

Informe de resultats

Estudi de valoració de campanyes comercials

Estudi de comunicació social

Estudi d'hàbits comercials



AJUNTAMENT DE MONTGAT

2025



Index de l'estudi _____

Dades generals	2
Fitxes tècniques	4
Ciutadania: hàbits de consum i compra	8
Comerços: campanyes comercials	28
Comerços: comunicació social	51
Conclusions	68





DADES GENERALS

ESTUDI REALITZAT PER:

The Whatsons.
Opinió pública

AMB EL SUPORT I LA COL·LABORACIÓ DE:



Ajuntament de
Montgat



The Whatsons és una marca comercial propietat de l'empresa Eiendom Gruppen SL, de serveis d'estudis de mercat, amb domicili a:

Rambla la Girada, 93
08720, Vilafranca del Penedès
Barcelona – Espanya
CIF B56223126

Telèfons: 627780115 - 666673262
Correu electrònic: hola@thewhatsons.com
Pàgina web: www.thewhatsons.com



FITXES TÈCNIQUES

PARÀMETRES DE LA MOSTRA TÈCNICA

- ✓ Univers mostral teòric (N) = 12.600
- ✓ Nivell de confiança (k) = 95%
- ✓ Marge d'error (e) = +/- 5%
- ✓ Mostra tècnica necessària (n) = 373

MOSTRA OBTINGUDA

- ✓ Número d'enquestes vàlides = 412
- ✓ Nivell de confiança (k) = 96%
- ✓ Marge d'error (e) = +/- 5%

METODOLOGIA DEL TREBALL DE CAMP

- ✓ Enquestes on-line i presencials. Mínim del 90% de persones residents a Montgat i màxim del 10% de persones no residents a Montgat però amb hàbits de compra habituals a Montgat.
- ✓ Treball de camp realitzat durant els mesos de juny i juliol de 2025.

PARÀMETRES DE LA MOSTRA TÈCNICA

- ✓ Univers mostral teòric (N) = 170
- ✓ Nivell de confiança (k) = 95%
- ✓ Marge d'error (e) = +/- 5%
- ✓ Mostra tècnica necessària (n) = 109

MOSTRA OBTINGUDA

- ✓ Número d'enquestes vàlides = 132
- ✓ Nivell de confiança (k) = 98%
- ✓ Marge d'error (e) = +/- 5%

METODOLOGIA DEL TREBALL DE CAMP

- ✓ Enquestes online a establiments comercials de Montgat.
- ✓ Treball de camp realitzat durant els mesos de juny i juliol de 2025.

PARÀMETRES DE LA MOSTRA TÈCNICA

- ✓ Univers mostral teòric (N) = 170
- ✓ Nivell de confiança (k) = 95%
- ✓ Marge d'error (e) = +/- 5%
- ✓ Mostra tècnica necessària (n) = 109

MOSTRA OBTINGUDA

- ✓ Número d'enquestes vàlides = 108
- ✓ Nivell de confiança (k) = 95%
- ✓ Marge d'error (e) = +/- 5%

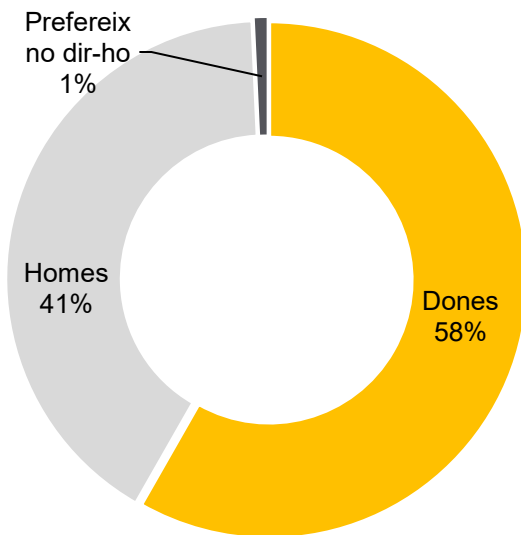
METODOLOGIA DEL TREBALL DE CAMP

- ✓ Enquestes online a establiments comercials de Montgat.
- ✓ Treball de camp realitzat durant els mesos de juny i juliol de 2025.

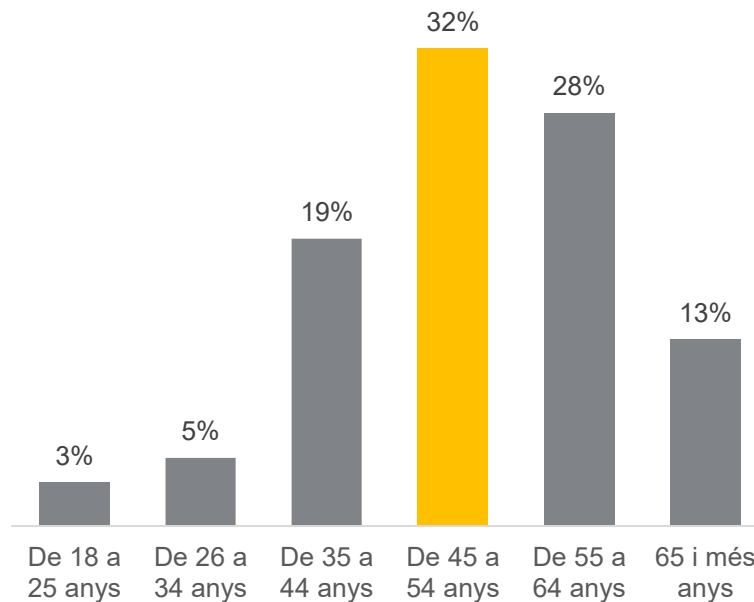


CIUTADANIA: HÀBITS DE CONSUM I COMPRES

- ✓ Més participació de **dones** que homes a l'estudi d'hàbits de consum i compra.
- ✓ La **mitjana d'edat** del conjunt dels participants se situa en **50,7 anys**. Un 32% dels visitants tenen entre 45 i 54 anys.



Base: 412

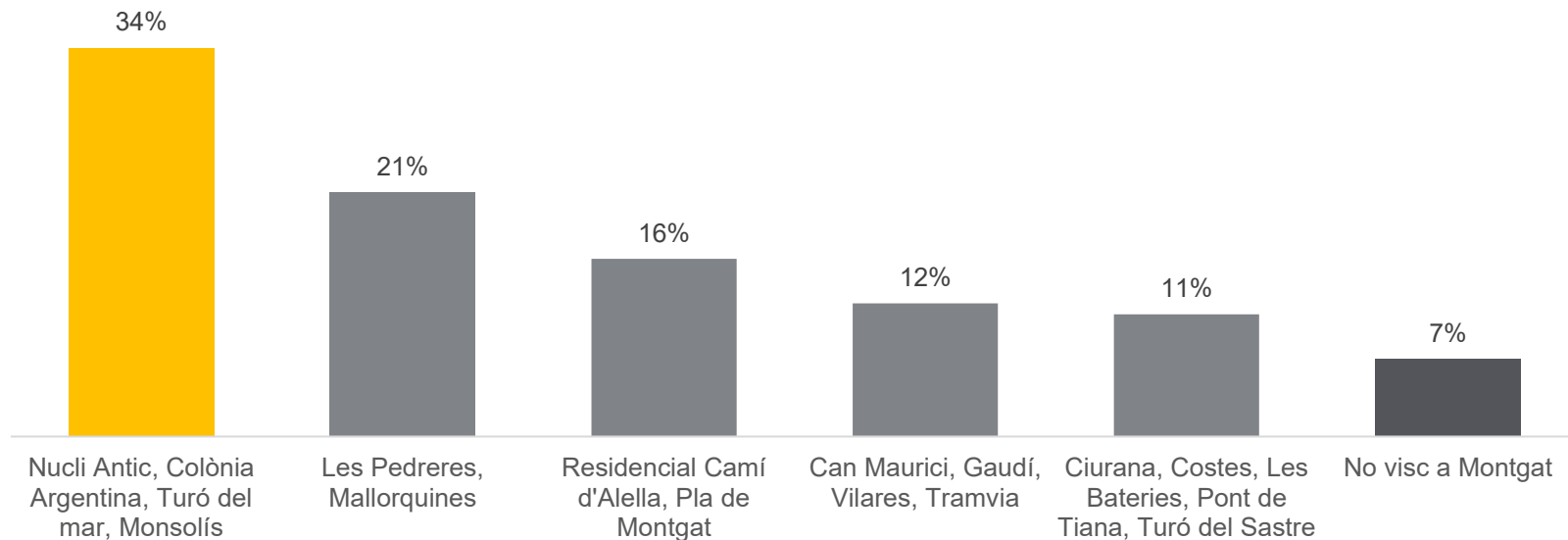


Mitjana d'edat

50,7

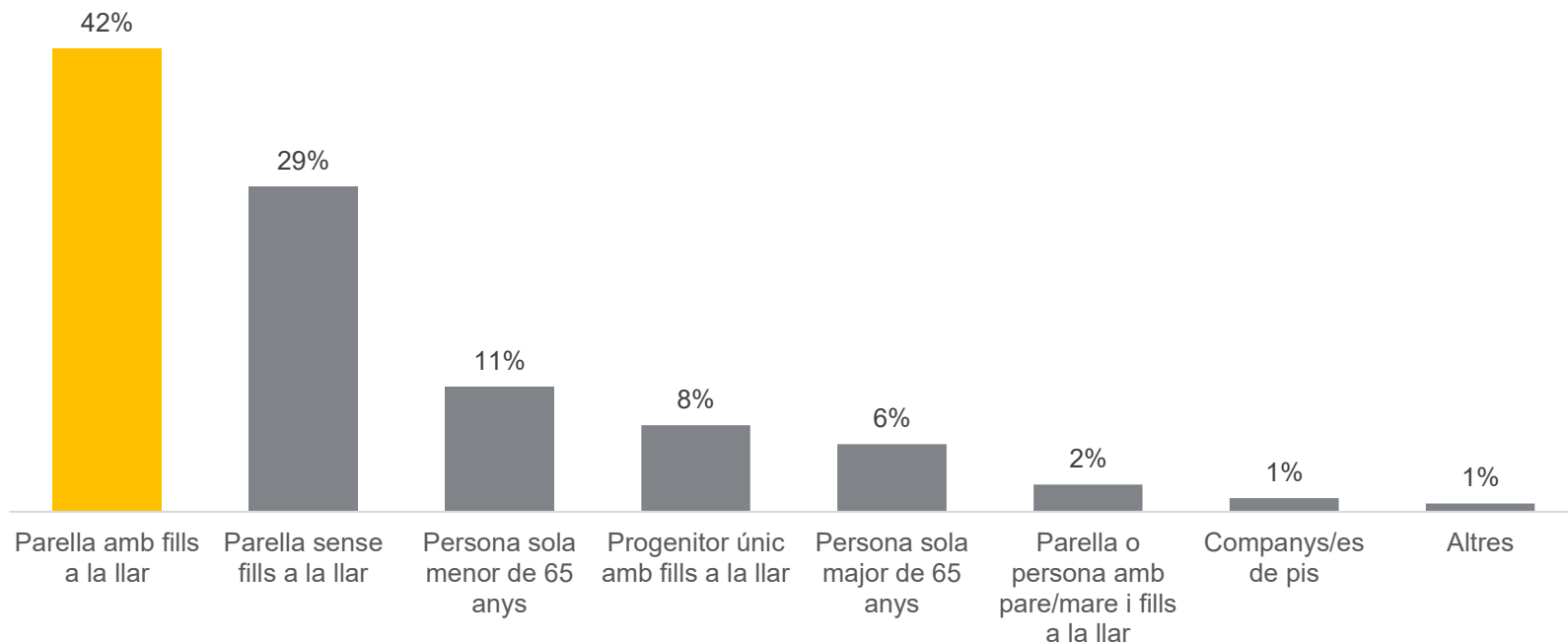
Base: 411

- ✓ El 34% dels participants viuen a la zona del Nucli Antic, Colònia Argentina, Turó del Mar i Monsolís.
- ✓ De fora de Montgat hi ha un 7% de participants (83% de la comarca del Maresme i 17% de d'altres comarques).



Base: 412

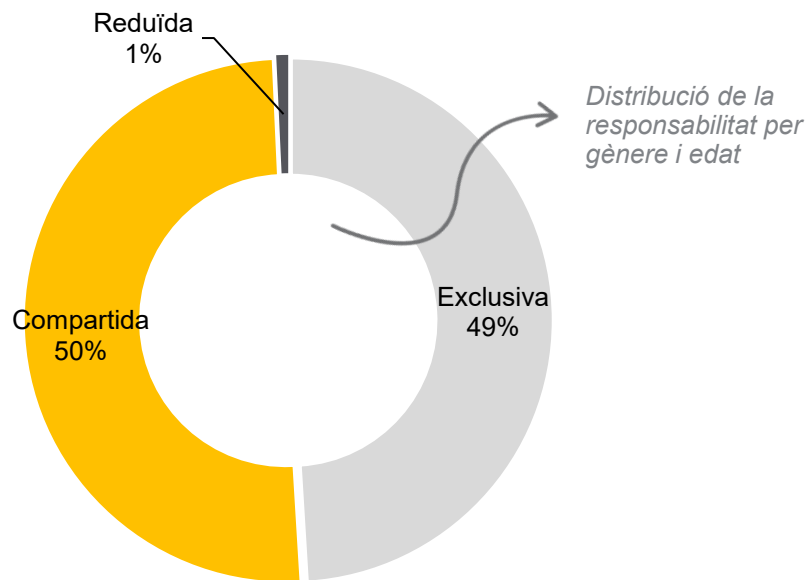
- ✓ Un 42% dels participants presenten una estructura de llar de parella amb fills i un 29% viuen en parella sense fills a la llar.



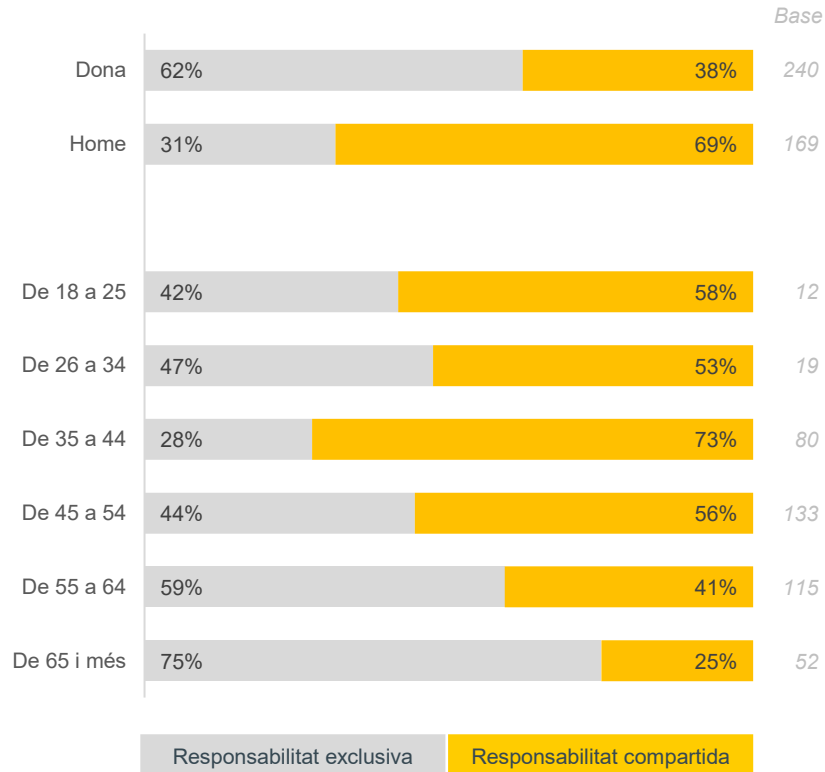
Base: 412

Responsabilitat en les compres de la llar

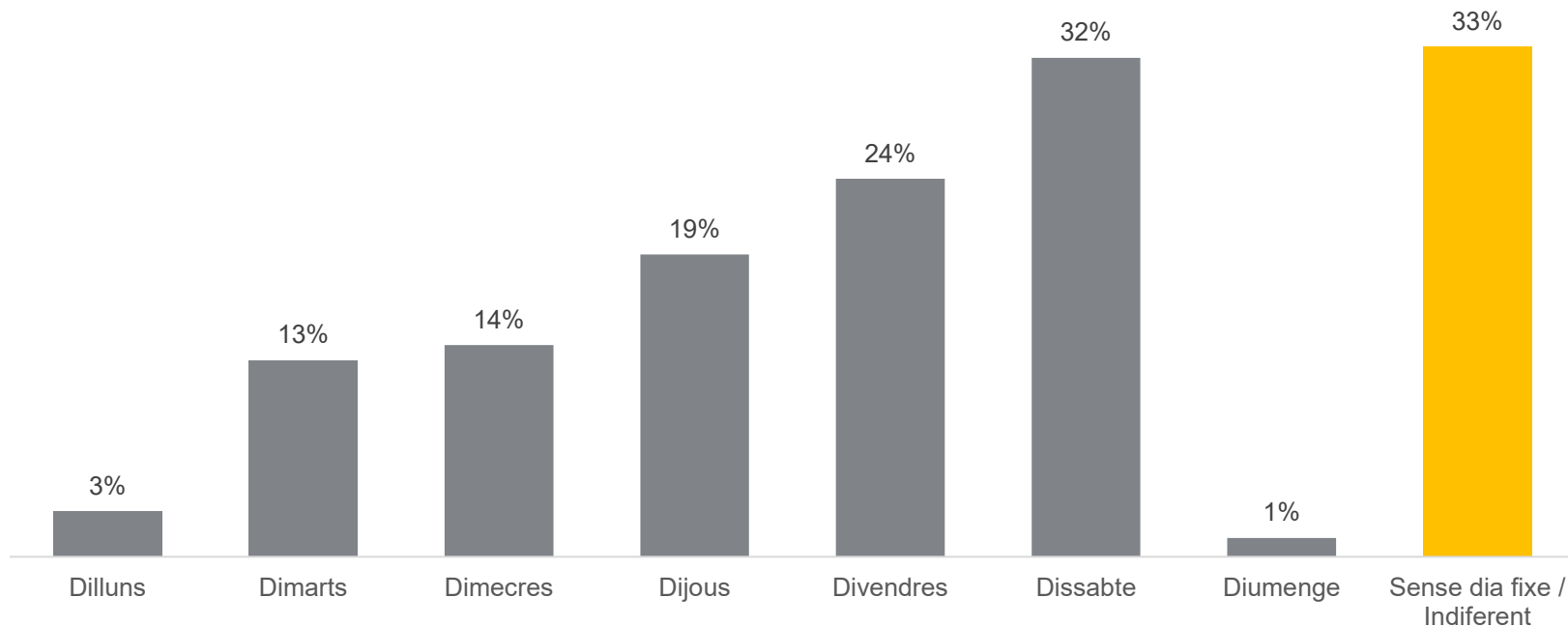
- ✓ Un 50% dels participants tenen una responsabilitat compartida en les compres de la llar, mentre que un altre 49% n'ostenten una responsabilitat exclusiva o gairebé exclusiva. S'observen diferències notables quant a gènere i edat.



Base: 412



- ✓ Un terç de persones no tenen establert un dia habitual per a fer les compres de la llar.
- ✓ Un 32% destaca el dissabte com a dia habitual dedicat a les compres de la llar.

