

Enquesta de Consum

*Valoració del grau de satisfacció
Establiments inspeccionats*

gener 2013



**Diputació
Barcelona**

SUMARI

• INTRODUCCIÓ	3
• FITXA TÈCNICA	4
• ASPECTES GENERALS	5
• CONEIXEMENT I VALORACIÓ DE LA CAMPANYA D'INSPECCIÓ	9

INTRODUCCIÓ

El Servei d'Avaluació i Qualitat, en coordinació amb el Servei de Suport a les Polítiques de Consum de la Diputació de Barcelona, ha realitzat un estudi per tal de conèixer l'opinió dels comerciants que han estat objecte d'inspecció.

L'univers de l'estudi són el conjunt de propietaris de comerços inspeccionats. Concretament, s'ha fet un total de 552 entrevistes (213 a l'octubre, 227 al novembre i 112 al desembre).

El treball de camp és va realitzar entre els dies 9 i 26 d'octubre, entre el 2 i 28 de novembre i entre el 3 i 21 de desembre de 2012 per l'empresa homologada GESOP sota la supervisió de la Diputació de Barcelona.

FITXA TÈCNICA

Qüestionari per a establiments inspeccionats

- El qüestionari inclou un total de 24 preguntes + 4 variables d'identificació.
 - Tancades: 18 preguntes
 - dicotòmiques: 6 preguntes
 - de resposta única: 6 preguntes
 - de resposta múltiple: cap
 - Obertes: 6 preguntes

Treball de camp

- Mitjana de temps per enquesta: 9 minuts i 25 segons
- Número total de telèfons utilitzats: 818
- Mitjana de telèfons per enquesta realitzada: 1.48

RESULTAT DE LES TRUCADES	TELÈFONS UTILITZATS	
	n	%
Entrevista correcta	552	67,5
Negatives a col·laborar	28	3,4
Ajornada sense iniciar	19	2,3
No ha rebut visita	39	4,8
No localitzable la persona a entrevistar	26	3,2
No parlar ni català ni castellà. No és possible comunicar-s'hi	23	2,8
Es nega a continuar	6	0,7
Contacte repetit	2	0,2
Entrevista eliminada	1	0,1
Comunica / Ocupat	45	5,5
No contesta	37	4,5
Telèfon erroni	19	2,3
Contestador / Fax	18	2,2
Telèfon avariats	4	0,5
TOTAL	818	100,0

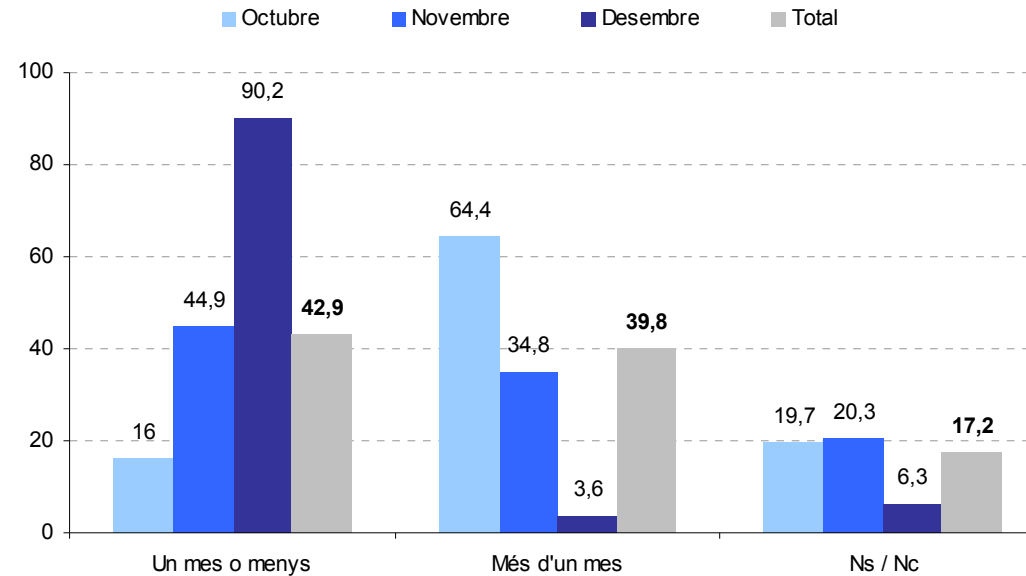


ASPECTES GENERALS



ASPECTES GENERALS DE LA CAMPANYA D'INSPECCIÓ

QUANT FA DE LA DARRERA VISITA D'INSPECCIÓ INFORMATIVA?



