



AJUNTAMENT DE SANT BOI DE LLOBREGAT



ENQUESTA
Afectació de la pandèmia i
el confinament al comerç
de Sant Boi

Octubre 2020

OBSERVATORI DE LA CIUTAT

CONTINGUTS

Característiques dels establiments enquestats.....	3
Ubicació, informants, sector d'activitat, antiguitat dels establiments, pertinença a associacions i presència a xarxes socials	
Equipament i inversions dels comerços arran la pandèmia.....	4
Elements i serveis presents als establiments, inversions en digitalització i en material d'higiene i protecció	
Comandes telefòniques, online i venda a domicili.....	5
Valoracions sobre la venda a domicili, les comandes online o per telèfon, i perspectives de futur de les mateixes	
Ajuts, subvencions i programes de recuperació.....	6
Necessitat i sol·licitud d'ajuts econòmics o crèdits; coneixement, ús i valoracions de programes de recuperació econòmica.	
Afectació al comerç del confinament i la pandèmia.....	7
Tancaments durant el confinament i reobertures durant la desescalada, modificació d'horaris, afectació al personal, ERTA, volum de vendes perdudes, recuperació del nivell de vendes, canvis a la procedència dels clients, incorporació de nous productes o serveis	
Informació municipal i d'associacions de comerciants.....	8
Canals de comunicació a través dels quals es va rebre informació sobre afectacions al comerç de les mesures de salut pública	

Ajuntament de Sant Boi de Llobregat

**Unitat d'Assistència a la
Planificació i l'Avaluació**

Plaça de l'Ajuntament, 1
08830 Sant Boi de Llobregat
Tel. 93 635 12 00

planific@santboi.cat
<http://observatori.santboi.cat>

Característiques dels establiments enquestats

Entre els mesos de juliol i octubre, amb la col·laboració del Departament de Comerç, Consum i Turisme de l'Ajuntament, i l'associació de comerciants Sant Boi Comerç, la Unitat d'Assistència a la Planificació i l'Avaluació ha portat a terme una enquesta online a comerciants de la ciutat per tal de conèixer les seves percepcions davant el confinament i la pandèmia, així com per a tenir informació de primera mà sobre l'afectació al teixit comercial de la nostra ciutat.

Donada la necessitat d'obtenir informació sobre aquests aspectes i la impossibilitat de realitzar un treball de camp presencial i correctament estratificat i representatiu de la totalitat del teixit comercial, es va optar per una enquesta online a la que es demanava els comerciants a participar-hi, mitjançant la crida que es va fer des de l'Associació Sant Boi Comerç i el Departament de Comerç, Consum i Turisme als establiments de la ciutat amb què van poder contactar i que van voler participar-hi. Com a resultat, trobem que gairebé 6 de cada 10 establiments participants són adherits a Sant Boi Comerç. El fet d'haver utilitzat, entre d'altres mètodes de difusió, xarxes socials fa que la majoria dels participants hi tinguin presència, especialment a Facebook (el 80,7%) i Instagram (el 77,1%).

En total hi van participar 109 comerços i establiments de Sant Boi, la majoria situats als barris més cèntrics, això és, Marianao, Centre i Vinyets-Molí Vell, concretament el 91,7% del total. Malgrat que aquests tres barris concentren la majoria del comerç santboià, el teixit comercial dels barris més perifèrics, especialment Ciutat Cooperativa-Molí Nou, on el teixit comercial és important, s'hi troba infrarepresentat.

Dels 109 establiments, 93 es troben situats a locals independents, el que suposa el 85,3% del total, mentre que els 16 restants són ubicats a algun mercat municipal. En la majoria dels casos, gairebé el 95%, va ser el propietari o propietària qui va respondre l'enquesta.

Els diferents sectors d'activitat comercial hi són representats, ja que un 40% dels participants corresponen a establiments de venda de productes no alimentaris, per un 20% d'establiments d'alimentació, un 27% dedicats als serveis personals i les reparacions, i un 14% d'establiments d'hostaleria.

Equipament i inversions dels comerços arran de la pandèmia

Bona part dels comerços de Sant Boi han incorporat durant el confinament i la posterior desescalada nous equipaments i serveis als seus establiments, relacionats amb nous formats de comanda i entrega de productes i serveis. Gairebé el 80% han fet inversions en sistemes de digitalització i incorporació de noves tecnologies, així com les obligades mesures d'higiene i protecció, que també han requerit cert grau d'inversió als negocis.

