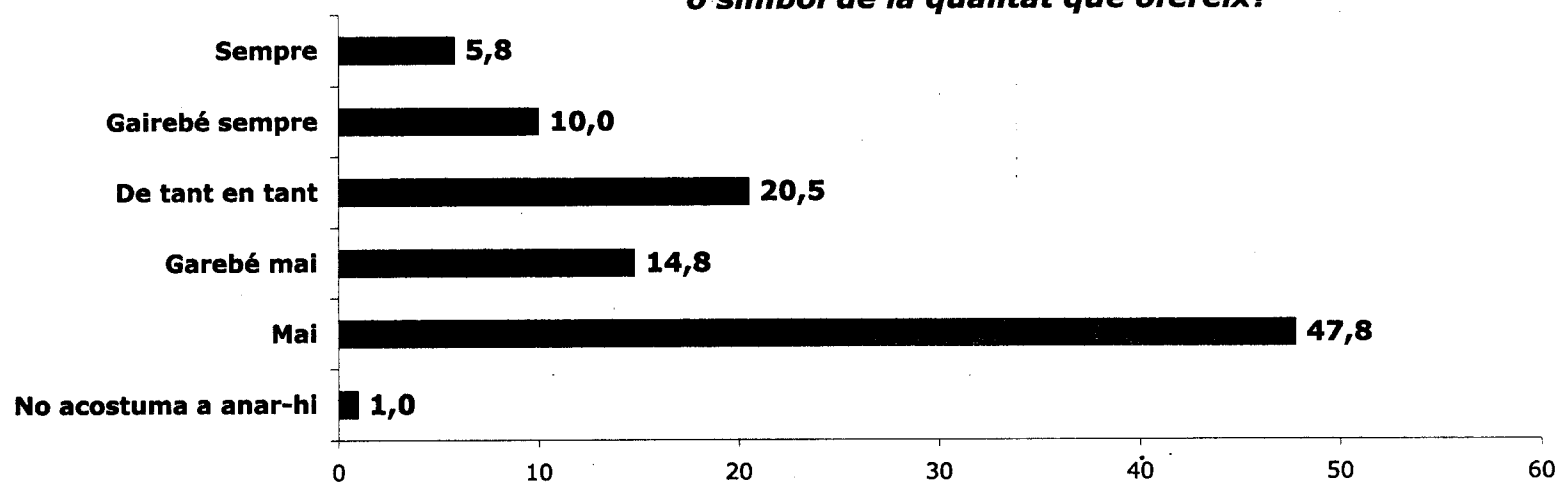
² Variable creada a partir de la mitjana per persona de les 4 puntuacions en els diferents serveis. En el cas que, com a mínim, no hagi puntuat un servei, s'adjudica el 'no procedeix'.

IV. Notorietat dels símbols de qualitat

IV.1. Atenció als símbols

A. General

*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?*



Base: 600

B. En els diferents tipus d'establiments i serveis

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

* 0 no hi ha anat mai

IV.2. Coneixement dels símbols de qualitat

A. General

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 concretes...)	0,2
Altres símbols d'establiments turístics (pensions, turisme rural...)	0,2
Altres	1,3
Ns/Nc	4,3
Base	600