Entre els establiments analitzats al mes de desembre el 90% afirma que la darrera visita d'inspecció informativa va ser fa menys d'un mes, mentre que els d'octubre dos tercers parts diuen que es va produir fa més d'un mes.

Pel que fa als totals, existeix paritat entre els que recorden que la visita es va produir el darrer mes com els que recorden que fa més d'un mes.

Al voltant del 20% de les visites d'octubre i novembre no recorda quan es va produir la darrera visita.

ASPECTES GENERALS DE LA CAMPANYA D'INSPECCIÓ

ADMINISTRACIÓ RESPONSABLE DE LA INSPECCIÓ

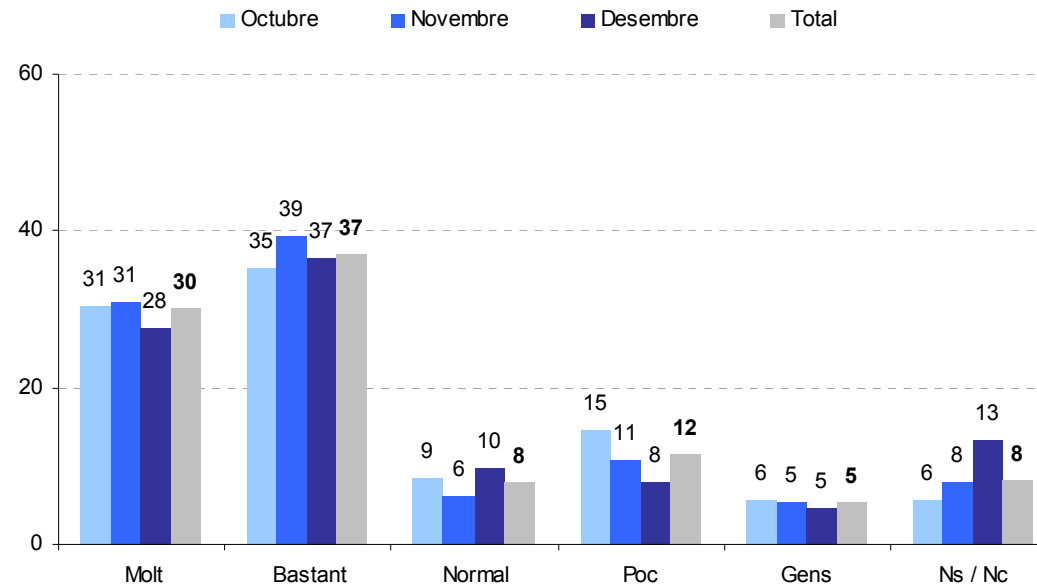
	Octubre	Novembre	Desembre	Total
Ajuntament	37,6	26,9	33,9	32,4
Diputació	9,4	15,4	17	13,4
Generalitat	7	10,6	9,8	9,1
Altres	2,8	5,3	8,9	5,1
Ns / Nc	46,9	48	37,5	45,5

Un 32,4% dels entrevistats identifiquen a l'Ajuntament com l'administració responsable de la inspecció. Un 13,4% menciona a la Diputació. Els establiments entrevistats a l'octubre són els que més mencionen a l'ajuntament i menys la Diputació.

Pel que fa al desconeixement de quina és l'administració responsable, quasi la meitat no donen resposta.

ASPECTES GENERALS DE LA CAMPANYA D'INSPECCIÓ

CONSIDERA QUE AQUESTES CAMPANYES SERVEIXEN PER MILLORAR LA QUALITAT DELS ESTABLIMENTS?