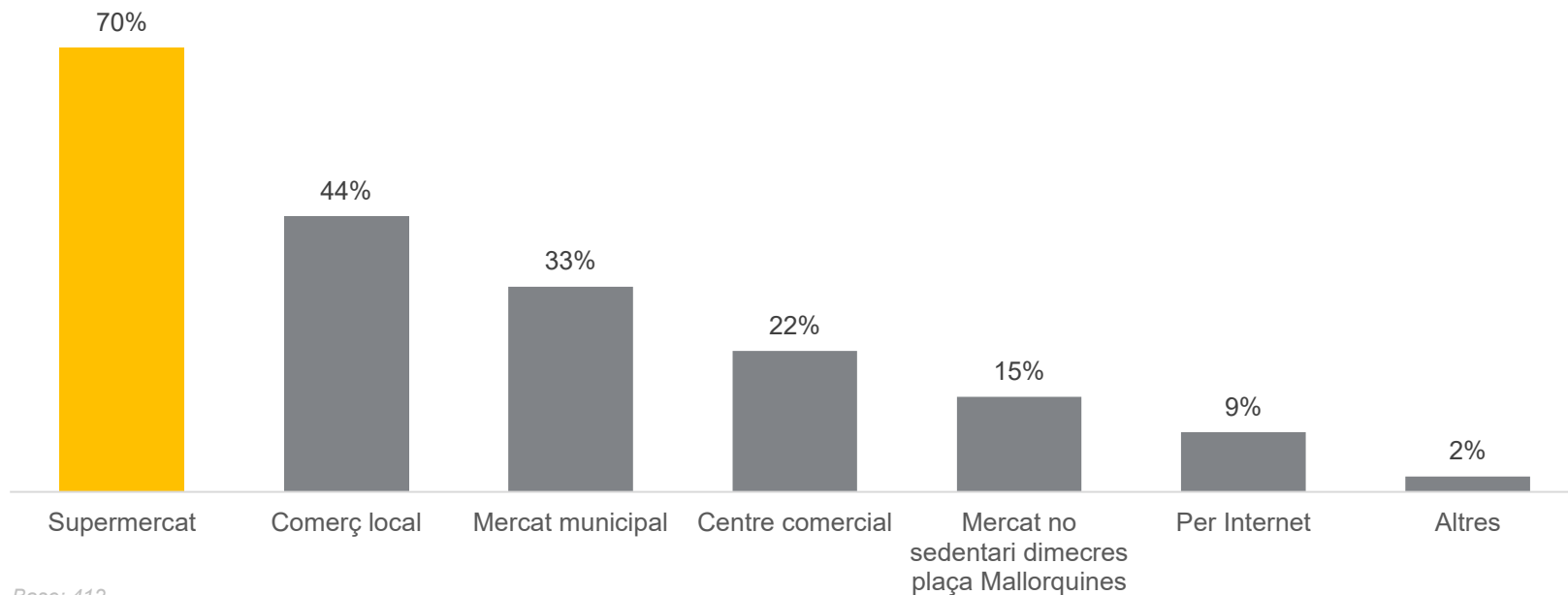


Base: 412

Nota: La suma de les diferents categories de resposta pot ser superior al 100% donada la naturalesa metodològica de la qüestió (es permet escollir més d'una categoria de resposta).

Lloc de compra habitual

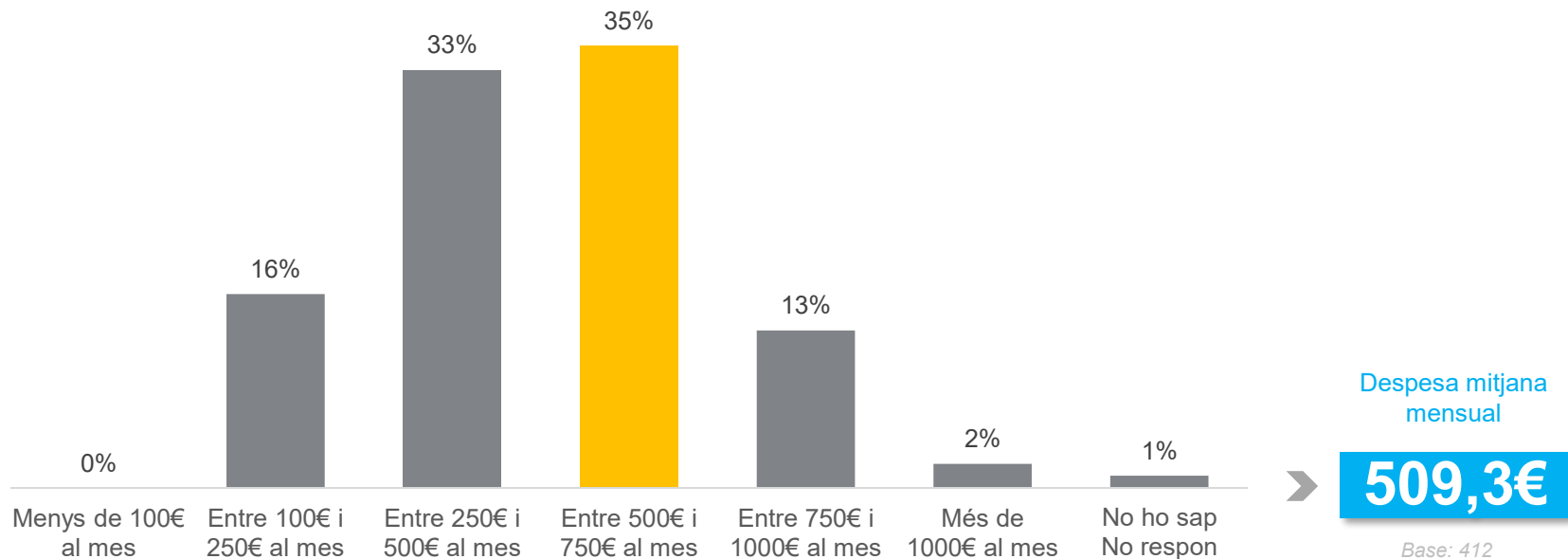
- ✓ 7 de cada 10 persones destaquen un **supermercat** com a **lloc habitual** per a les compres d'alimentació i productes quotidians per a la llar, mentre que un **44%** diuen fer aquestes compres en **comerços locals** de Montgat.



Base: 412

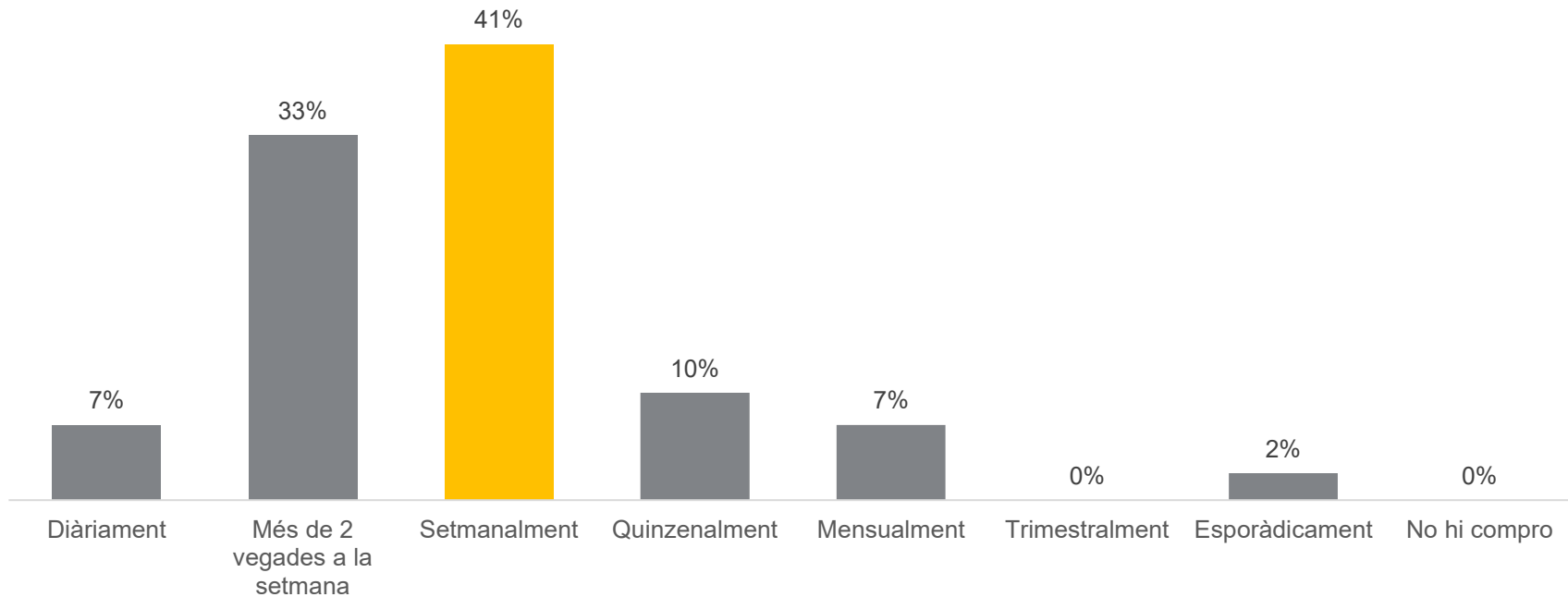
Nota: La suma de les diferents categories de resposta pot ser superior al 100% donada la naturalesa metodològica de la qüestió (es permet escollir més d'una categoria de resposta).

- ✓ El 35% dels participants té una despesa mitjana mensual en alimentació i productes quotidians per a la llar d'entre 500€ i 750€.
- ✓ La despesa mitjana pel conjunt dels participants se situa en 509,3€/el mes.



Freqüència de compra al comerç local de Montgat

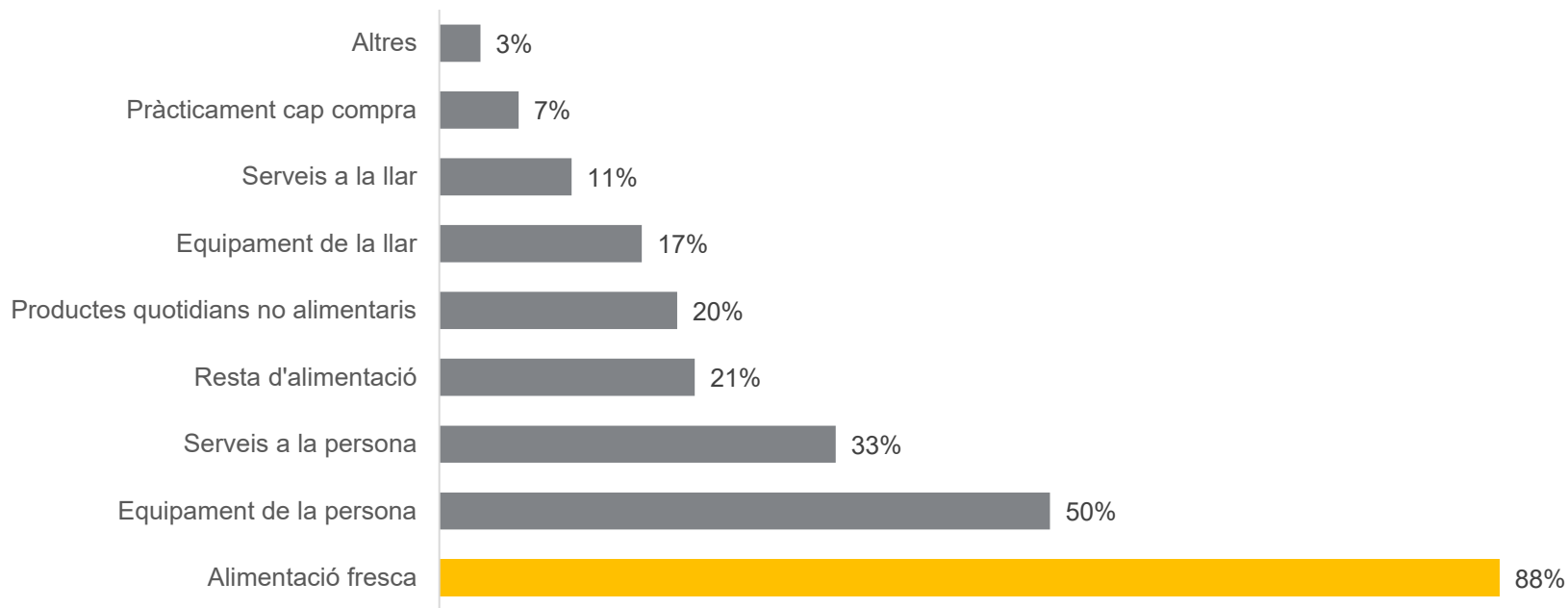
- ✓ Més de 4 de cada 10 persones compren de manera setmanal al comerç local de Montgat.
- ✓ Un 33% hi compra amb una freqüència superior a 2 vegades a la setmana.



Base: 412

Tipus de compra habitual a Montgat

- ✓ Gairebé 9 de cada 10 persones compren de manera habitual **alimentació fresca** a Montgat.
- ✓ Destaca, també, la compra d'**equipament per a la persona**: la meitat dels participants diuen comprar-n'hi.

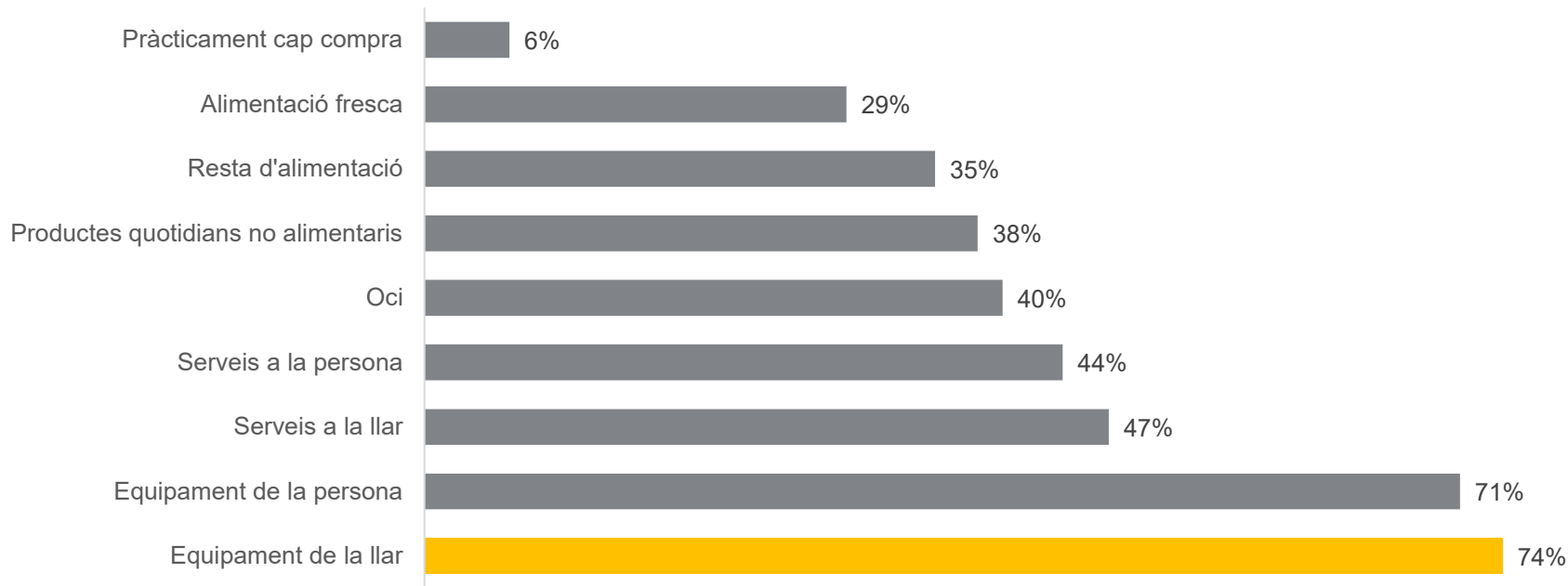


Base: 412

Nota: La suma de les diferents categories de resposta pot ser superior al 100% donada la naturalesa metodològica de la qüestió (es permet escollir més d'una categoria de resposta).

Tipus de compra habitual fora de Montgat

- ✓ Més de 7 de cada 10 persones compren de manera habitual fora de Montgat: equipament de la llar i equipament de la persona.

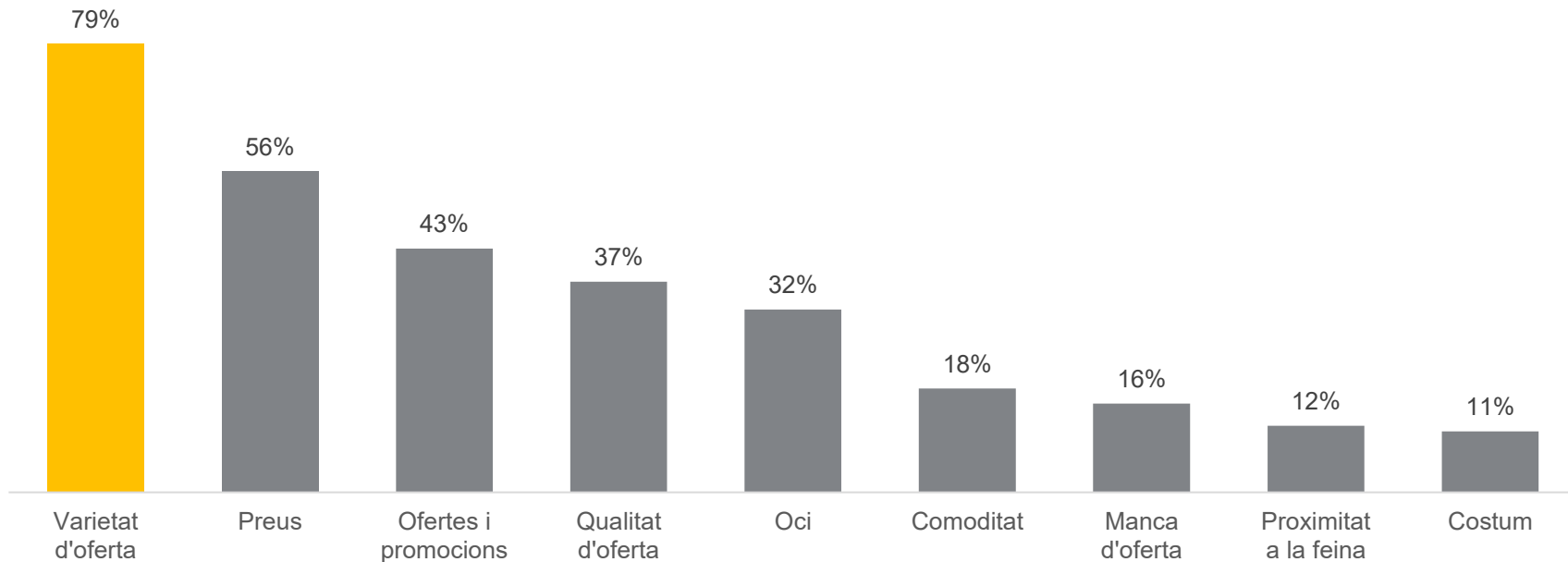


Base: 412

Nota: La suma de les diferents categories de resposta pot ser superior al 100% donada la naturalesa metodològica de la qüestió (es permet escollir més d'una categoria de resposta).

Motius de compra fora de Montgat

- ✓ La **varietat d'oferta** que els consumidors troben **fora de Montgat** és el **principal motiu de compra fora de la localitat**: un 79% dels participants així ho afirmen.