ESPONTÀNIA, MÚLTIPLE

IV. Notorietat dels símbols de qualitat

Símbols de qualitat

B. En els diferents tipus d'establiments i serveis

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

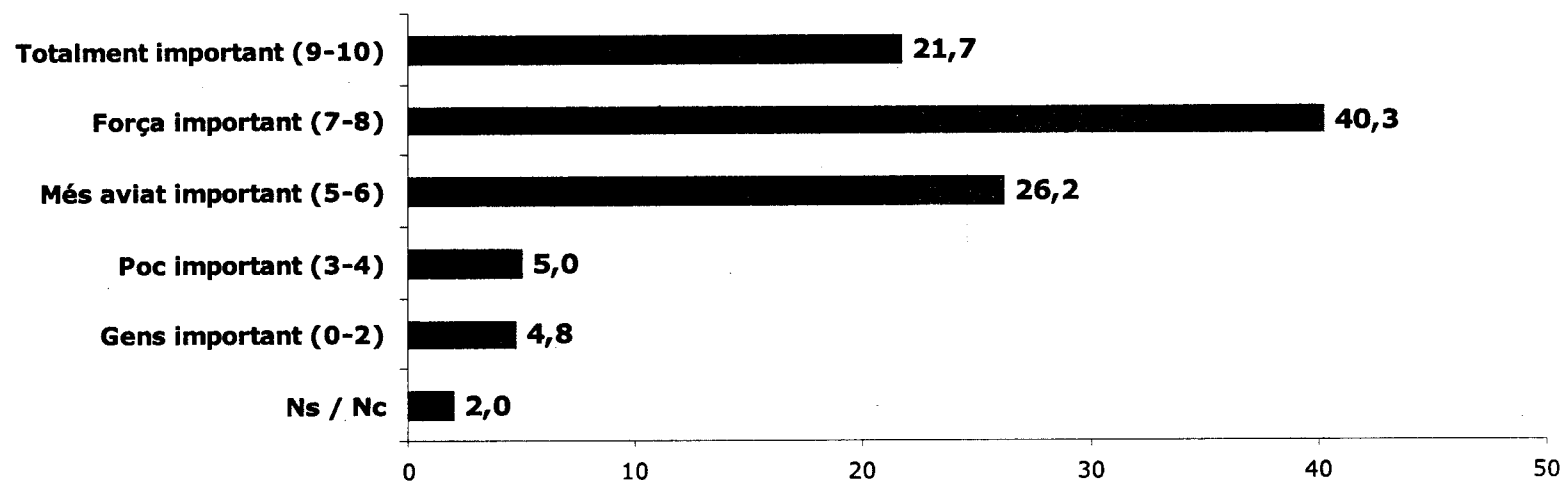
Tipus de símbol	General	Hotels i establiments turístics	Bars i restaurants	Tallers de reparació de vehicles	Comerços
No en conec cap	56,3	30,2	59,8	74,7	87,7
Estrelles (hotels)	28,3	64,3	0,8	-	-
Forquilles (restaurants)	16,8	0,5	28,8	-	-
Placa amb sigles BR (Bar i/o Restaurant)	2,8	-	5,3	-	-
ISO	1,5	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 concretes...)	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

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

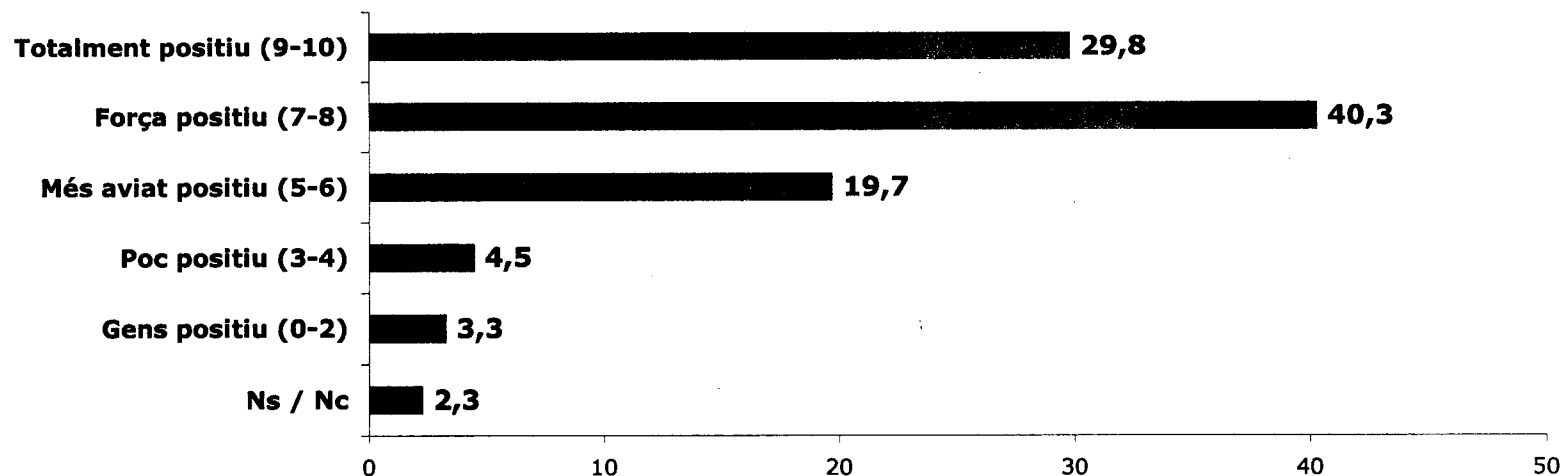


MITJANA: 7,0

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

Base: 600

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

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

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***

VI.1. Responsabilitat en els diferents tipus d'establiments i serveis

Taula 12: 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

VI.2. Responsabilitat general³

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

Organismes	General
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.