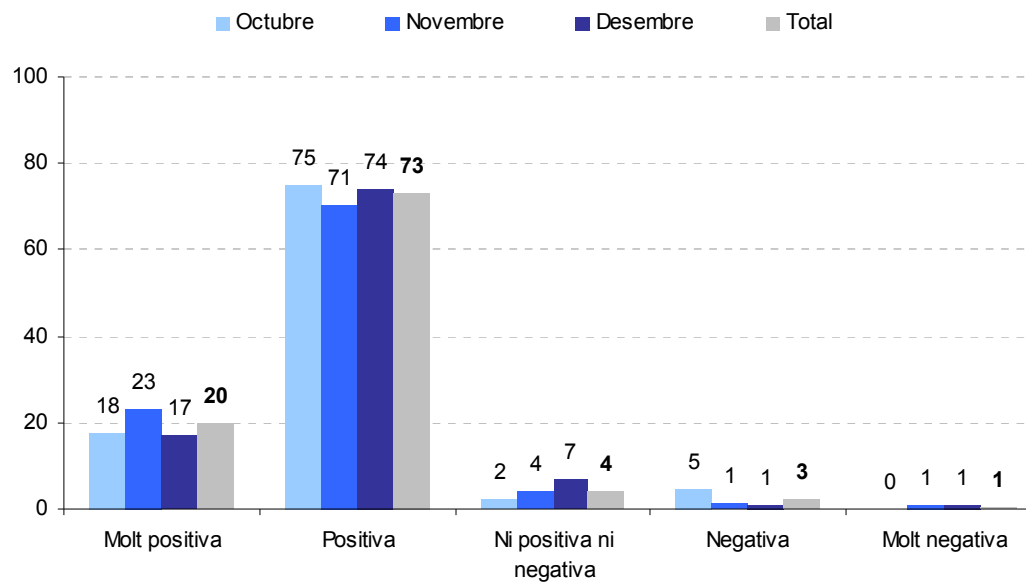
Respecte a la utilitat de les campanyes, els establiments entrevistats coincideixen a afirmar que són molt o bastant útils en percentatges del 66% (octubre), 70% (novembre) i del 65% (desembre).

CONEIXEMENT I VALORACIÓ DE LA CAMPANYA D'INSPECCIÓ



CONeixEMENT I VALORACIÓ DE LA CAMPANYA D'INSPECCIÓ

VALORACIÓ DE LA INSPECCIÓ INFORMATIVA



La valoració de la inspecció informativa és majoritàriament positiva, tant entre els establiments de l'octubre com entre els de novembre i desembre (93%, 94% i 91% respectivament).

CONeixEMENT I VALORACIÓ DE LA CAMPANYA D'INSPECCIÓ

PER QUIN MOTIU NO LA CONSIDERA POSITIVA?

(N=15, N=14 | N=10)

	Octubre	Novembre	Desembre	Total
Estava tot bé	6,7	0	20	7,7
Busquen treure diners	13,3	14,3	0	10,3
Tema horaris	0	14,3	10	7,7
Posar preus aparador (desacord)	13,3	0	20	10,3
Innecessari/molest	26,7	14,3	20	20,5
Servei deficient	13,3	21,4	20	17,9
Inspecció normal	6,7	21,4	0	10,3
Altres	6,7	7,1	0	5,1
Ns/Nc	13,3	7,1	10	10,3
N (nombre d'enquestes)	15	14	10	39

Entre aquells que la valoren negativament (15 casos a l'octubre, 14 al novembre i 10 al desembre), els principals motius d'aquesta valoració són considerar les inspeccions innecessàries i molestes (20,5%) i creure que el servei d'inspecció és deficient (17,9%).

De les inspeccions fetes al desembre, un 20% diu que tot estava bé.

ASPECTES GENERALS DE LA CAMPANYA D'INSPECCIÓ

ASPECTES A MILLORAR DE LES INSPECCIONS INFORMATIVES

(N=15, N=14 / N=10)