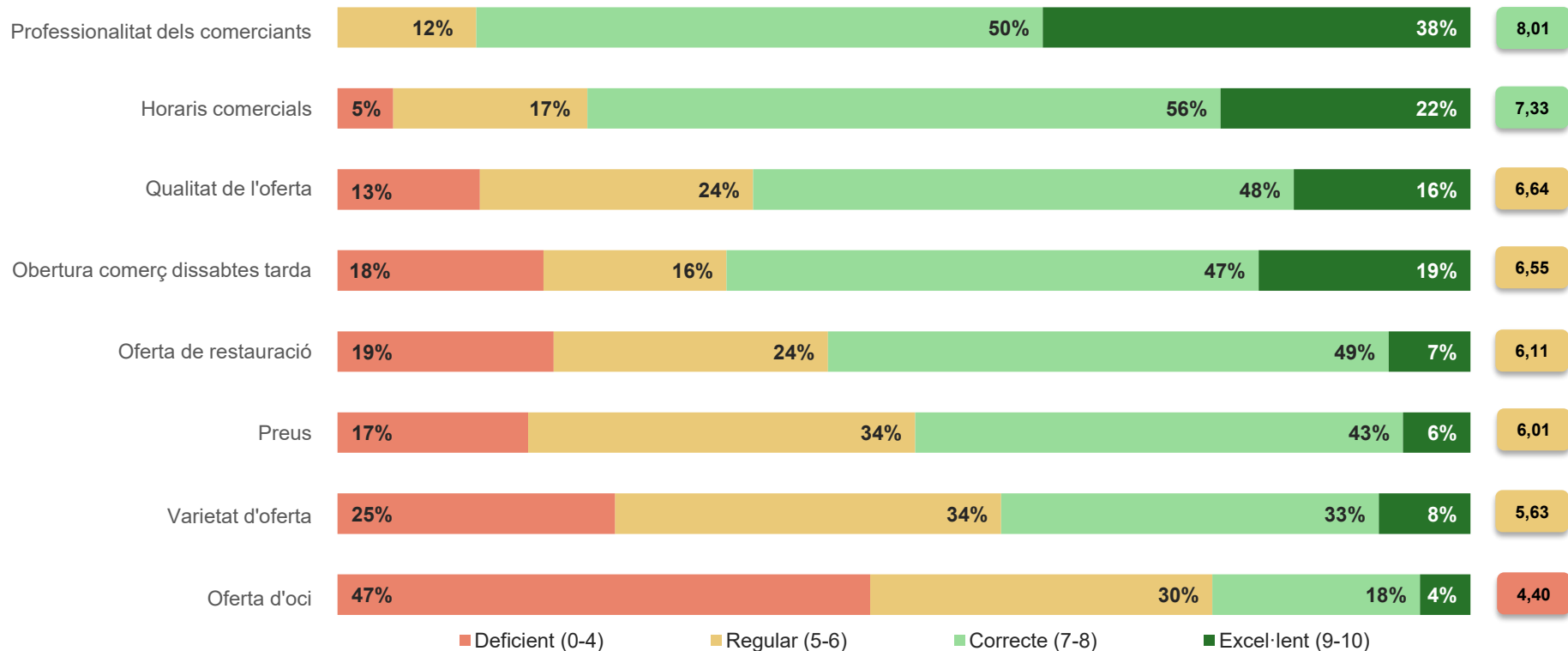


Base: 412

Nota: La suma de les diferents categories de resposta pot ser superior al 100% donada la naturalesa metodològica de la qüestió (es permet escollir més d'una categoria de resposta).

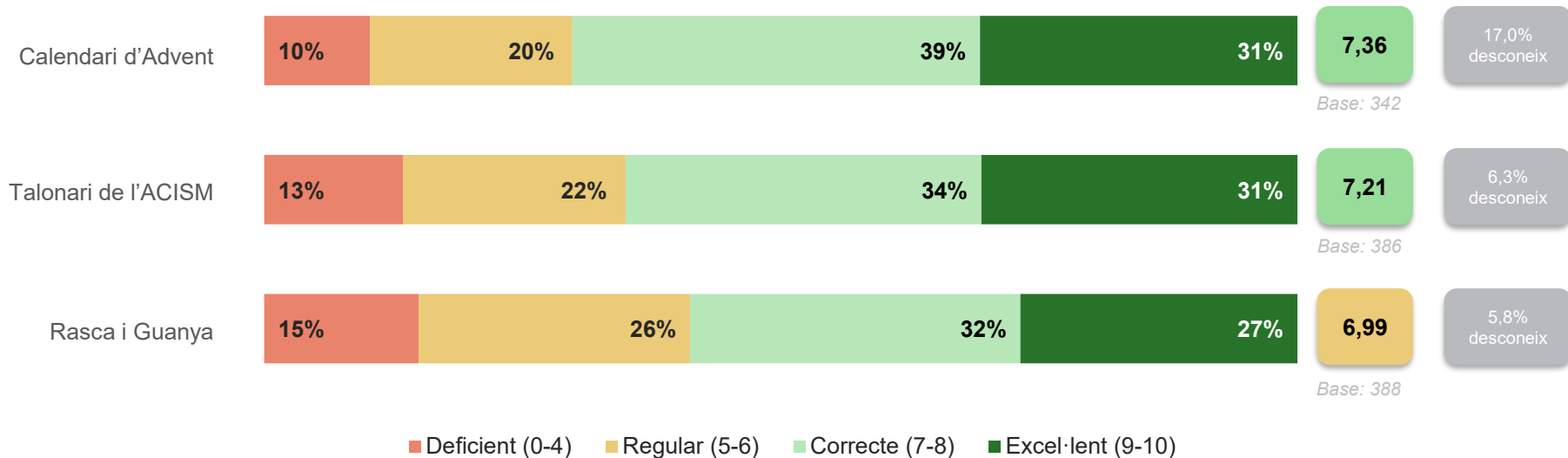
Valoració d'aspectes comercials de Montgat

✓ La **professionalitat dels comerciants** esdevé l'**aspecte comercial més ben valorat**, amb una puntuació mitjana de **8,01**.



Valoració de campanyes comercials locals

- ✓ El **Calendari d'Advent**, tot i ser la campanya comercial menys coneguda entre la població local, és la **campanya comercial més ben valorada** per la ciutadania, amb una puntuació mitjana de **7,36**.



Aspectes positius del comerç local de Montgat

Proximitat	32%
-------------------	------------

Tracte i atenció dels comerciants	26%
--	------------

Horaris	19%
---------	-----

Qualitat de l'oferta	15%
----------------------	-----

Oferta d'alimentació	15%
----------------------	-----

Supermercats	13%
--------------	-----

Obertura en diumenge	12%
----------------------	-----

Mercat municipal	11%
------------------	-----

Ambient	10%
---------	-----

<i>Cap aspecte positiu a destacar</i>	<i>4%</i>
---------------------------------------	-----------

Varietat d'oferta	3%
-------------------	----

Base de persones que fan comentaris: 390

Els participants destaquen la proximitat del comerç local de Montgat, així com el tracte i l'atenció rebuts per part dels comerciants.

Aspectes negatius del comerç local de Montgat

No hi ha pràcticament oci 31%

Poca oferta comercial en general 30%

Poca varietat de supermercats 25%

Només pots comprar alimentació 24%

Manquen comerços de roba i calçat 23%

No hi ha oferta comercial ni lúdica
per a infants i adolescents 21%

No hi ha eixos comercials 19%

Pocs serveis 17%

Falta restauració de qualitat 15%

Preus cars 12%

Productes de baixa qualitat 10%

No hi ha franquícies 10%

Hi ha barris sense comerços 10%

Massa centralització/concentració 8%

Falta un supermercat a les Mallorquines 7%

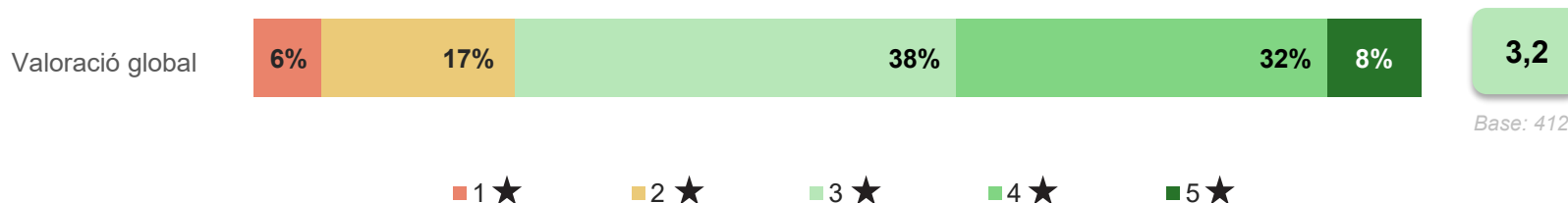
Dificultat d'aparcament 5%

Base de persones que fan comentaris: 397

La **manca d'oci** i la **poca oferta comercial** són els **aspectes que menys agraden** als participants de l'estudi comercial de Montgat.

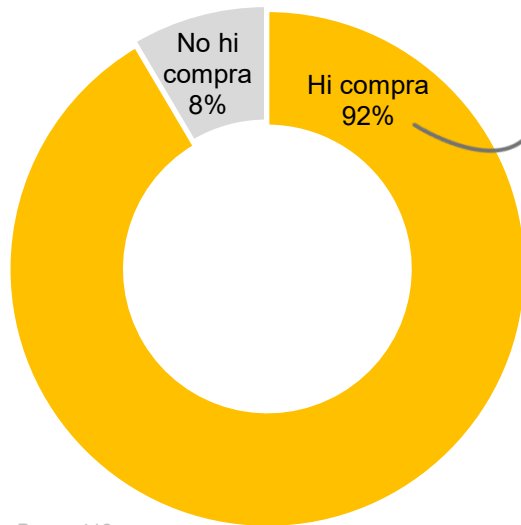
Valoració general del comerç local de Montgat

- ✓ El **comerç local de Montgat** obté una valoració global de **3,2 estrelles (en una escala d'una a cinc estrelles)**. Aquesta valoració equival a una puntuació de 6,4 en una escala valorativa d'un a deu.



Compres per Internet

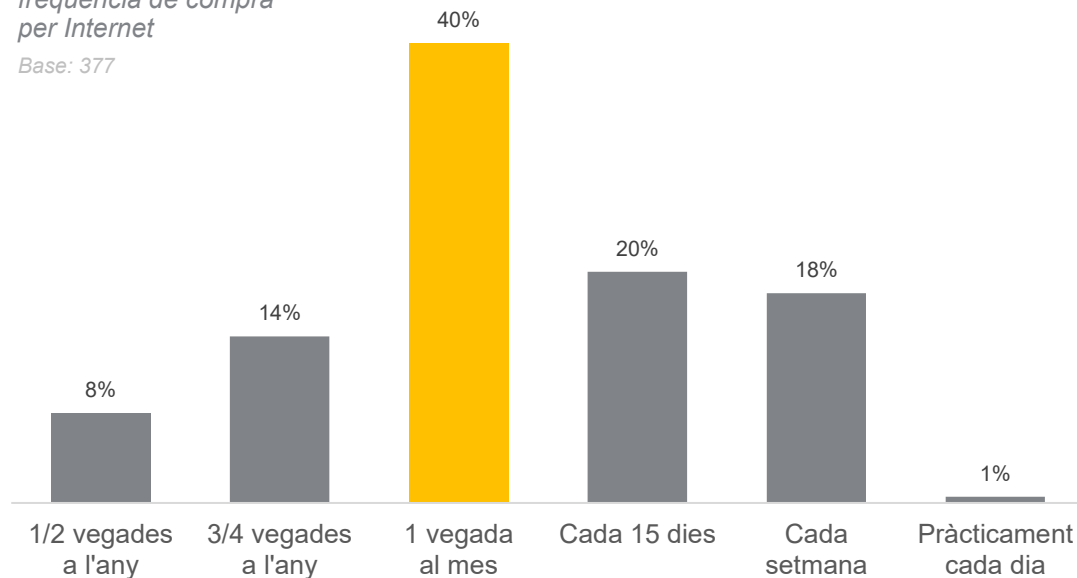
- ✓ Un 92% dels participants fa compres per Internet.
- ✓ 4 de cada 10 persones compren, com a mínim, una vegada al mes per Internet.



Base: 412

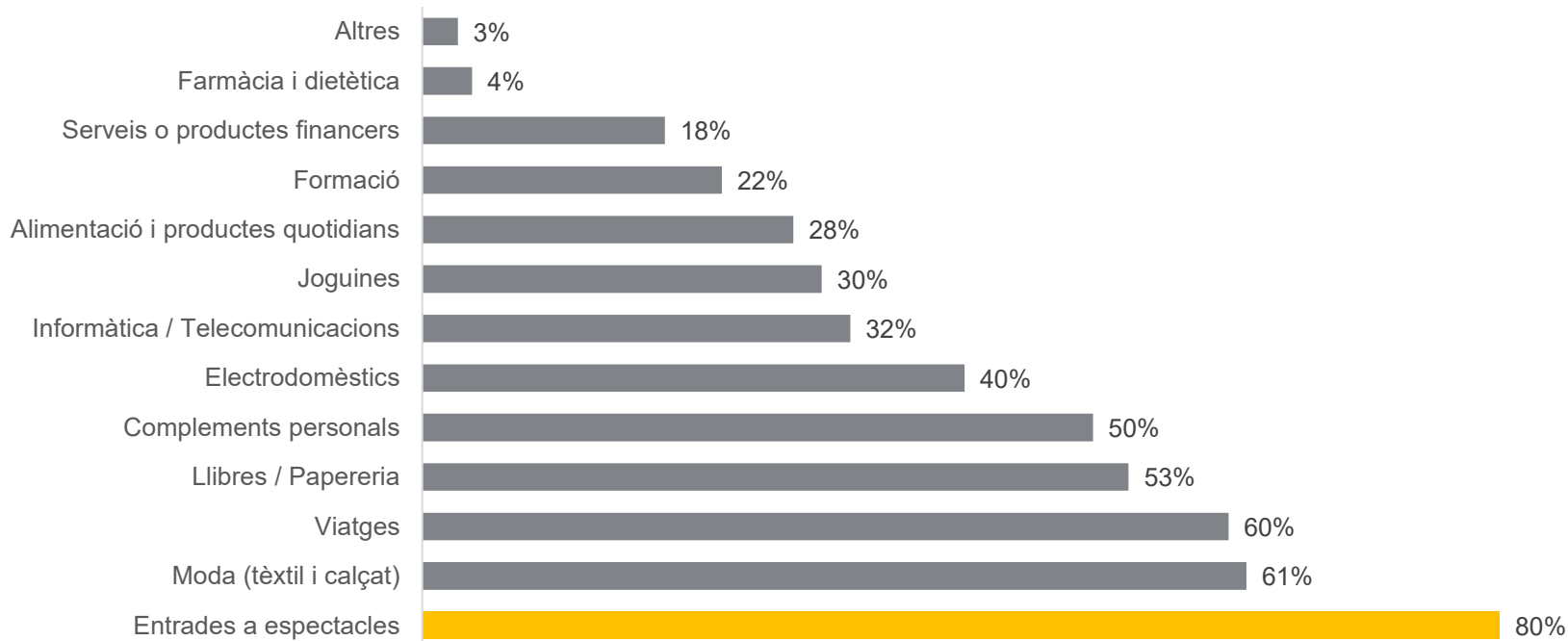
Distribució de la freqüència de compra per Internet

Base: 377



Tipus de compra per Internet

✓ Entrades a espectacles, moda (roba i calçat) i viatges són els productes/serveis més comprats per Internet.



Base: 377

Nota: La suma de les diferents categories de resposta pot ser superior al 100% donada la naturalesa metodològica de la qüestió (es permet escollir més d'una categoria de resposta).

Comentaris i propostes de millora

Més oferta comercial en general	44%	Botigues de roba per a joves	24%	Preus elevats del mercat	10%
Potenciar marques i franquícies	40%	Botigues de roba per a infants	21%	Agraïments per l'enquesta / Opinió ciutadana	7%
Més varietat de supermercats	37%	Sabateries	21%	Tintoreries	6%
Més oferta d'oci en general	33%	Llibreries	19%	Merceries	4%
Espais lúdics infantils	29%	Bonificar l'obertura de nous negocis	15%	Gelateries	4%
Local d'oci nocturn amb música en directe	25%	Ferreteries	13%	Botigues de menjar ecològic	3%
Gimnàs i serveis esportius	25%	Botigues d'electrodomèstics	11%	Falta equipament per a la llar	2%

Base de persones que fan comentaris: 219 (53% dels participants)

Quant a comentaris, observacions i aspectes **de millora**, els participants en l'estudi proposen **ampliar l'oferta comercial** de Montgat, així com poder tenir presència d'algunes marques concretes i franquícies al municipi, entre les quals destaquen: Bonpreu, Guissona, Ametller o Aldi.

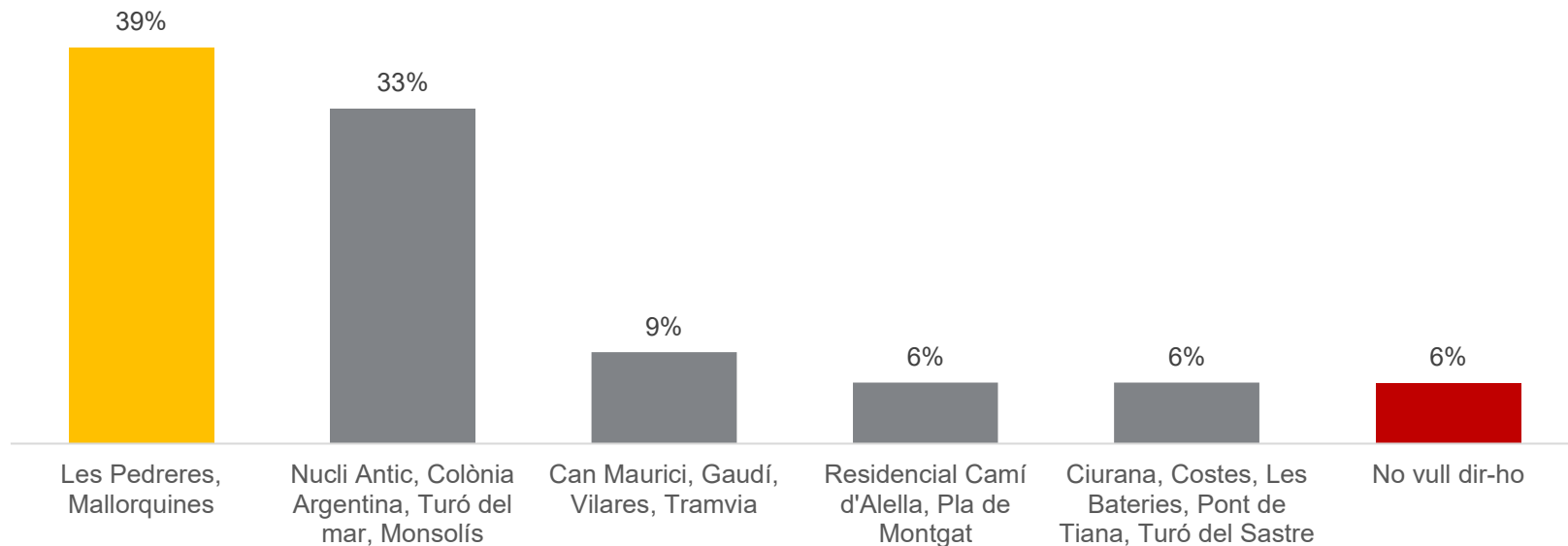
La **major varietat de supermercats** i **més oferta d'oci (infantil i nocturn)** també són aspectes que els participants destaquen.