Un dels aspectes en que més ha canviat el comerç arran de la pandèmia és el canal per a fer comandes. Abans de la pandèmia el 62,4% acceptava comandes per telèfon, mentre que en l'actualitat aquest percentatge ha augmentat fins el 73,4%, un increment d'onze punts percentuals. La possibilitat de fer comandes per WhatsApp o per Internet també s'han incrementat molt: un 12,8% dels comerços va incorporar aquests canals per a fer comandes, de manera que en l'actualitat el 65% accepta comandes per WhatsApp, i el 44% disposa de sistemes per a fer-hi comandes via internet.

També s'ha incrementat fortament el servei a domicili: abans de la pandèmia el 21,1% ofería aquest servei, mentre que ara l'ofereix el 49,5%, això és, el nombre d'establiments que ofereixen servei a domicili és més del doble que abans.

Amb no tanta intensitat però també significativament, trobem més establiments que abans que disposen de correu electrònic, pàgina web o presència a xarxes socials.

El pressupost destinat a inversions en digitalització i incorporació de noves tecnologies supera els 500 euros en un 20% dels comerços, mentre que en un 40% dels casos ha suposat una inversió menor. Un altre 40% va respondre no haver-hi invertit en aquests conceptes, ja fos perquè ja ho havien fet anteriorment o perquè no s'han vist en la necessitat.

Quant a les obligades mesures de protecció, el 100% dels comerços enquestats utilitza mascaretes i posa a disposició dels clients dispensadors de gel hidroalcohòlic. 3 de cada 4 també hi disposen de cartells amb consells, el 52% té senyalitzacions de distàncies de seguretat, el 42% utilitza pantalles facials, i el 32% mampares de separació als taulells. Aquesta inversió en material de protecció ha suposat més de 500 euros en un 25,7% dels casos, d'entre 100 i 500 euros en un 56%, i de menys de 100 euros en un 16,5% dels casos.

Comandes telefòniques, online i venda a domicili

Com s'ha comentat, un dels principals resultats del confinament i la pandèmia al comerç ha estat la incorporació de nous canals per a fer comandes de productes i serveis, així com un important increment del nombre de comerços que ofereixen servei a domicili. Quines perspectives de futur tenen aquestes noves modalitats de venda segons els comerciants enquestats?

Segons l'opinió del 22% dels enquestats, la venda a domicili al seu comerç no restarà com un fet puntual i es mantindrà un cop passada la crisi sanitària. En canvi, un 21% opina que sí que és una situació puntual. El 5,5% va dir que quan finalitzi la crisi n'hi haurà més que abans, però no tanta com ara.

Dels establiments que accepten comandes online o per telèfon, la majoria, gairebé 2 de cada 3, ofereixen tant l'opció de recollida a la botiga com la de fer-les arribar a domicili, mentre que el 35% només ofereix l'opció de recollida a la botiga.

Quant a l'ús del comerç de proximitat davant les grans superfícies comercials, una tercera part del total de comerços creu que bona part de les vendes que tenen actualment tornaran a aquestes grans superfícies, per un 32,1% que pensa que una part sí, però petita. A l'altra banda, el 30% dels enquestats va respondre que no pensa que hagi de perdre vendes en benefici de les grans superfícies.

Ajuts, subvencions i programes de recuperació econòmica

Davant el tancament forçat i la pèrdua de vendes, bona part del comerç ha necessitat d'ajudes econòmiques per a tirar endavant, ja siguin via subvencions públiques, crèdit bancari o ajudes de familiars, amics o altres relacions personals. Tan sols el 29,4% del total de comerços enquestats van manifestar no haver necessitat cap tipus d'ajuda econòmica.

Gairebé la meitat dels comerços ha sol·licitat alguns tipus d'ajuda a les administracions públiques, ajuda que s'ha concedit a una tercera part del total, mentre que a un 15,6% se'ls ha denegat, segons manifesten els enquestats. També trobem un 27,5% que han hagut de sol·licitar (i se'ls ha concedit) un crèdit bancari. Una part important, el 22%, ha rebut algun tipus d'ajut econòmic de familiars, amics o altres persones del seu àmbit de relacions personals.