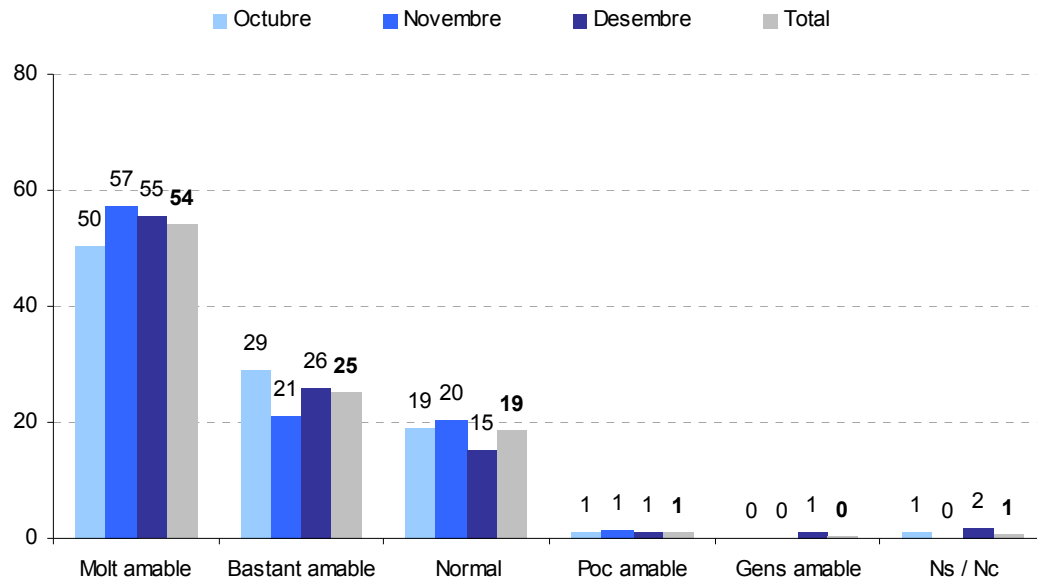
	Octubre	Novembre	Desembre	Total
Millorar servei / atenció	6,7	7,1	10	7,7
Més continuïtat	6,7	7,1	0	5,1
Donar / Millorar informació	6,7	7,1	0	5,1
Massa exigents / innecesari	0	0	10	2,6
Fer-ho a tothom	0	7,1	0	2,6
Avisar abans	6,7	0	0	2,6
Tot en Catala (molt exigents)	0	7,1	0	2,6
Altres	20,1	0	0	7,8
Res	6,7	42,9	60	33,3
Ns / Nc	46,7	21,4	20	30,8

Per tal de millorar les inspeccions informatives, entre els establiments inspeccionats al desembre, el 60% afirmaven que no s'havia de fer res, un 10% considerava que s'havia de millorar el servei i l'atenció, mentre que un altre 10% manifestava que les inspeccions eren massa exigents i innecessàries.

En general, una tercera part dels establiments inspeccionats creuen que no s'ha de fer res i una altra tercera part no respon la pregunta.

CONEIXEMENT I VALORACIÓ DE LA CAMPANYA D'INSPECCIÓ

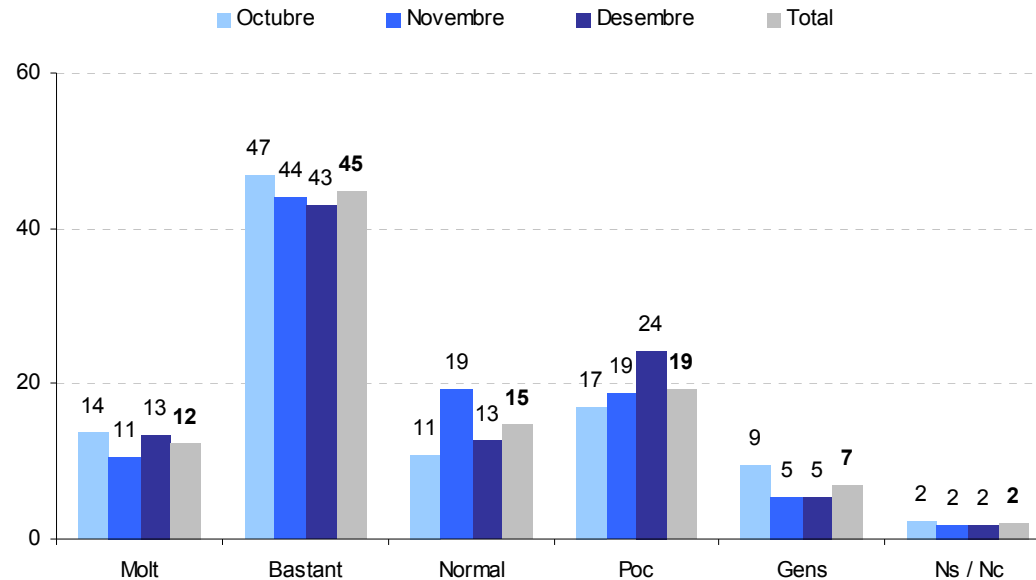
TRACTE DEL TÈCNIC QUE VA REALITZAR LA INSPECCIÓ



La immensa majoria dels entrevistats coincideixen en valorar com a molt o bastant amable el tracte del tècnic que va realitzar la inspecció (79% a l'octubre, 78% al novembre i el 81% al desembre).