COMERÇOS: CAMPANYES COMERCIALS

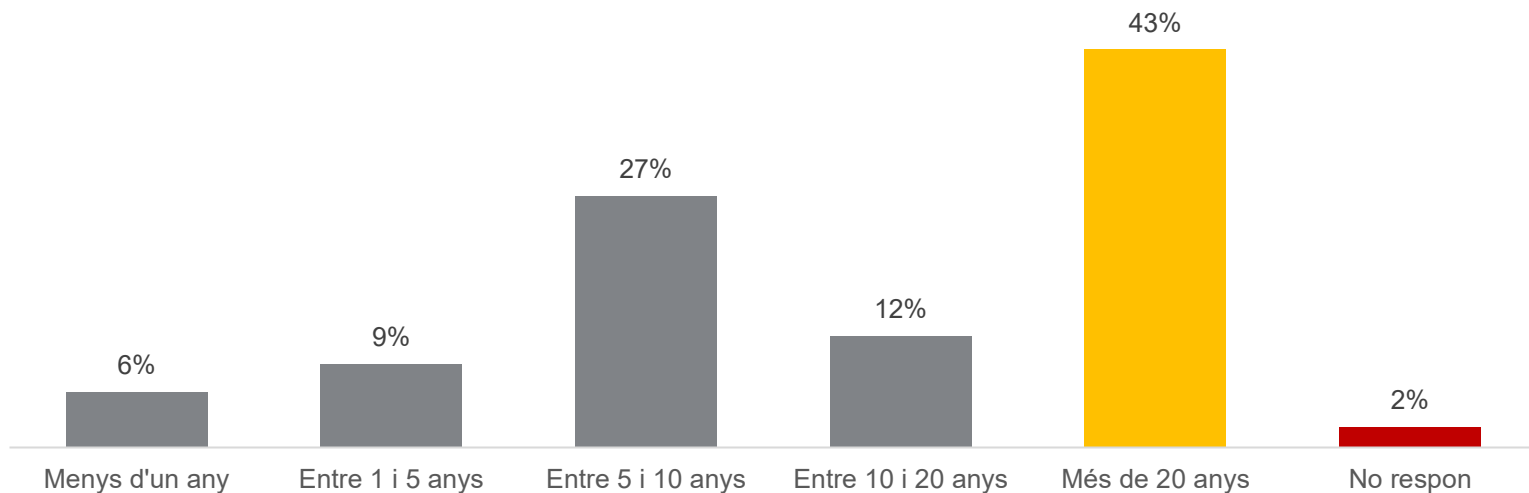
Zona d'ubicació del negoci

- ✓ Un 39% dels participants **tenen negoci a la zona de Les Pedreres i Mallorquines** i un altre 33% el tenen ubicat al **Nucli antic, Colònia Argentina, Turó del mar i Monsolís**.



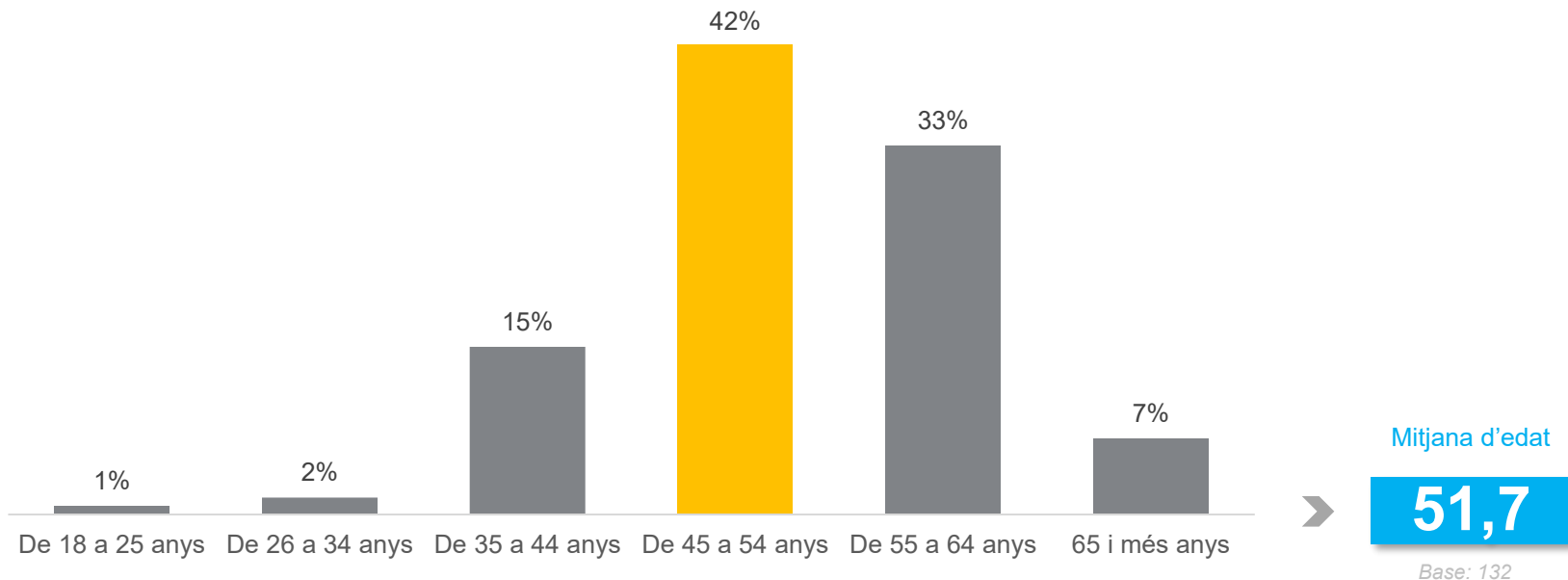
Base: 132

- ✓ Un 43% dels comerços i negocis tenen una antiguitat superior a 20 anys.
- ✓ Un 6% dels participants són negocis de nova creació (menys d'un any).

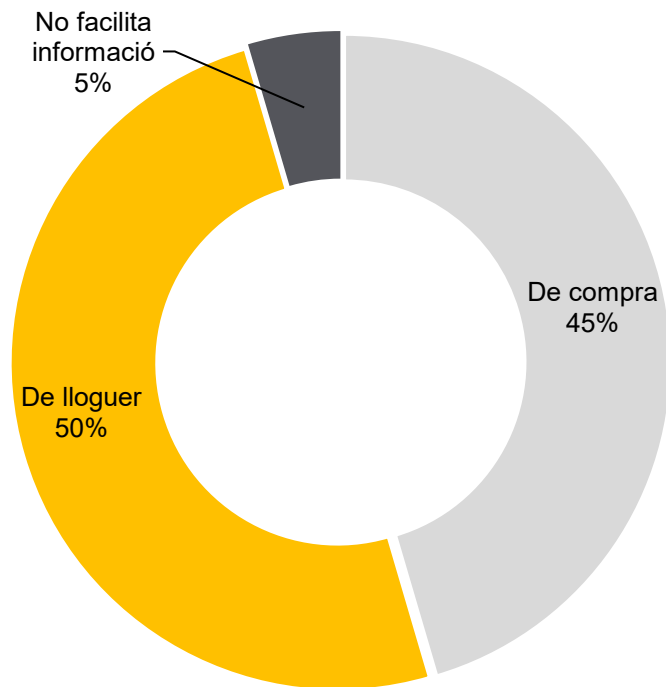


Edat persona responsable/propietària

- ✓ Un 42% de les persones responsables o propietàries dels negocis tenen entre 45 i 54 anys.
- ✓ La mitjana d'edat del conjunt dels participants se situa en 51,7 anys.



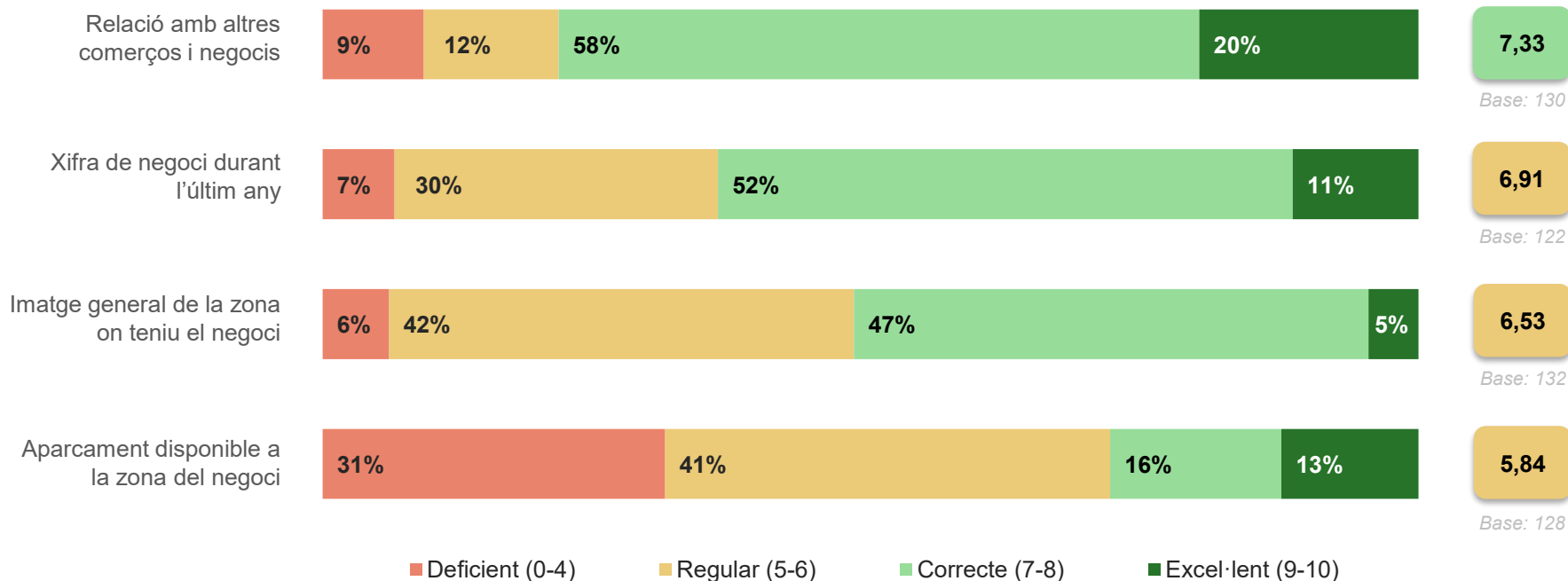
- ✓ La titularitat d'un 50% dels negocis és de lloguer mentre que un 45% són de compra.



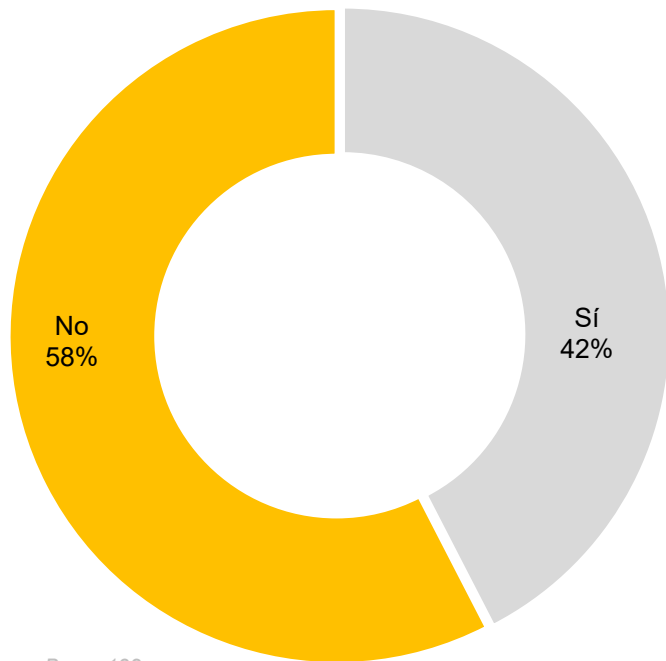
Base: 132

Valoració d'aspectes d'àmbit municipal

- ✓ La **relació amb altres comerços i negocis** esdevé l'**aspecte més ben valorat** pels comerciants, amb un **7,33** de mitjana. En canvi, l'**aparcament**, és l'aspecte que obté la valoració més baixa, amb un 5,84.



- ✓ Un 58% dels negocis participants en l'estudi **no formen part de l'Associació** de Comerços i Serveis de Montgat, mentre que el 42% **sí** que en formen part.



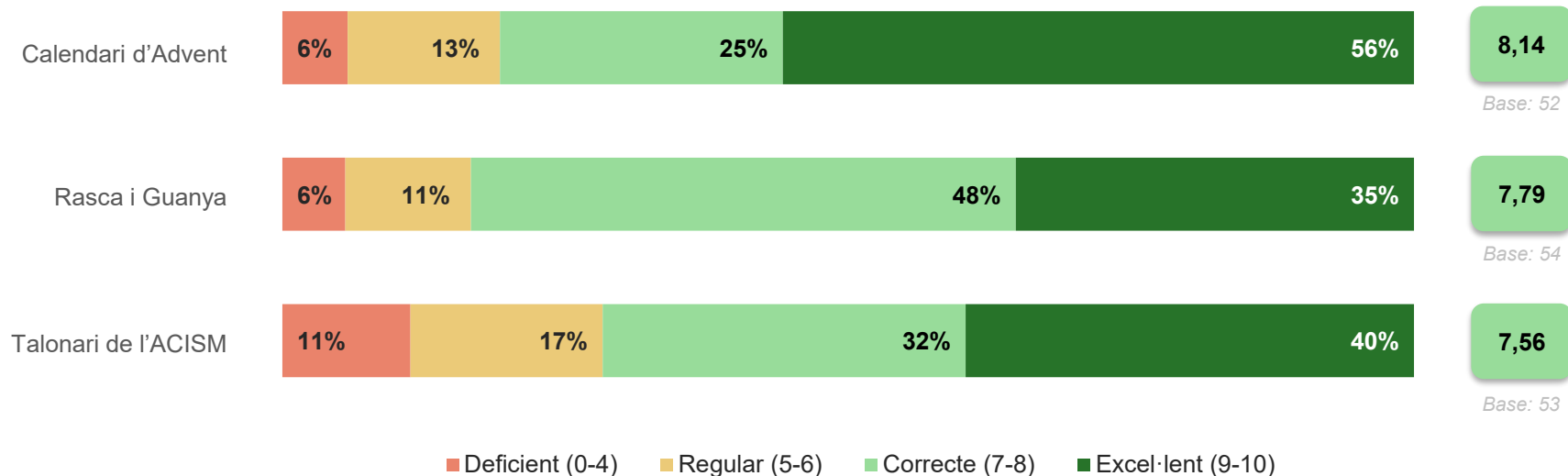
Base: 132

NOTA METODOLÒGICA

A partir d'aquesta diapositiva, es mostraran les dades segmentades segons pertinença dels comerços i negocis locals a l'ACISM o no, ja que es considera informació rellevant per a l'estudi.

Valoració de campanyes comercials locals

- ✓ El **Calendari d'Advent** és la **campanya comercial més ben valorada** pels comerços i negocis que **pertanyen a l'ACISM**, amb una puntuació mitjana de **8,14**.



Comentaris: campanyes comercials

Atorguen visibilitat	53%
-----------------------------	------------

Incentiven la gent a comprar	39%
------------------------------	-----

Element de dinamització local	29%
-------------------------------	-----

Publiciten els negocis	14%
------------------------	-----

Base de persones que fan comentaris: 17

Els comerços i negocis **destaquen** que **les campanyes comercials atorguen visibilitat** al comerç local de Montgat, i que **incentiven a comprar**.

Poc retorn per al negoci	32%
---------------------------------	------------

Massa feina	21%
-------------	-----

Centrades en comerç i no en serveis	10%
-------------------------------------	-----

Mal funcionament	10%
------------------	-----

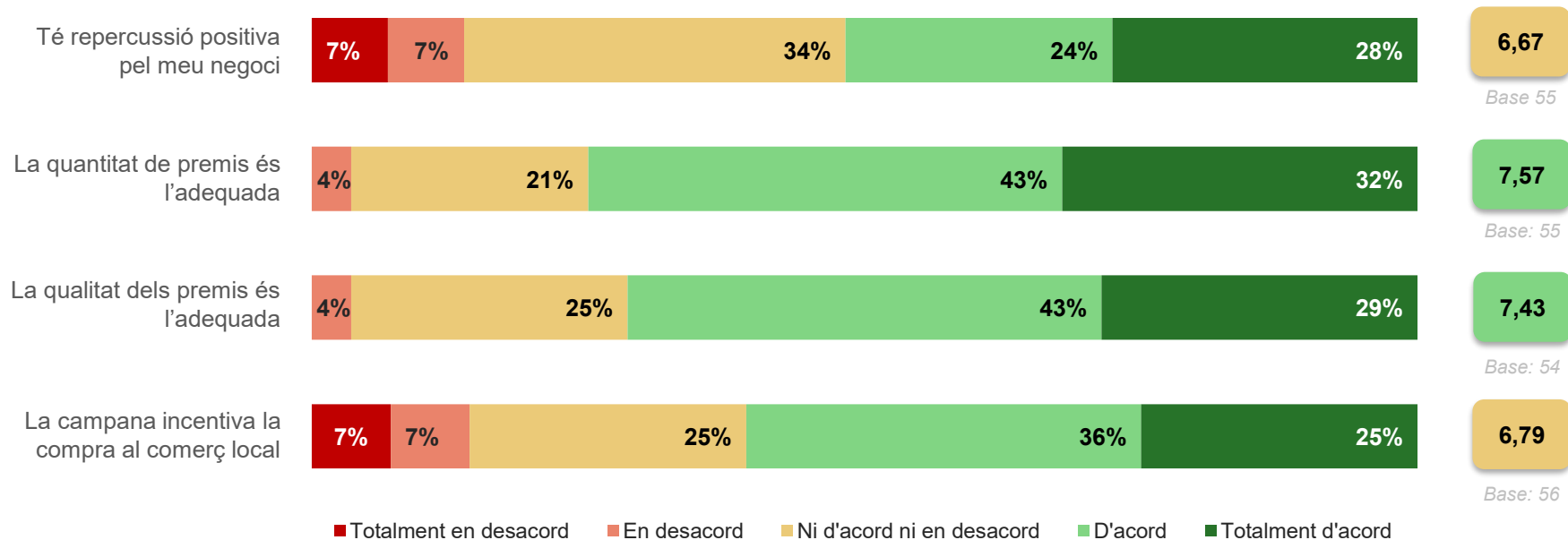
Green malentesos i generen malestar	5%
-------------------------------------	----

Base de persones que fan comentaris: 9

El **poc retorn que obtenen per al negoci** és **l'aspecte que menys agrada** en relació amb les campanyes comercials.