L'Ajuntament de Sant Boi ha posat a disposició del comerç el Programa FUTUR, de subvenció d'inversions de millora. Del total del 109 comerços participants a l'enquesta, 37 hi han presentat una sol·licitud, que s'ha concedit a 11 d'ells, per 8 que se'ls va denegar, i 18 més que en el moment de l'enquesta encara no havien rebut resposta a la seva sol·licitud. El coneixement del programa entre els comerciants és del 70%, per un 29,4% que van dir no conèixer-lo. La valoració global és de 6,4 punts sobre 10, encara que com sol passar amb les valoracions de programes que impliquen rebre una subvenció, la valoració és molt desigual entre els que accedeixen als ajuts que entre els que no: la valoració del Programa FUTUR entre els comerços que han rebut subvenció és de 9,1 punts, mentre que als que se'ls va denegar la valoració és de 3,1 punts. Entre els que es troben pendents de resposta el valoren amb 7,5 punts, i aquells que el coneixen però no l'ha fet servir el valoren amb un 6,4 sobre 10.

Una altra campanya endegada per l'Ajuntament és Reactivem Sant Boi, de foment de compra de productes i serveis al nostre municipi. En forma part el 57,8% dels enquestats, mentre que un 22% no en forma part tot i conèixer-la, i un 15,6% va dir no conèixer-la.

Afectació al comerç del confinament i la pandèmia

Durant el confinament, un 65% dels establiments enquestats van haver de tancar totalment durant algun temps, mentre que un 18,3% no va tancar en cap moment i un 12% tampoc no ho va fer però va reduir a la meitat o menys la jornada habitual. Això es tradueix en què el 47% va perdre la totalitat del volum de vendes, un 18% entre el 75 i el 100%, i un 11% va perdre aproximadament la meitat de les vendes. En total, trobem que el 84,4% del total de comerços enquestats van perdre vendes a causa del confinament.

Un cop represa l'activitat, ja sigui totalment o parcialment, només el 8,3% dels comerços van manifestar haver recuperat totalment el seu volum de vendes anteriors, per un 35% que n'ha recuperat la majoria però no tot, i un 41,3% que han recuperat un part petita del volum de vendes. Com a conseqüència, actualment el 24,8% dels comerços es planteja el tancament definitiu de l'activitat, per un 16,5% que s'ho va plantejar en algun moment però no en l'actualitat. El 56% del total va dir que en cap moment s'han plantejat tancar.

L'efecte del tancament i posterior represa en els llocs de treball que genera el comerç és força important: a un 27,1% dels establiments hi treballen menys persones que abans de la crisi sanitària, i tan sols a un 3,7% hi treballen més persones que abans. Al mig, trobem que al 70% dels establiments hi treballa el mateix nombre de persones. Aproximadament al 40% dels comerços s'han hagut d'acollir a un ERTO, ja sigui afectant a la totalitat de treballadors/es, o bé a una part.

Quant als canvis als clients, en un 71,6% dels casos no s'han detectats canvis quant a la seva procedència, mentre que al 8,3% s'ha detectat un increment de clients del mateix barri on hi ha l'establiment, en un 14,7% reben més clients d'altres barris de Sant Boi, i en un 7,3% s'ha detectat un increment dels clients procedents d'altres municipis.

Per últim, cal dir que un 30% ha incorporat nous productes o serveis que abans no oferien.

Informació municipal i d'associacions de comerciants

Tant l'Ajuntament com les associacions de comerciants han anat facilitant informació als comerços sobre adopció de mesures de seguretat i protecció, normativa legal o ajuts durant l'estat d'alarma. El 90,8% dels comerços enquestats van dir haver rebut aquesta informació, per diferents canals.

Els correus electrònics enviats per les associacions de comerç van arribar al 53,2% dels enquestats, mentre que les comunicacions que l'Ajuntament feia via xarxes socials municipals arribaren al 40,4%, una xifra similar a la dels comerços que rebien comunicacions d'associacions també via xarxes socials, el 38,6% del total.

Els correus electrònics que es van enviar des de l'Ajuntament arribaren al 31,2%, mentre que un 22% va rebre informacions i comunicacions a través de l'Oficina del Pla Reactivem.