CONeixEMENT I VALORACIÓ DE LA CAMPANYA D'INSPECCIÓ

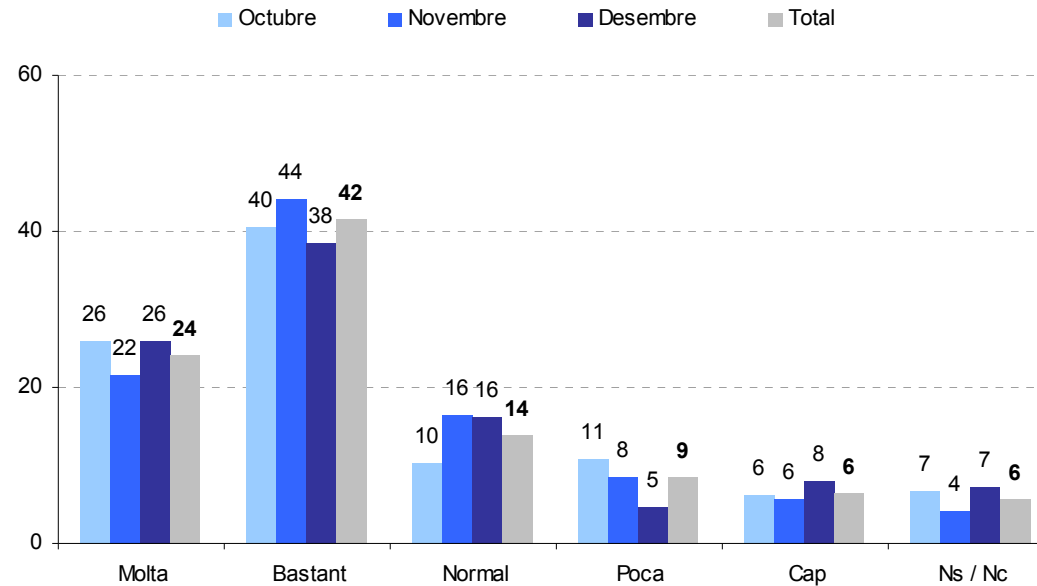
VALORACIÓ DEL GRAU DE CONeixEMENT PREVI A LA INSPECCIÓ DE LES OBLIGACIONS RELACIONADES AMB INFORMACIÓ ALS CONSUMIDORS



En relació al grau de coneixement previ a la inspecció de les obligacions relacionades amb els consumidors, observem poques diferències a tenir en compte entre els establiments entrevistats a l'octubre, novembre i desembre. Globalment un 12% diu estar molt informat i un 45 bastant.