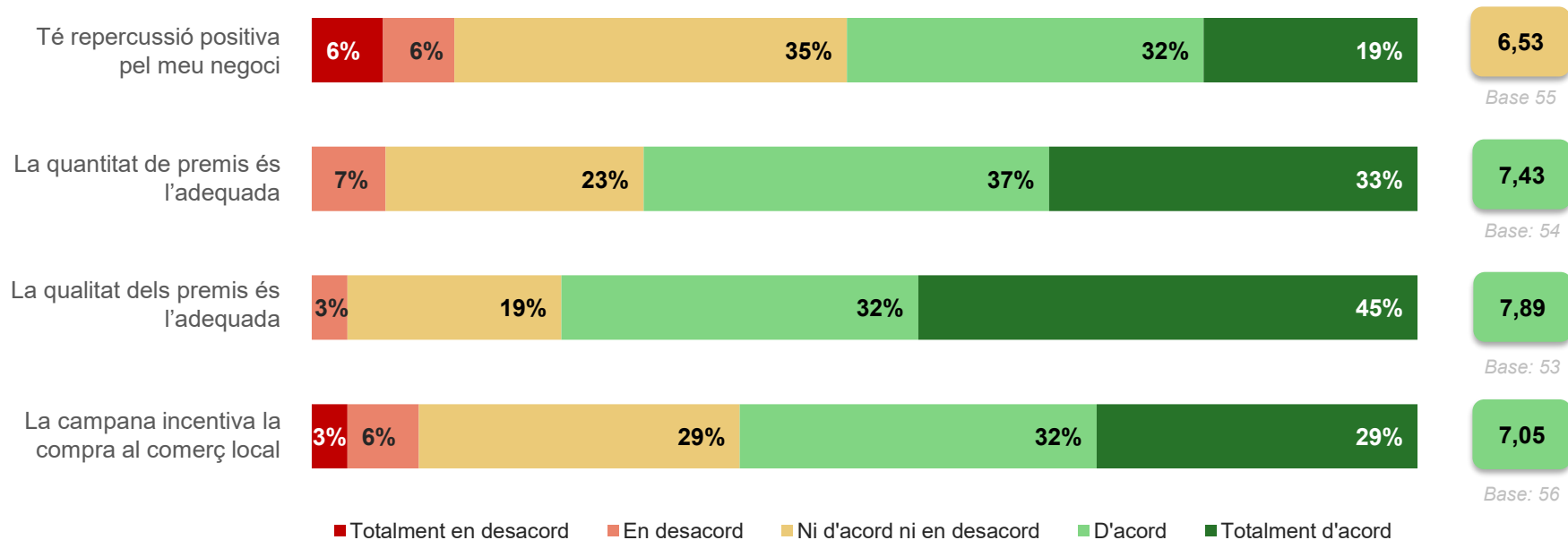
Valoració Rasca i Guanya

- ✓ Sobre la campanya Rasca i Guanya, allò que els comerços i negocis valoren més **positivament** és que **la quantitat de premis és adequada (7,57)** i allò que valoren més **negativament** és que **la campanya té repercussió positiva pel propi negoci (6,67)**.



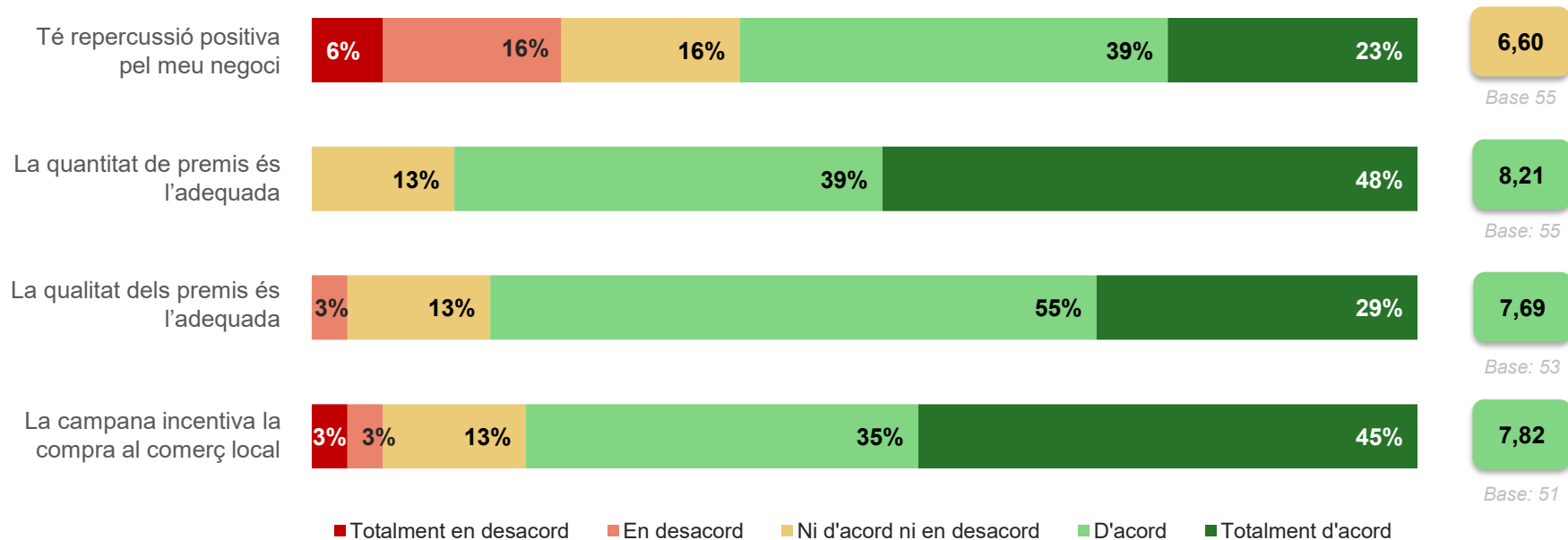
Valoració Talonari de l'ACISM

- ✓ Sobre la campanya Talonari de l'ACISM, allò que els comerços i negocis valoren més **positivament** és que **la qualitat de premis és adequada (7,89)** i allò que valoren més **negativament** és que **la campanya té repercussió positiva pel propi negoci (6,53)**.



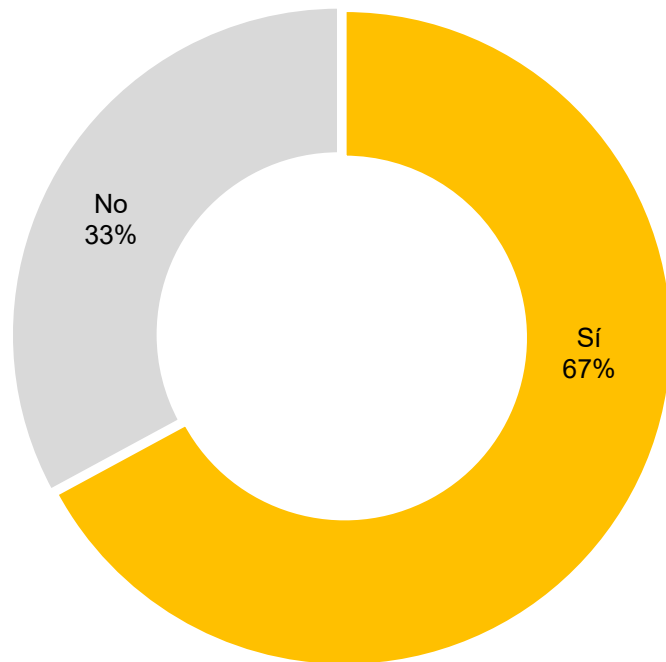
Valoració Calendari d'Advent

- ✓ Sobre la campanya Calendari d'Advent, allò que els comerços i negocis valoren més **positivament** és que **la quantitat de premis és adequada (8,21)** i allò que valoren més **negativament** és que **la campanya té repercussió positiva pel propi negoci (6,60)**.



Més campanyes comercials

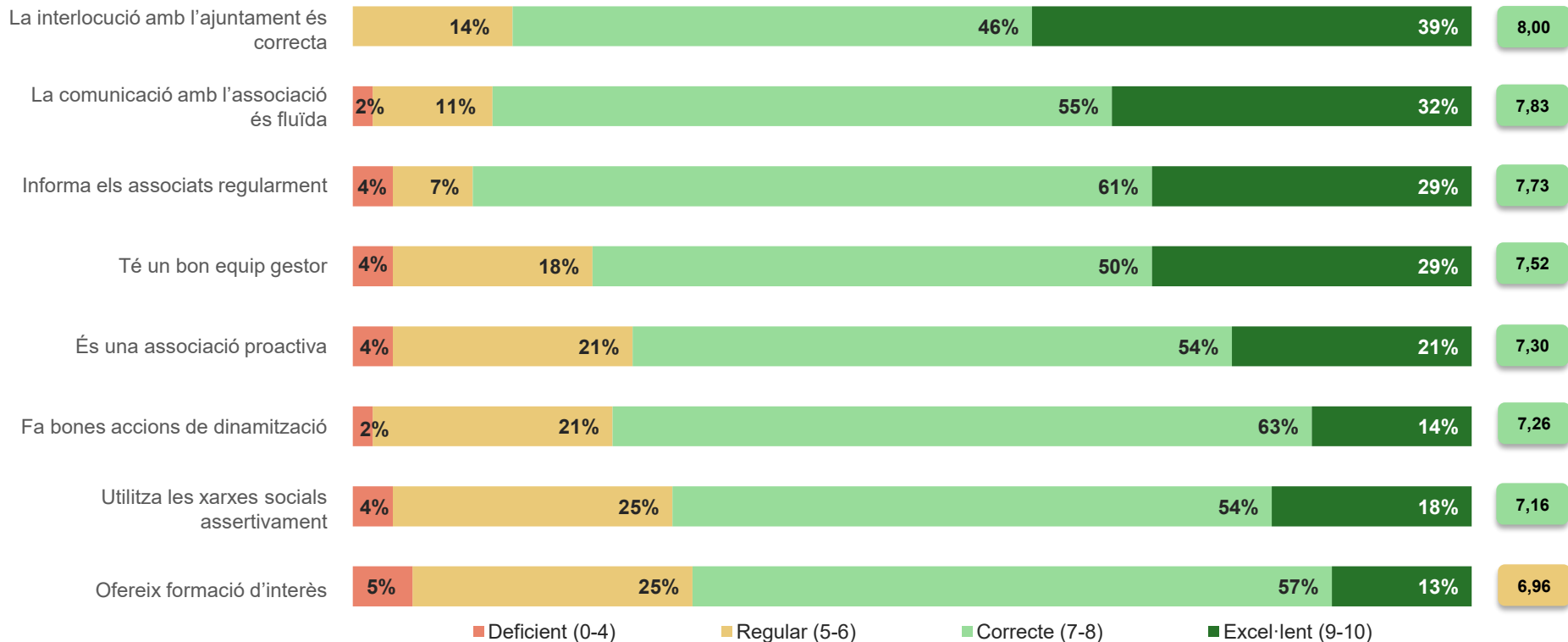
- ✓ Un **67%** dels comerços i negocis associats a l'ACISM consideren que **caldria fer més campanyes o accions comercials al municipi**.



Base: 76

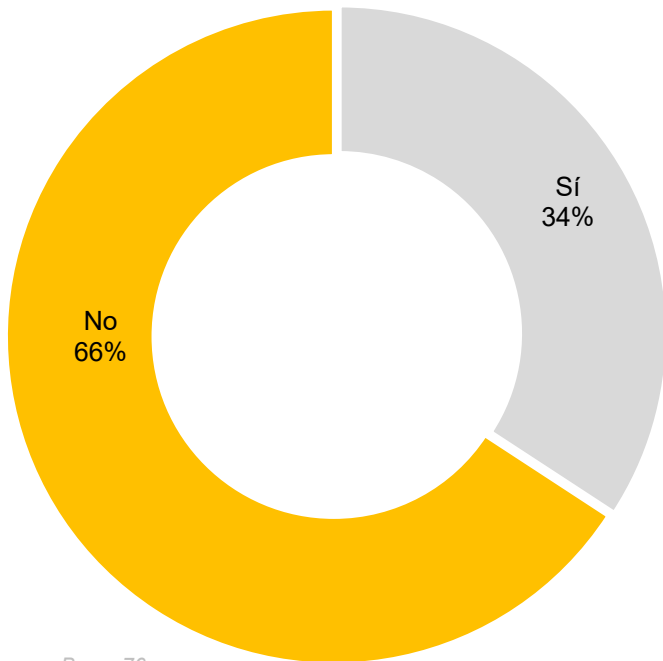
Valoració d'aspectes relacionats amb l'ACISM

✓ La **interlocució amb l'ajuntament** esdevé l'**aspecte més ben valorat** amb un **8,00**. En l'altre extrem hi ha l'**oferta de formació**, que obté un **6,96**.



Formar part de l'ACISM de manera més activa

- ✓ A un **34%** dels comerços i negocis associats a l'ACISM els agradaria **formar part de l'associació** d'una manera més activa que la seva participació actual.



Base: 76

- ✓ Motius de no participació més activa a l'ACISM:

Relació amb els membres de l'equip gestor	46%
Endogàmia	31%
Poc democràtica	23%
Responsabilitat / Feina	15%

Base de persones que fan comentaris: 13

- ✓ El **Net Promoter Score (NPS)** és una mètrica que permet mesurar el nivell de satisfacció de les persones usuàries o visitants, a través de la pregunta: **“Recomanaries X a un amic o familiar?”**
- ✓ Segons els resultats, els enquestats es classifiquen en:
 - ✓ Aquells qui assignen 9 o 10 punts: **promotors**
 - ✓ Aquells qui assignen 7 o 8 punts: **passius**
 - ✓ Aquells qui assignen 6 punts o menys: **detractors**



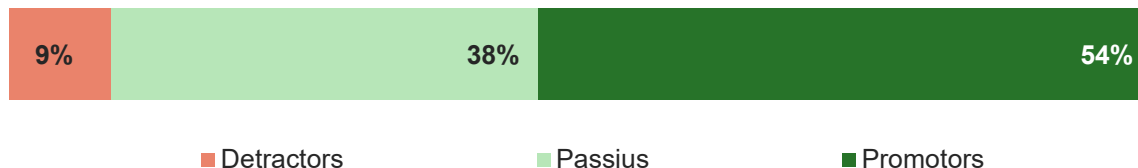
Per a obtenir un resultat es resten els detractors als promotors i així s'obté un índex que mesura la satisfacció i la recomanació.

L'índex NPS pot ser tan baix com -100 (tothom és un detractor) o tan alt com 100 (tothom és un promotor).
Un NPS superior a 0 es percep com a bo i un NPS de 50 en endavant és excel·lent.

NPS: índex de recomanació

- ✓ El **Net Promoter Score (NPS)** que obté el **comerç local de Montgat** per part dels comerços i negocis associats a l'ACISM que participen en l'estudi és **correcte: 45 punts**.
- ✓ **Més de la meitat** dels participants **recomanarien el comerç local de Montgat amb un 9 o un 10**.

NPS comerços i
negocis associats



NPS

45

Base: 56

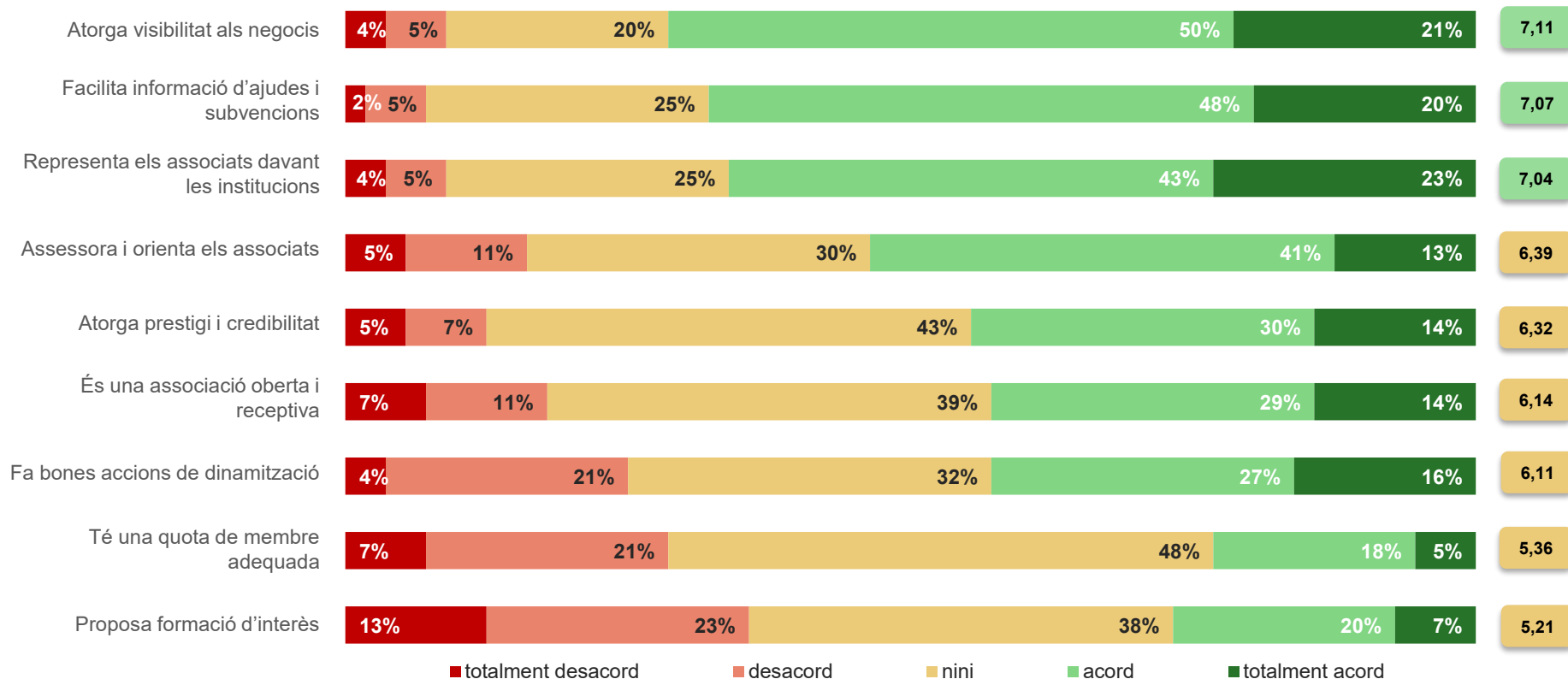
Puntuació NPS

=

% Promotors - % Detractors

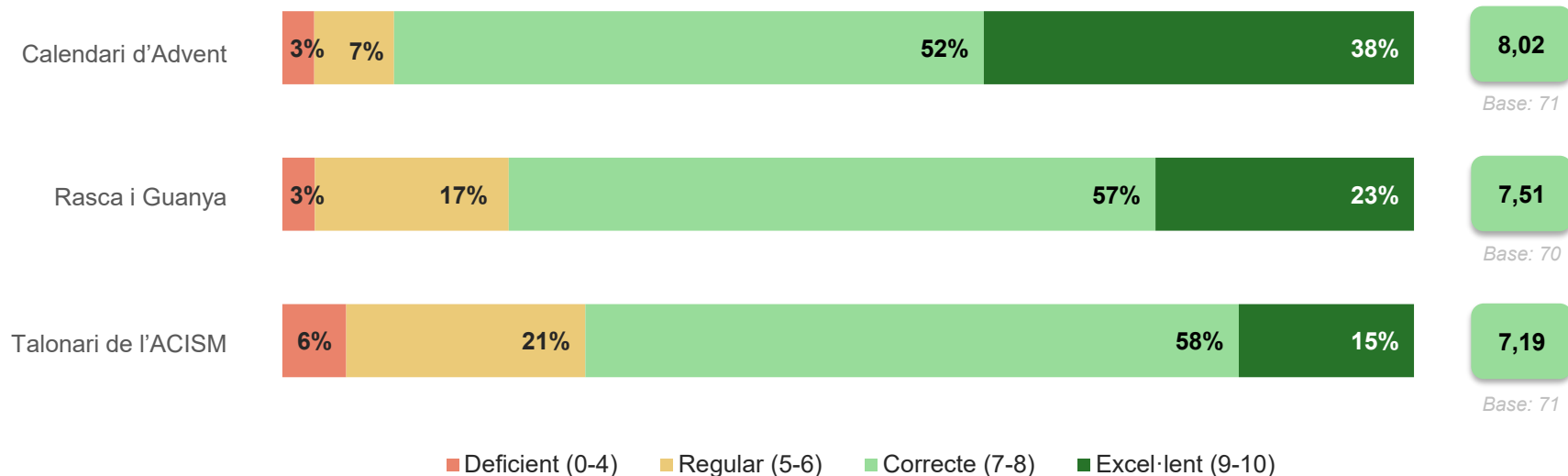
Valoració d'aspectes relacionats amb l'ACISM

✓ La **visibilitat que atorga l'associació** esdevé l'**aspecte més ben valorat** amb un **7,11**. En l'altre extrem hi ha l'**oferta de formació**, amb un **5,21**.