CONeixEMENT I VALORACIÓ DE LA CAMPANYA D'INSPECCIÓ

UTILITAT DE LA INFORMACIÓ REBUDA DURANT LA INSPECCIÓ

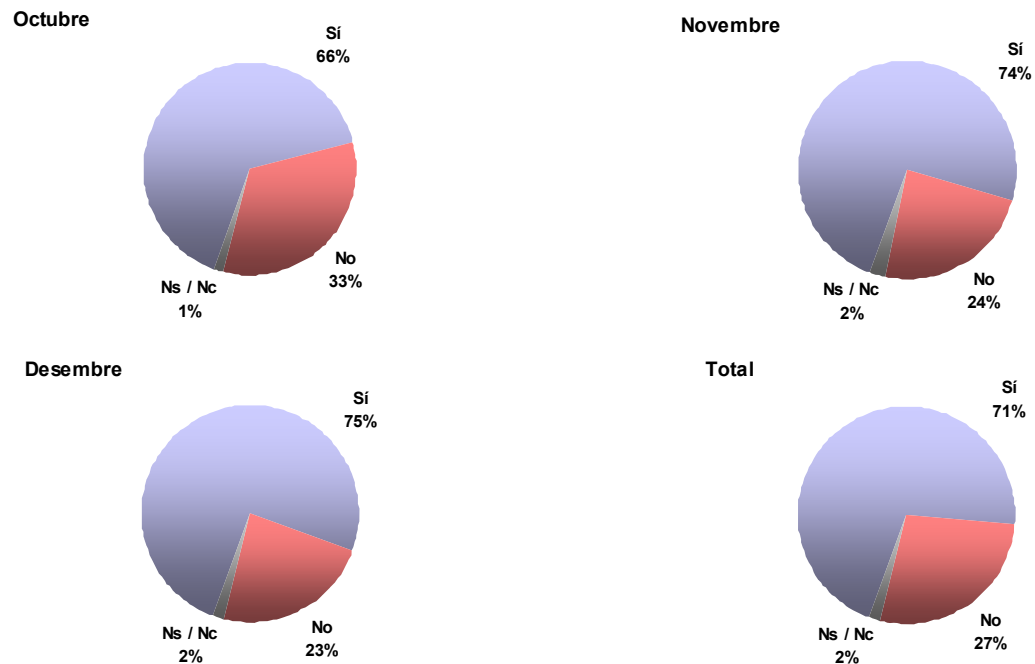


Tant els establiments de l'octubre, novembre com els de desembre coincideixen en afirmar, majoritàriament, que la informació rebuda durant la inspecció ha resultat ser molt o bastant útil, concretament, així ho afirmen el 66% els dos primers mesos com un 64% els de desembre.

Aquells que no la consideraven útil (poca o cap utilitat) argumentaven, que ja estaven informats (36,1%, 43,8% i 21,4% en els mesos d'octubre, novembre i desembre) i que ho tenia tot bé (33,3%, 21,9% i 35,7% respectivament).

CONeixEMENT I VALORACIÓ DE LA CAMPANYA D'INSPECCIÓ

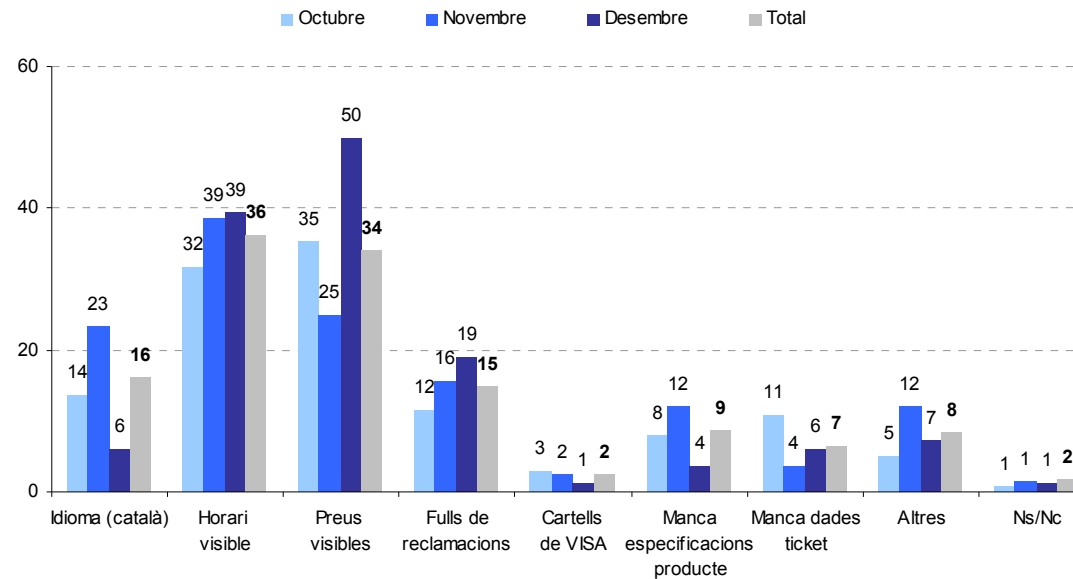
ES VA PROPOSAR ALGUNA ADEQUACIÓ O ACTUACIÓ DE MILLORA?



El 66% dels establiments entrevistats a l'octubre i al voltant del 75% dels entrevistats al novembre i desembre van rebre alguna proposta d'adequació o millora a partir de la campanya d'inspecció.

CONEIXEMENT I VALORACIÓ DE LA CAMPANYA D'INSPECCIÓ PER QUIN MOTIU LI VAN PROPOSAR ALGUNA ADEQUACIÓ O ACTUACIÓ DE MILLORA?

(N=139 N=168 i N=84)



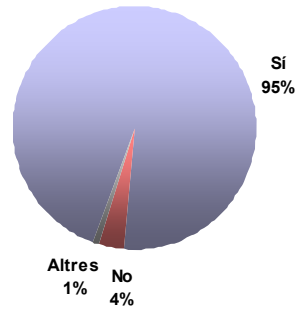
Els establiments d'octubre i desembre mencionen, com a principals motius d'adequació de millora la visualització dels preus (35% i 50% respectivament), seguit de la visualització dels horaris (32% i 39%). Entre els del mes de novembre l'horari recull un 39% de les respostes i la i visibilitat dels preus el 25%.