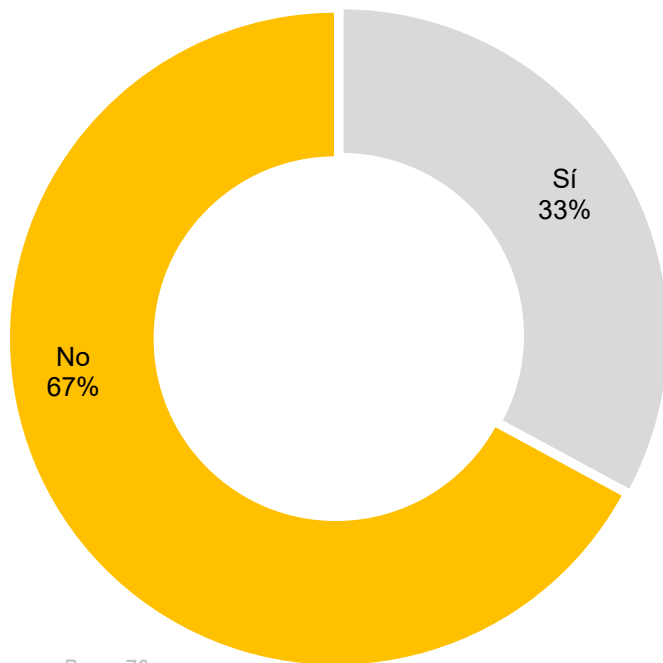
Valoració de campanyes comercials locals

- ✓ El **Calendari d'Advent** és la **campanya comercial més ben valorada** pels comerços i negocis que **no pertanyen a l'ACISM**, amb una puntuació mitjana de **8,02**.



Formar part de l'ACISM

✓ A un **33%** dels comerços i negocis no associats a l'ACISM els agradaria **formar part de l'associació**.



Base: 76

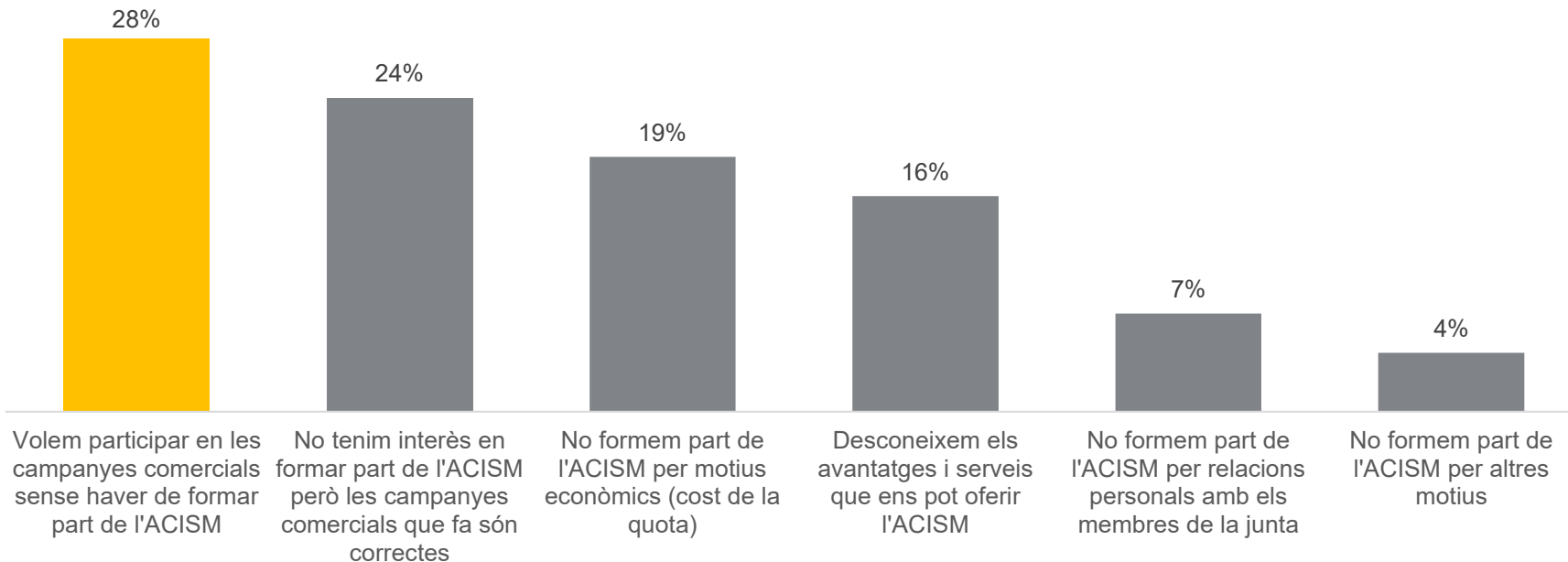
✓ Motius de no participació a l'ACISM:

Cost / Quota	39%
Relació amb els membres actuals	24%
No interès	15%
No visualització d'avantatges	15%
Desconeixement de l'associació	9%

Base de persones que fan comentaris: 33

Valoració / Identificació amb l'ACISM

- ✓ Un 28% dels comerços i negocis no associats a l'ACISM voldria participar en les campanyes comercials sense haver de formar part de l'associació.



- ✓ El **Net Promoter Score (NPS)** és una mètrica que permet mesurar el nivell de satisfacció de les persones usuàries o visitants, a través de la pregunta: **“Recomanaries X a un amic o familiar?”**
- ✓ Segons els resultats, els enquestats es classifiquen en:
 - ✓ Aquells qui assignen 9 o 10 punts: **promotors**
 - ✓ Aquells qui assignen 7 o 8 punts: **passius**
 - ✓ Aquells qui assignen 6 punts o menys: **detractors**



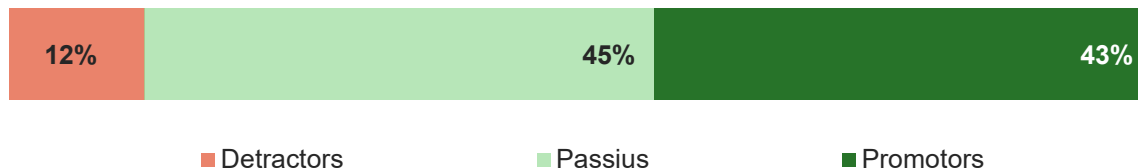
Per a obtenir un resultat es resten els detractors als promotors i així s'obté un índex que mesura la satisfacció i la recomanació.

L'índex NPS pot ser tan baix com -100 (tothom és un detractor) o tan alt com 100 (tothom és un promotor).
Un NPS superior a 0 es percep com a bo i un NPS de 50 en endavant és excel·lent.

NPS: índex de recomanació

- ✓ El **Net Promoter Score (NPS)** que obté el **comerç local de Montgat** per part dels comerços i negocis no associats a l'ACISM que participen en l'estudi és **correcte: 32 punts**.
- ✓ **Més de 4 de cada 10** participants **recomanarien el comerç local de Montgat amb un 9 o un 10**.

NPS comerços i
negocis no associats



NPS

32

Base: 76

Puntuació NPS

=

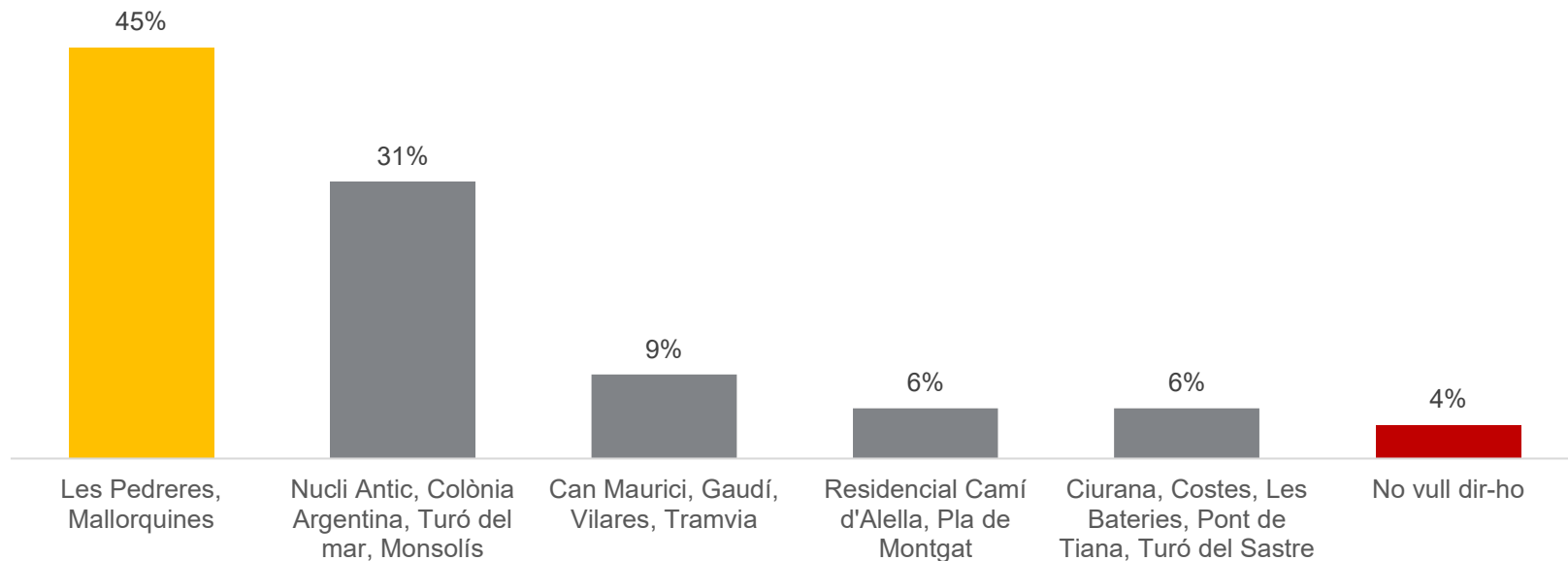
% Promotors - % Detractors



COMERÇOS: COMUNICACIÓ SOCIAL

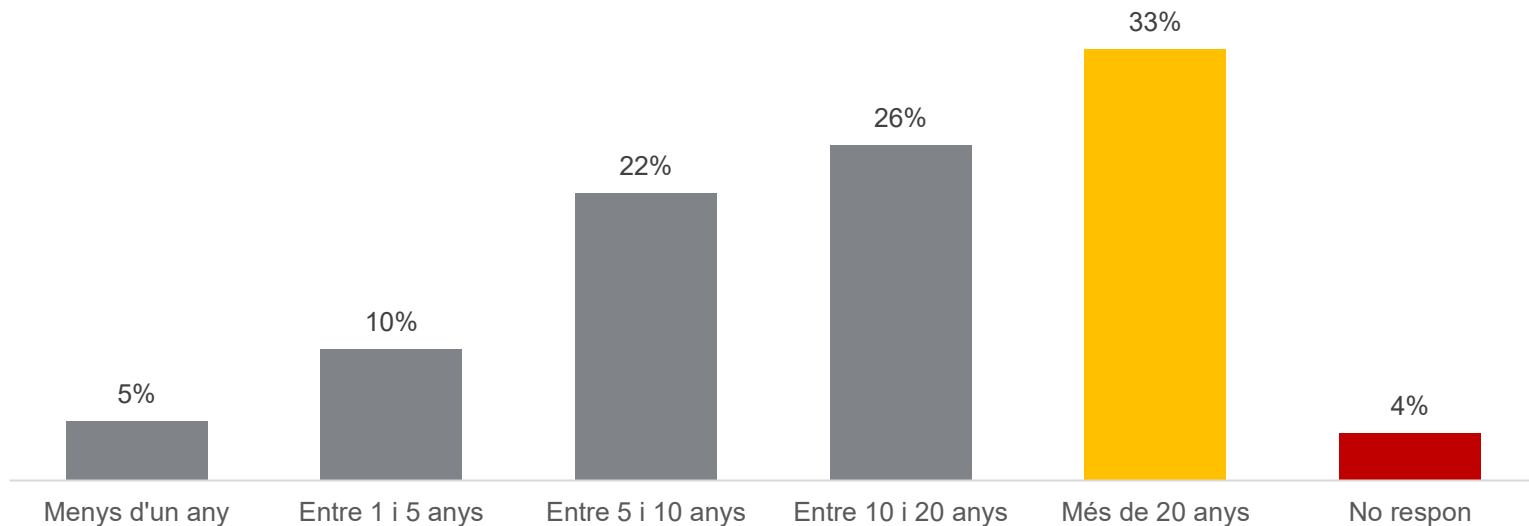
Zona d'ubicació del negoci

- ✓ Un 45% dels participants tenen negoci a la zona de Les Pedreres i Mallorquines i un altre 31% el tenen ubicat al Nucli antic, Colònia Argentina, Turó del mar i Monsolís.



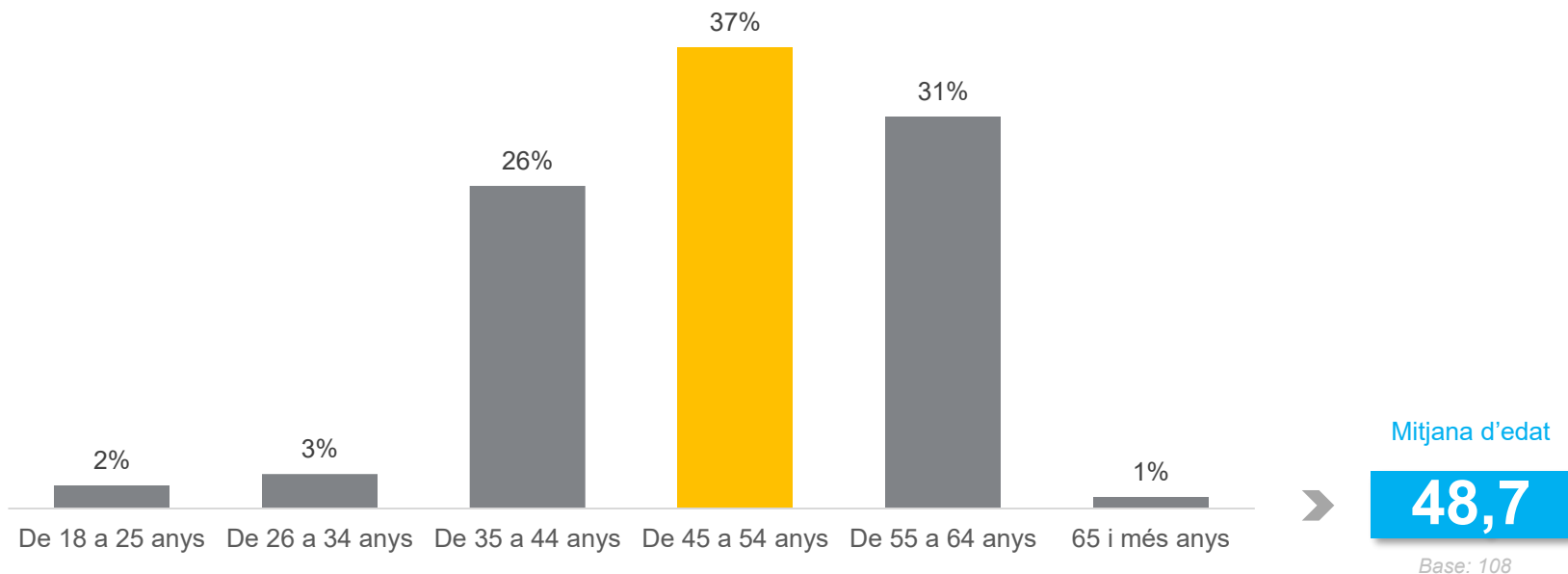
Base: 108

- ✓ Un 33% dels comerços i negocis tenen una antiguitat superior a 20 anys.
- ✓ Un 5% dels participants són negocis de nova creació (menys d'un any).

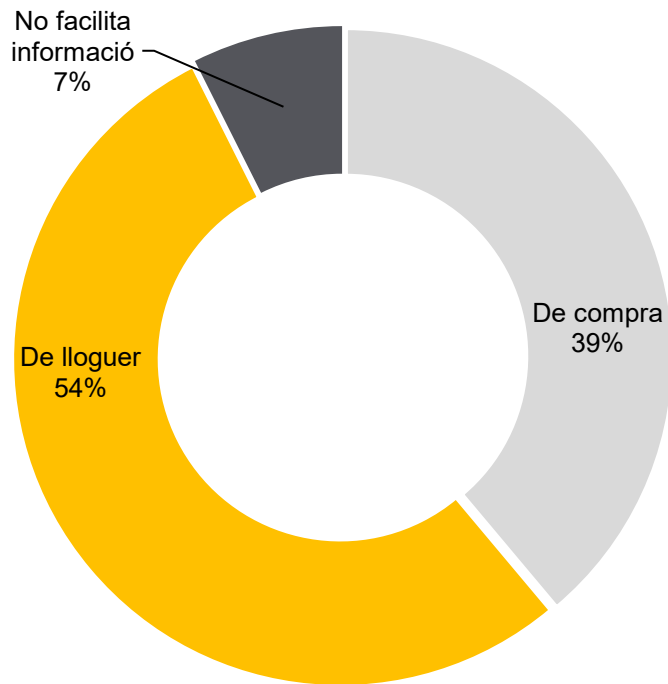


Edat persona responsable/propietària

- ✓ Un 37% de les persones responsables o propietàries dels negocis tenen entre 45 i 54 anys.
- ✓ La mitjana d'edat del conjunt dels participants se situa en 48,7 anys.

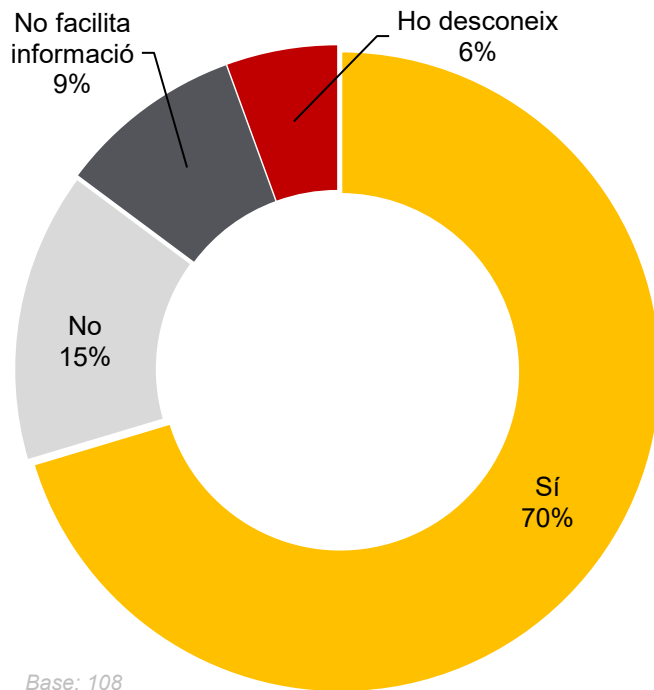


- ✓ La titularitat d'un 54% dels negocis és de lloguer mentre que un 39% són de compra.



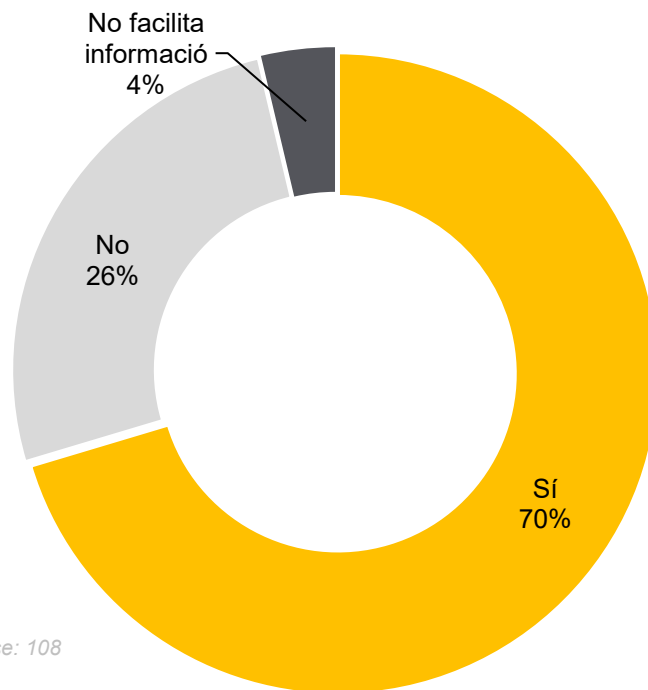
Base: 108

- ✓ Un 70% dels comerços i negocis de Montgat **diuen aparèixer a Google My Business** amb l'horari d'obertura i les dades de contacte.



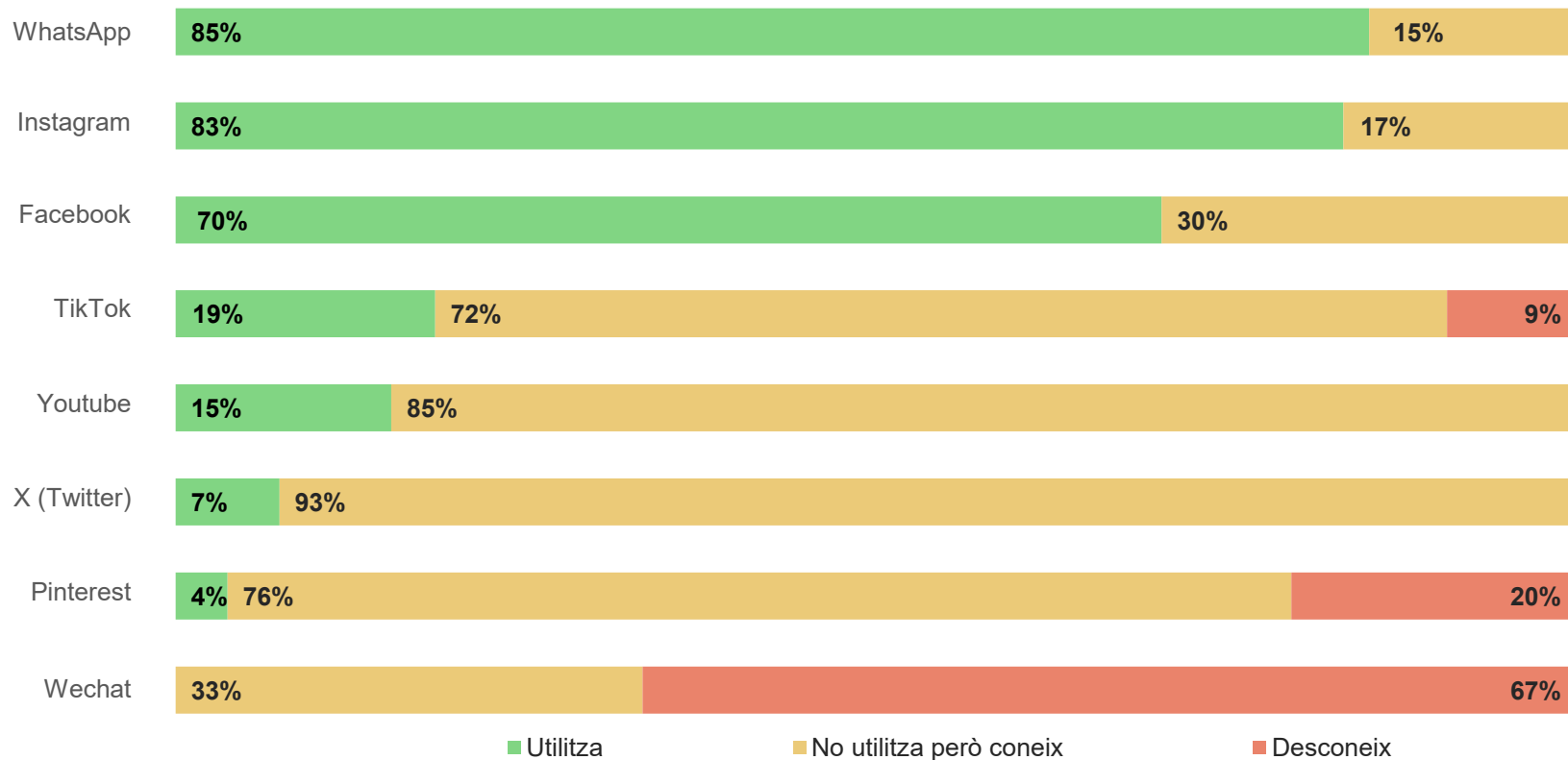
Nota: Als annexos de l'estudi es facilita la relació de dades de contacte d'aquells comerços i negocis interessats en què l'ajuntament els ajudi a tenir presència a Google My Business.

✓ Un 70% dels comerços i negocis de Montgat **diuen tenir pàgina web**.



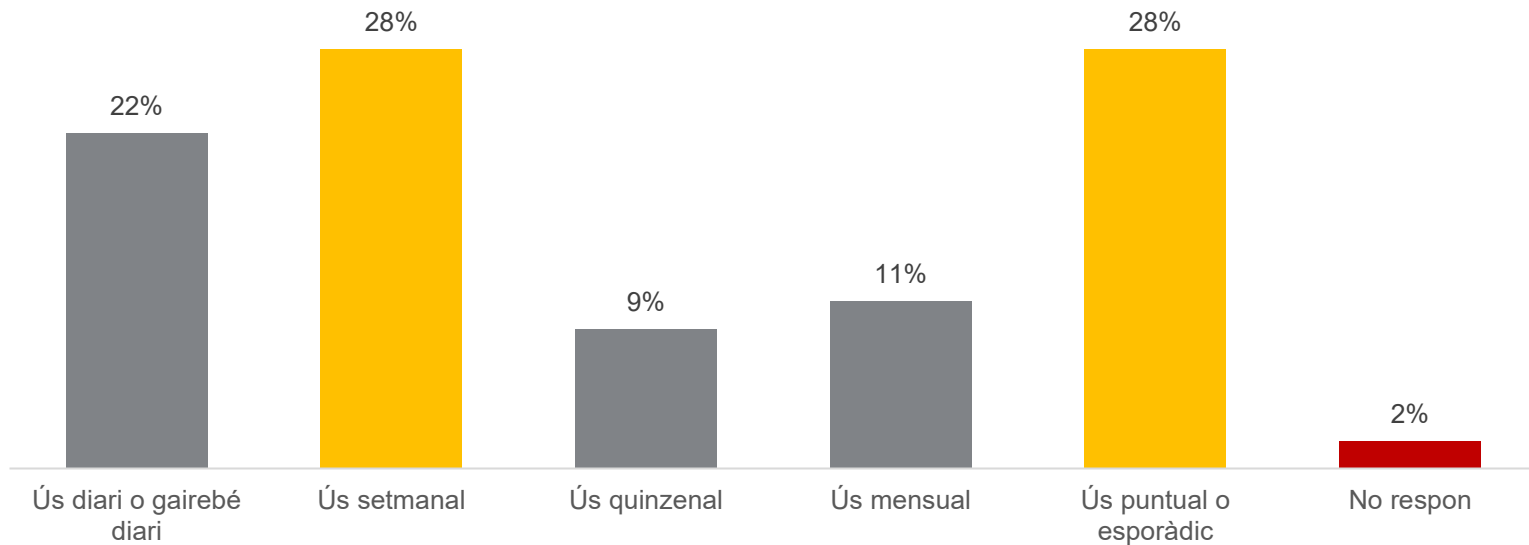
Base: 108

✓ Més del 80% dels comerços i negocis diuen utilitzar WhatsApp i Instagram professionalment (per al negoci).



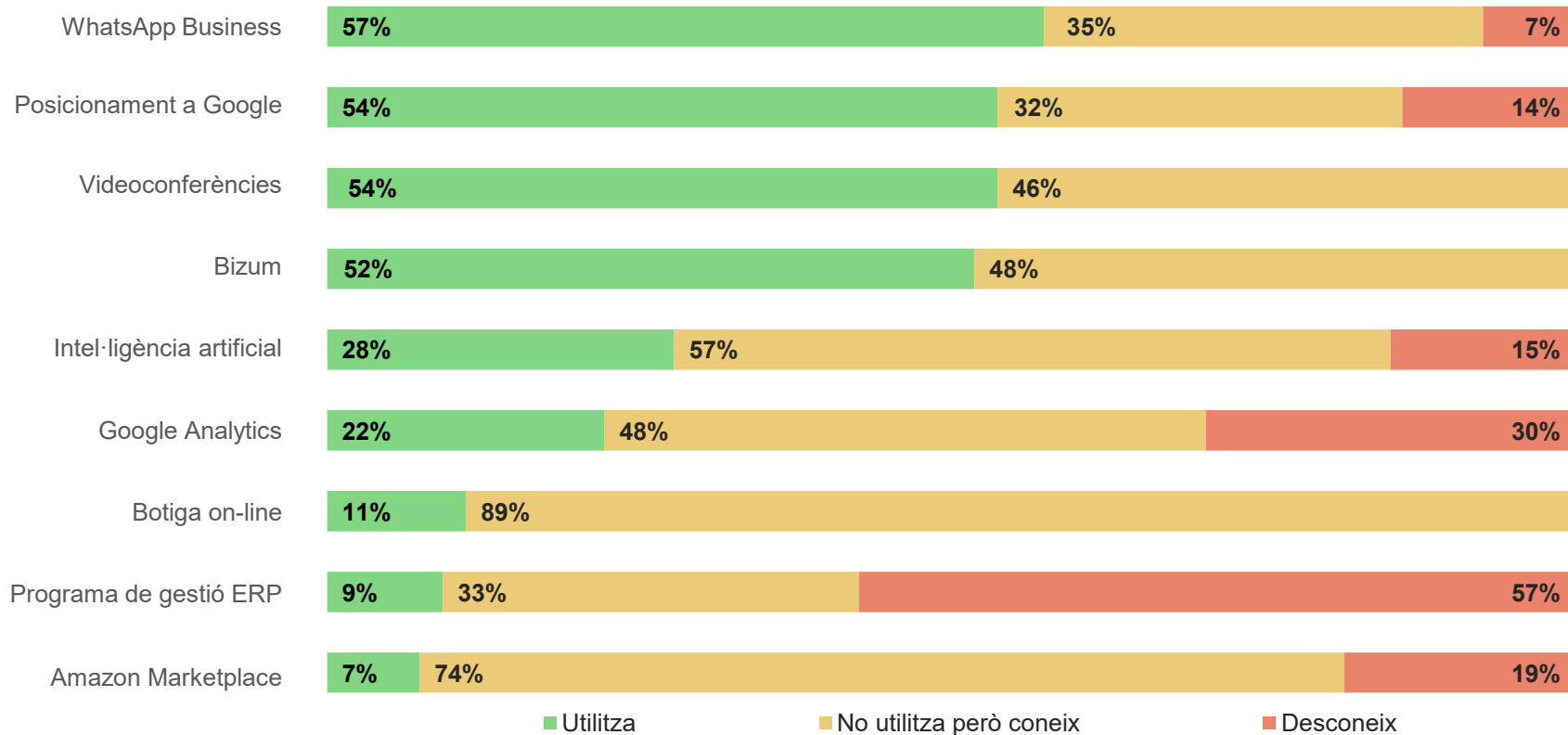
Freqüència d'ús de les xarxes socials

- ✓ Un 28% dels comerços i negocis utilitzen les xarxes socials de manera setmanal, mentre que un altre 28% en fan un ús puntual o esporàdic durant l'any.

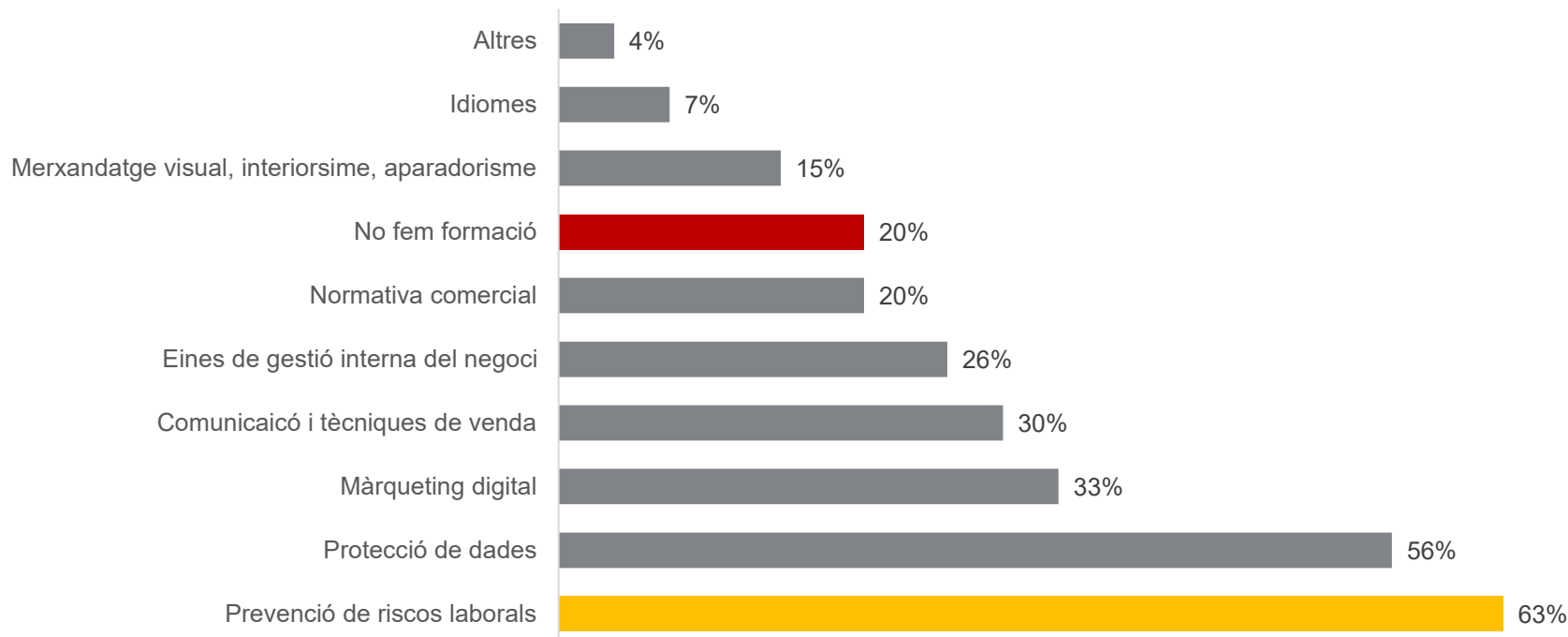


Coneixement i ús de serveis i eines digitals

✓ Més del 50% dels comerços i negocis utilitzen: WhatsApp Business, Posicionament a Google, Videoconferències i Bizum professionalment.



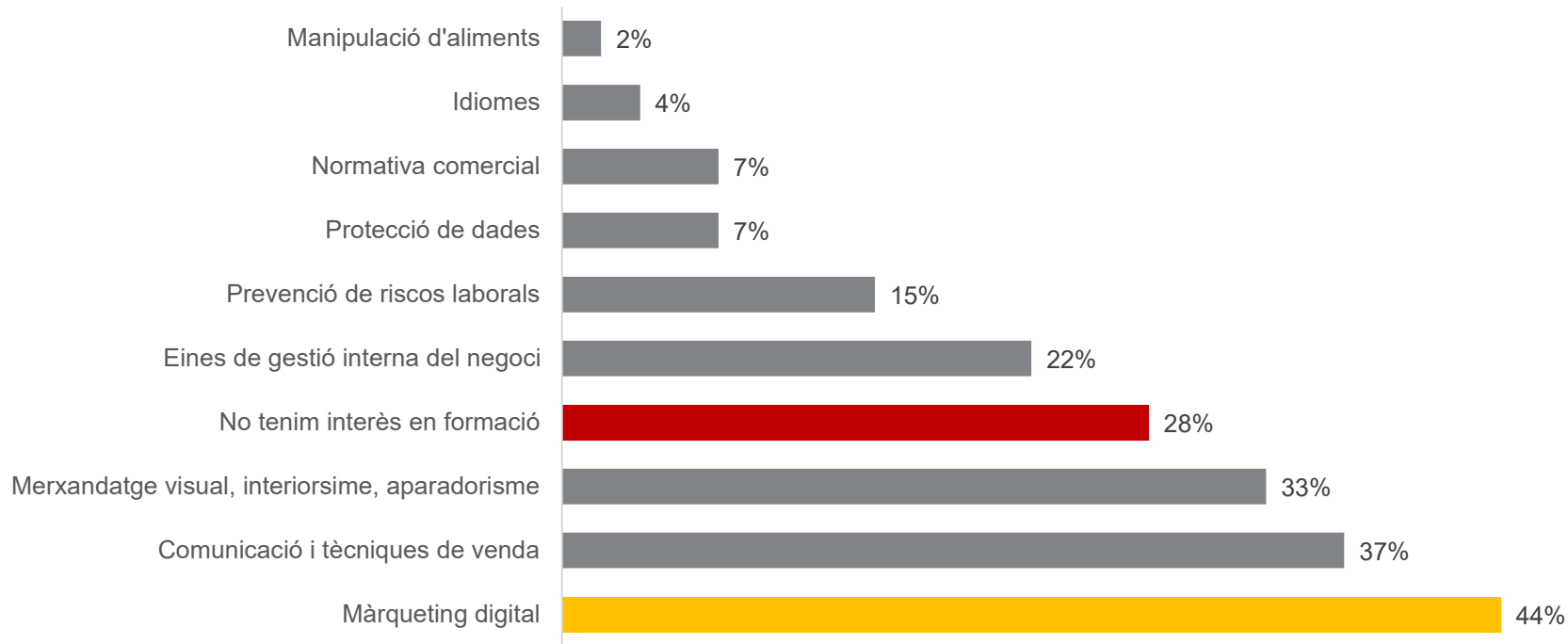
✓ Més de la meitat dels participants diuen fer cursos de prevenció de riscos laborals i protecció de dades.



Base: 108

Nota: La suma de les diferents categories de resposta pot ser superior al 100% donada la naturalesa metodològica de la qüestió (es permet escollir més d'una categoria de resposta).