CONeixEMENT I VALORACIÓ DE LA CAMPANYA D'INSPECCIÓ

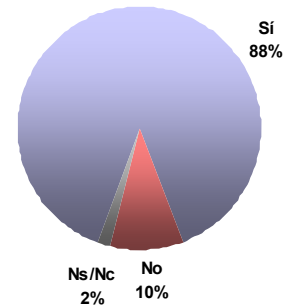
REALITZARAN LES ADEQUACIONS O ACTUACIONS DE MILLORA?

(N=139 N=168 i N=84)

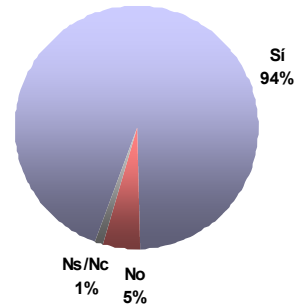
Octubre



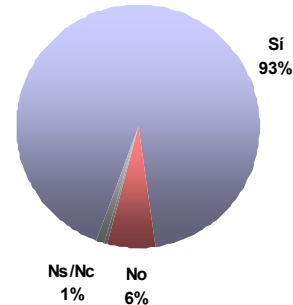
Novembre



Desembre



Total

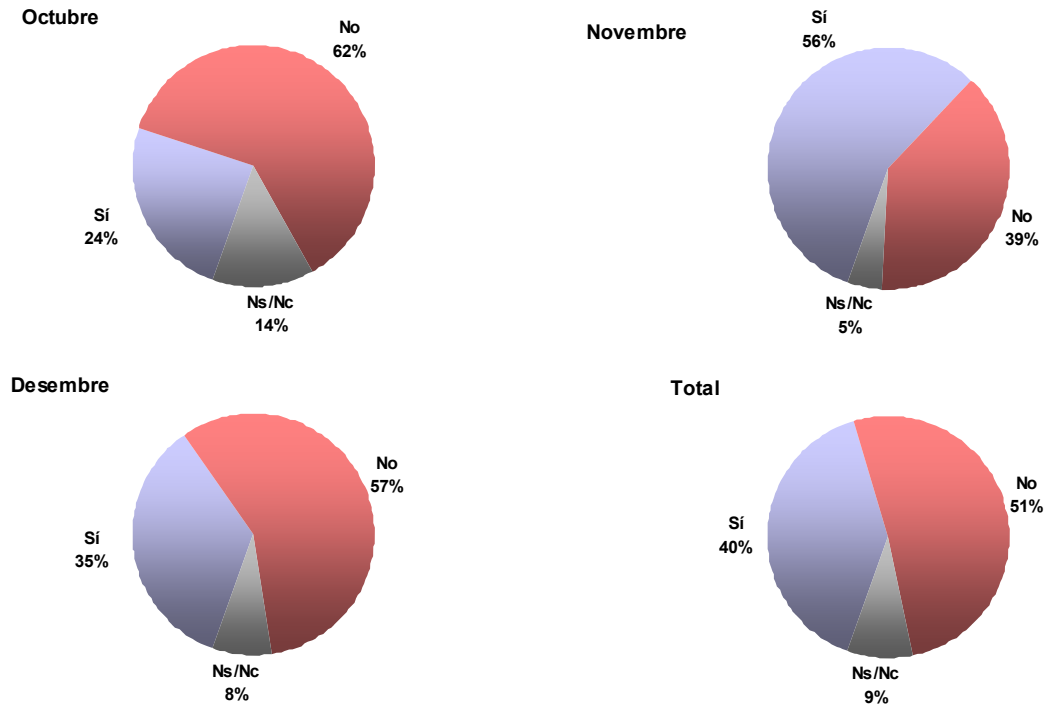


Quasi la totalitat dels establiments (93%) pensa realitzar les millores proposades. Tant sols un 6% dels establiments es nega a realitzar-les.



CONeixEMENT I VALORACIÓ DE LA CAMPANYA D'INSPECCIÓ

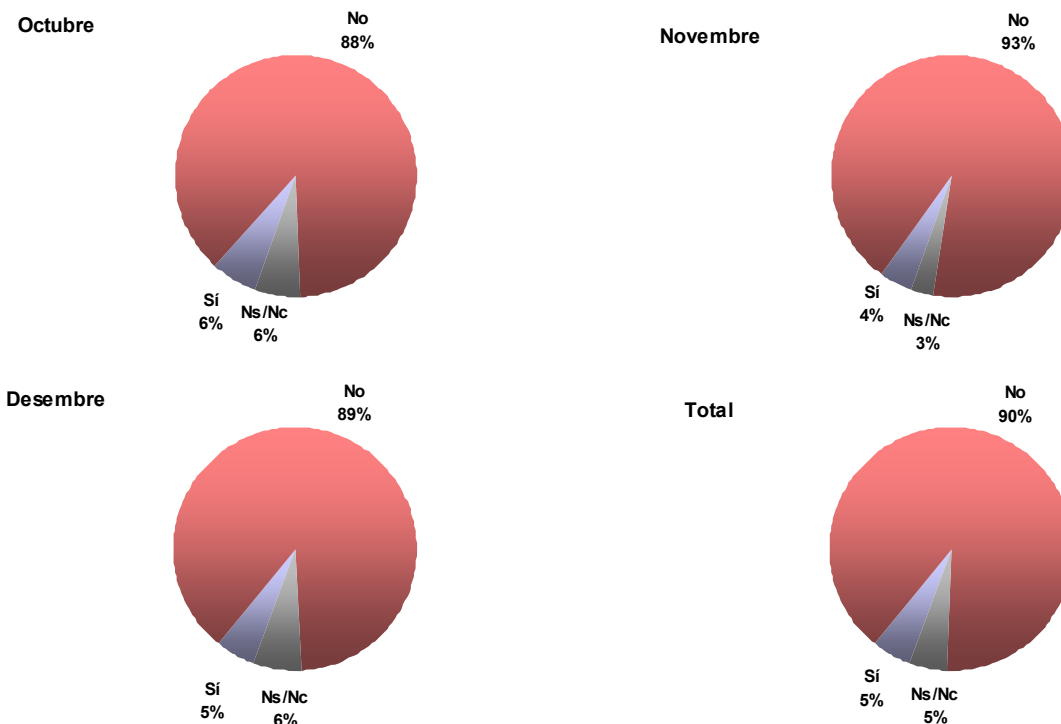
INFORMACIÓ DE L'AJUNTAMENT SOBRE LA CAMPANYA PRÈVIA A LA INSPECCIÓ



Pel que fa la informació que l'Ajuntament facilita als establiments, prèviament a la inspecció, hi ha una diferència substancial entre els establiments de novembre i la resta: a l'octubre i desembre el 62% i el 57% afirmen que no en rebien. En canvi, el mes de novembre el 56% diuen que sí que varen rebre informació prèvia a la inspecció.

CONeixEMENT I VALORACIÓ DE LA CAMPANYA D'INSPECCIÓ

VA REBRE LA VISITA D'ALGÚ DE L'AJUNTAMENT RELACIONADA AMB LA INSPECCIÓ DESPRÉS DE REALITZAR-LA?



Després de la inspecció, al voltant del 90% dels entrevistats diu que no van rebre cap visita d'algú de l'Ajuntament relacionada amb la inspecció.

CONeixEMENT I VALORACIÓ DE LA CAMPANYA D'INSPECCIÓ

COMENTARIS O SUGGERIMENTS

	Octubre	Novembre	Desembre	Totals
Fer-ho a tothom	8	5,3	4,5	6,2
Massa exigència / donen feina	8	3,5	1,8	4,9
Estan contents / satisfets	4,7	6,2	0,9	4,5
És bo la informació	1,9	4,8	2,7	3,3
Altres	1,4	2,6	5,4	2,7
S'ha de fer més freqüent	1,9	2,2	1,8	2
Perquè són diferents els estrangers?	1,4	1,3	0	1,1
Se sent com amenaçador	0	0,9	3,6	1,1
Controlar els il·legals	0,5	0,4	1,8	0,7
Millor gestió / atenció inspecció	0	0,9	1,8	0,7
Concertar entrevista	0,5	0,4	0,9	0,5
Cap	64,8	67,4	72,3	67,4
Ns/Nc	7,1	4	2,7	4,9





**Diputació
Barcelona**