- ✓ Els cursos, tallers o càpsules formatives que desperten més interès entre els comerços i negocis participants són: màrqueting digital, comunicació i tècniques de venda i marxandatge visual, interiorisme i aparadorisme.



Base: 108

Nota: La suma de les diferents categories de resposta pot ser superior al 100% donada la naturalesa metodològica de la qüestió (es permet escollir més d'una categoria de resposta).

Valoració de la imatge del negoci

- ✓ Els propis comerciants fan una **valoració global de la imatge** que projecta el seu negoci de **4,2 estrelles (en una escala d'una a cinc estrelles)**. Aquesta valoració equival a una puntuació de 8,4 en una escala valorativa d'un a deu.

Valoració de la imatge
general (local físic)



4,2

Base: 98

1 ★

2 ★

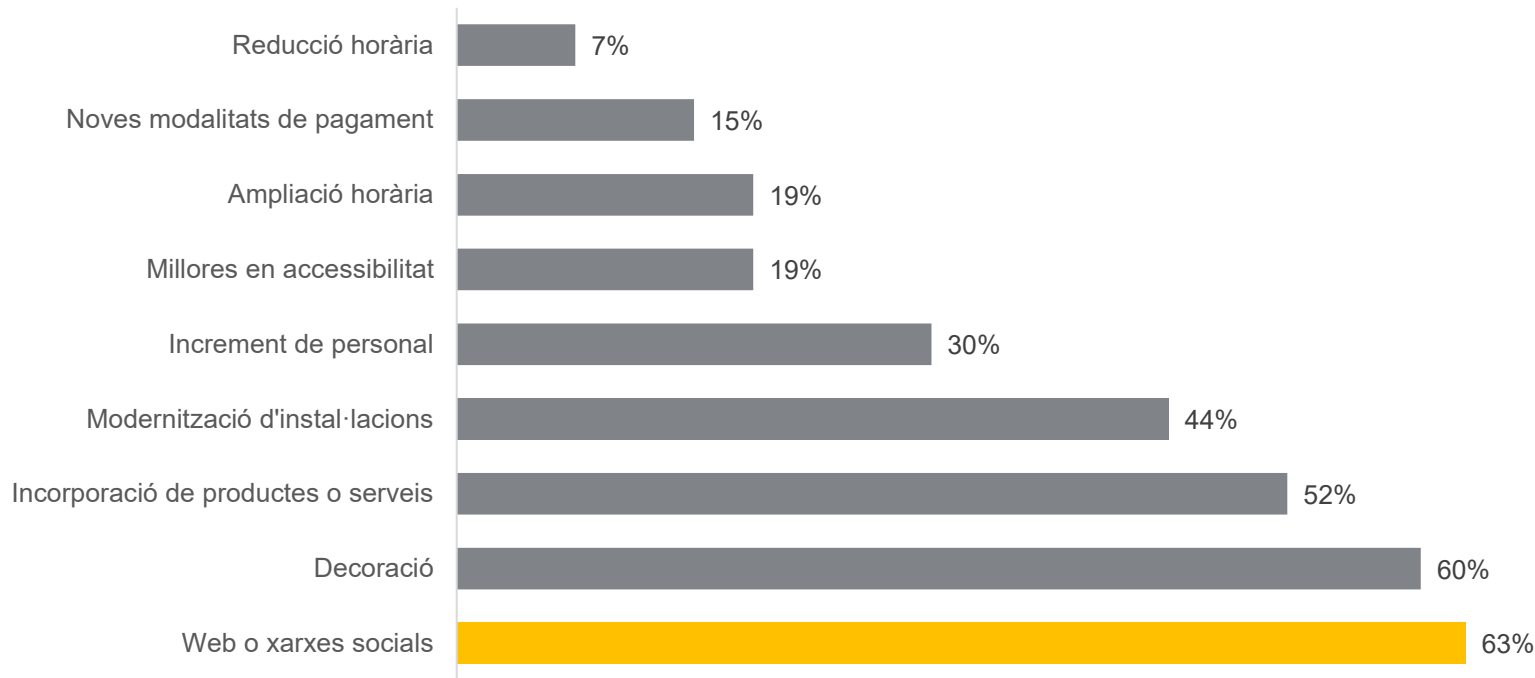
3 ★

4 ★

5 ★

Canvis i millores en els últims 2/3 anys

- ✓ Com a mínim, **6 de cada 10** comerços i negocis han fet **canvis** en la **pàgina web/xarxes socials** o en **decoració** del local comercial en els darrers dos o tres anys.

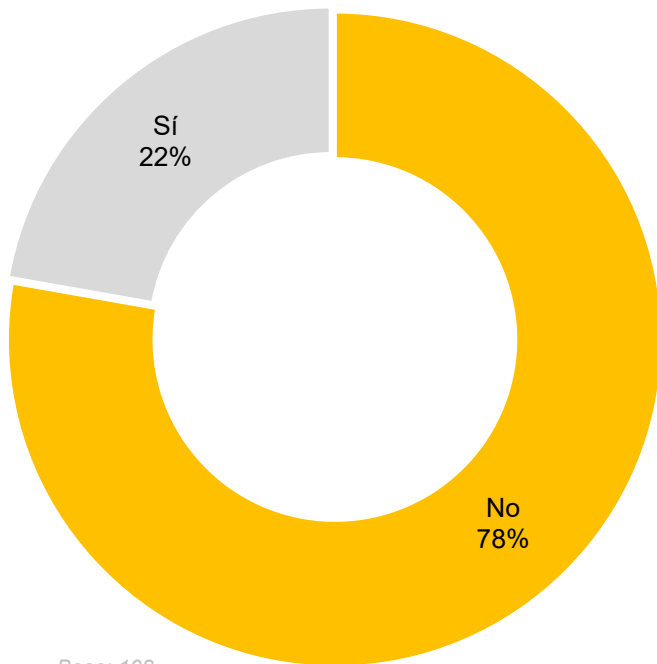


Base: 108

Nota: La suma de les diferents categories de resposta pot ser superior al 100% donada la naturalesa metodològica de la qüestió (es permet escollir més d'una categoria de resposta).

Previsió de canvis i millores a curt termini

✓ Un 78% dels comerços i negocis no té previst fer cap canvi ni millora a curt termini (en el proper any).



Base: 108

✓ Tipologia d'actuacions previstes:

Modernització d'instal·lacions	33%
Pàgina web	25%
Increment de personal / Nous llocs de treball	21%
Nous productes i/o serveis	17%
Accions de millora contínua	13%

Base de persones que fan comentaris: 24

- ✓ El **Net Promoter Score (NPS)** és una mètrica que permet mesurar el nivell de satisfacció de les persones usuàries o visitants, a través de la pregunta: **“Recomanaries X a un amic o familiar?”**
- ✓ Segons els resultats, els enquestats es classifiquen en:
 - ✓ Aquells qui assignen 9 o 10 punts: **promotors**
 - ✓ Aquells qui assignen 7 o 8 punts: **passius**
 - ✓ Aquells qui assignen 6 punts o menys: **detractors**

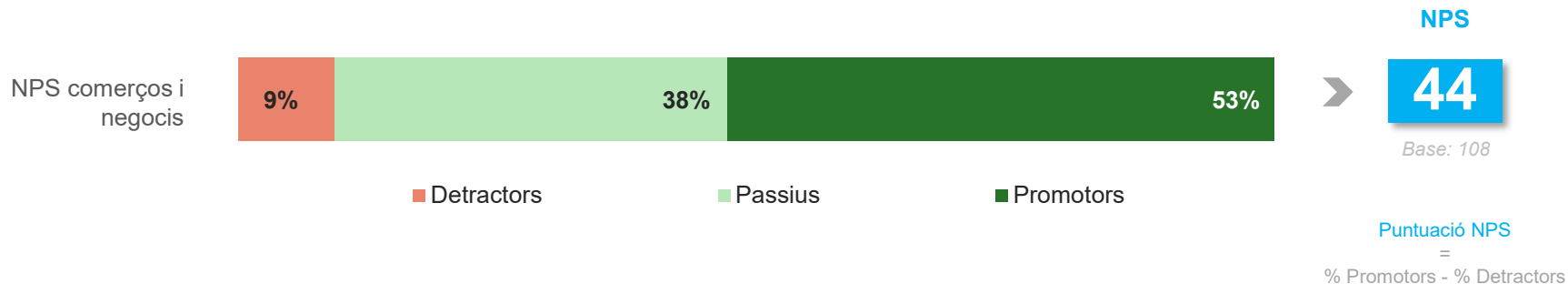


Per a obtenir un resultat es resten els detractors als promotors i així s'obté un índex que mesura la satisfacció i la recomanació.

*L'índex NPS pot ser tan baix com -100 (tothom és un detractor) o tan alt com 100 (tothom és un promotor).
Un NPS superior a 0 es percep com a bo i un NPS de 50 en endavant és excel·lent.*

NPS: índex de recomanació

- ✓ El **Net Promoter Score (NPS)** que obté el **comerç local de Montgat** per part dels comerços i negocis que participen en l'estudi és **correcte: 44** punts.
- ✓ **Més de la meitat** dels participants **recomanarien el comerç local de Montgat amb un 9 o un 10**.





CONCLUSIONS

Conclusions: hàbits de consum i compra ciutadania

- ✓ En l'estudi hi participen un 58% de dones i un 41% d'homes. L'1% restant no facilita informació sobre gènere.
- ✓ La mitjana d'edat del conjunt de participants és de 50,7 anys, amb un 32% de persones en la franja d'edat de 45 a 54 anys.
- ✓ Un 93% viuen de manera habitual a Montgat, mentre que del 7% restant la majoria són residents a la comarca del Maresme. Dels qui viuen a Montgat, un 34% ho fan a la zona del Nucli Antic, Colònia Argentina, Turó del Mar i Monsolís.
- ✓ Quant a la responsabilitat en les compres de la llar, un 50% diuen tenir-la compartida, mentre que un 49% diuen ostentar-la en exclusiva (més del 75% de responsabilitat) i un 1% reduïda (menys del 25% de responsabilitat).
- ✓ Un terç dels participants no tenen una dia fixe a la setmana per a anar a fer les compres quotidianes. Dels qui sí que diuen tenir-hi un dia destinat, un 32% assenyalen el dissabte i un 24% el divendres.
- ✓ Un 70% fa les compres habituals d'alimentació i altres productes quotidians en supermercat. El comerç local de Montgat és assenyalat a aquest efecte per un 44% dels participants en l'estudi, com també ho és el mercat municipal per un 33%.

Conclusions: hàbits de consum i compra ciutadania

- ✓ La despesa mensual en les compres bàsiques de la llar (alimentació i altres productes quotidians) és de 509,30€ per llar. Cal tenir en compte que un 42% dels participants en l'estudi viuen en una llar formada per parella i fills i que un altre 29% viuen en llar formada per parella sense fills.
- ✓ Un 44% diu que la freqüència de compra al comerç local de Montgat és setmanal, mentre que un altre 33% diu que hi compra dues o més vegades a la setmana. Més del 80% dels participants afirmen comprar-hi alimentació fresca, principalment.
- ✓ Quant a les compres fora de Montgat, més del 70% dels participants assenyala equipament per a la llar i equipament per a la persona, principalment. El motiu primordial per a comprar-hi és la varietat d'oferta.
- ✓ Sobre la valoració d'aspectes comercials de Montgat, els participants en l'estudi destaquen positivament la professionalitat dels comerciants (8,00), així com els horaris comercials (7,33). En canvi, l'oferta d'oci (4,40) i la varietat d'oferta (5,63) són els aspectes assenyalats de manera més negativa.
- ✓ Pel que fa les campanyes comercials locals, el Calendari d'Advent, amb un 7,36, és la campanya més ben valorada. El Talonari de l'ACISM obté un 7,21 i el Rasca i Guanya, un 6,99.

Conclusions: hàbits de consum i compra ciutadania

- ✓ La proximitat i el tracte i l'atenció dels comerciants són aspectes que la ciutadania valora positivament respecte del comerç local de Montgat. Per altra banda, la manca d'oci, la poca oferta comercial i la poca varietat de supermercats són aspectes que la ciutadania valora negativament.
- ✓ En una escala d'1 a 5, el comerç local de Montgat obté una valoració de 3,2.
- ✓ Pel que fa les compres per Internet, un 92% dels participants en l'estudi diu comprar-hi alguna vegada al llarg de l'any. D'aquests, un 40% hi compra, com a mínim, una vegada al mes. Els productes i serveis més comprats on-line són: entrades per a espectacles o oci, moda (tèxtil i calçat), viatges, llibres i complements personals.

Aquestes conclusions han estat obtingudes arran de les 412 enquestes realitzades entre la ciutadania de Montgat i són un indicador de l'estat del comerç local així com dels hàbits de consum i compra habituals.

Es recomana tenir en compte els comentaris, observacions i propostes de millora dels visitants per tal de seguir treballant en la línia de la millora contínua.

Conclusions: campanyes comercials

- ✓ Un 39% dels comerços i negocis de Montgat que participen en l'estudi de valoració de les campanyes comercials locals estan ubicats a la zona de Les Pedreres i Mallorquines, mentre que un altre 33% es troben a la zona del Nucli Antic, Colònia Argentina, Turó del Mar i Monsolís.
- ✓ La mitjana d'edat de les persones responsables o propietàries dels comerços i negocis és de 51,7 anys, amb un 42% de persones que se situen en la franja d'edat dels 45 als 54 anys.
- ✓ Un 50% dels negocis que participa en l'estudi són de lloguer, mentre que un 45% són de compra i el 5% restant declina pronunciar-se respecte la titularitat del negoci.
- ✓ Quant a la valoració d'aspectes comercials locals, els participants destaquen positivament la relació amb d'altres comerços i negocis (7,33) i, per contra, ressalten negativament l'aparcament disponible a la zona del negoci (5,84).
- ✓ El 58% dels participants no forma part de l'associació de comerços i serveis de Montgat (ACISM) i el 42% restant, sí.

Els comerços i negocis NO associats a l'ACISM:

- ✓ Consideren que el Calendari d'Advent és la millor campanya comercial i li atorguen una nota de 8,02. El Rasca i Guanya obté un 7,51 i el Talonari de l'ACISM un 7,19.
- ✓ Opinen que l'ACISM atorga visibilitat als negocis, que facilita l'obtenció d'ajudes i subvencions i que representa els associats davant les institucions. Per altra banda, també opinen que l'oferta formativa no és bona – o és escassa – i que la quota de membre és elevada.
- ✓ Un 33% dels comerços i negocis actualment no associats voldria formar part de l'ACISM. Ara bé, la quota d'associat i la relació amb els actuals membres de l'equip gestor són els principals motius a resoldre.
- ✓ Gairebé 3 de cada 10 comerços i negocis no associats voldria formar part d'alguna de les campanyes comercials sense haver de formar part de l'ACISM.
- ✓ L'índex NPS de recomanació que fan del comerç local de Montgat obté una puntuació de 32 (de 0 a 50 es considera correcte i de 50 a 100 excel·lent).

Els comerços i negocis SÍ associats a l'ACISM:

- ✓ Consideren que el Calendari d'Advent és la millor campanya comercial i li atorguen una nota de 8,14. El Rasca i Guanya obté un 7,79 i el Talonari de l'ACISM un 7,56.
- ✓ Opinen que l'ACISM facilita la interlocució amb l'ajuntament i que la comunicació vers els associats és bona. Per altra banda, també opinen que l'oferta formativa que ofereix l'associació no és bona – o és escassa.
- ✓ Un 66% dels comerços i negocis actualment ja associats a l'ACISM voldria formar-ne part de manera més activa. Ara bé, la relació amb els actuals membres de l'equip gestor i el fet de considerar l'associació endogàmica o poc democràtica són els principals esculls a superar.
- ✓ El 67% dels comerços i negocis membres de l'associació consideren que es necessiten més campanyes comercials en l'àmbit local.
- ✓ L'índex NPS de recomanació que fan del comerç local de Montgat obté una puntuació de 45 (de 0 a 50 es considera correcte i de 50 a 100 excel·lent).

- ✓ Un 45% dels comerços i negocis de Montgat que participen en l'estudi de comunicació social estan ubicats a la zona de Les Pedreres i Mallorquines, mentre que un altre 31% es troben a la zona del Nucli Antic, Colònia Argentina, Turó del Mar i Monsolís.
- ✓ La mitjana d'edat de les persones responsables o propietàries dels comerços i negocis és de 48,7 anys, amb un 37% de persones que se situen en la franja d'edat dels 45 als 54 anys.
- ✓ Un 54% dels negocis que participa en l'estudi són de lloguer, mentre que un 39% són de compra i el 7% restant declina pronunciar-se respecte la titularitat del negoci.
- ✓ Un 70% dels comerços i negocis diuen tenir les dades a Google My Business. Del 30% restant: un 15% no les hi té, un 9% declina respondre i un 6% desconeix l'eina.
- ✓ 7 de cada 10 participants té pàgina web del negoci o comerç, mentre que un 26% no en té i un 4% declina respondre la qüestió.
- ✓ Quant al coneixement i ús de xarxes socials, més de 8 de cada 10 comerços i negocis utilitzen WhatsApp i Instagram de manera professional.

Conclusions: comunicació social

- ✓ La freqüència d'ús de les diferents xarxes socials no és homogènia: un 28% dels comerços i negocis les utilitza de manera setmanal i un altre 28% en fa un ús molt puntual o esporàdic (menys d'una vegada al mes).
- ✓ Quant a eines i serveis digitals, les més utilitzades i conegudes entre els participants en l'estudi són: WhatsApp Business (57% en fa ús); Posicionament a Google (54%); Videoconferències (54%) i Bizum (52%). Entre les menys utilitzades i conegudes hi ha: Amazon Marketplace (4% en fa ús); Programes de gestió (9%) i Botiga on-line (11%).
- ✓ Pel que fa a formació, un 63% dels comerços i negocis diuen participar en algun curs, taller o càpsula formativa de riscos laborals i un altre 56% en protecció de dades. També es destaca un 20% que no fa cap tipus de formació.
- ✓ Quant a necessitats formatives, més de 3 de cada 10 participants destaquen que als agradaria fer o necessitarien: màrqueting digital, comunicació i tècniques de venda o marxandatge visual, interiorisme i aparadorisme. També es destaca un 28% que no mostra cap interès en fer formació.
- ✓ En una escala d'1 a 5, la imatge general que projecta el propi comerç o negoci obté una valoració de 4,2.

- ✓ La majoria dels negocis i comerços de Montgat diu haver fet algun canvi i/o millora en els últims dos o tres anys. Com a mínim, més de la meitat ha dut a terme alguna actuació relacionada amb: pàgina web o xarxes socials, decoració o introducció de nous productes i/o serveis.
- ✓ Un 22% dels participants en l'estudi té previst realitzar millores o canvis en el proper any, destacant la modernització de les instal·lacions o la inversió en digitalització.
- ✓ L'índex NPS de recomanació que fan del comerç local de Montgat obté una puntuació de 44 (de 0 a 50 es considera correcte i de 50 a 100 excel·lent).

Aquestes conclusions han estat obtingudes arran de:

- 132 enquestes realitzades entre els comerços i negocis de Montgat (estudi sobre valoració de campanyes comercials).
- 108 enquestes realitzades entre els comerços i negocis de Montgat (estudi sobre comunicació social).

I són un indicador de l'estat del comerç local.

Es recomana tenir en compte les aportacions realitzades per tal de seguir treballant en la línia de la millora contínua.



La informació que conté aquest document és de caràcter estrictament confidencial i pertany a l'ajuntament de Montgat.

N'és prohibida la reproducció total o parcial per qualsevol procediment, sense prèvia autorització.