



La qualitat dels bars restaurant
de la Universitat Autònoma de Barcelona
Curs acadèmic 2010-2011

Montserrat Riba Sicart
Responsable de Restauració
Bellaterra, setembre de 2011

La qualitat dels bars restaurant de la Universitat Autònoma de Barcelona

Índex

1. Introducció	3
2. Material i mètode	3
3. Resultats i discussió	4
Respostes obtingudes	4
Costum d'anar al bar	6
Mobilitat en la restauració en el campus de la UAB	8
Valoració de la satisfacció global dels bars restaurant de la UAB	9
Valoració dels bars restaurants de la UAB en funció dels aspectes de qualitat	10
Valoració dels aspectes de qualitat en els serveis de Restauració de la UAB	24
Valoració de l'ambient del local dels bars restaurant de la UAB	32
Diferències entre l'autoservei i el restaurant de les Facultats de la UAB	44
Recull d'idees per a dur a terme	50
4. Conclusions	54
Annex:	
Enquesta	56
Índex de gràfics	60
Índex de taules	62

La qualitat dels bars restaurant de la Universitat Autònoma de Barcelona

1. Introducció

L'objectiu específic d'aquest estudi ha estat saber el valor que els membres de la comunitat universitària, que són els clients principals dels bars restaurant de la Universitat Autònoma de Barcelona, atorguen a aquests establiments. Aquest treball té dos antecedents, que es van dur a terme els anys 2002 i 2007.

L'objectiu general o final és millorar el servei de restauració i establir prioritats pel que fa a les actuacions que s'han de dur a terme en els pròxims anys.

2. Material i mètode

L'enquesta s'ha dut a terme el curs acadèmic 2010-2011. En aquest estudi dels resultats anomenarem aquesta enquesta, per simplificar, *enquesta de l'any 2010*.

El dia 19 de novembre de 2010 es va obrir l'enquesta (annex 1 i 2), que es va penjar al Campus Virtual, perquè hi poguessin accedir tots els estudiants, i a la intranet de la UAB, perquè hi poguessin accedir el PAS i el PDI.

Hem aplegat les respostes rebudes fins al dia 7 de febrer de 2011.

El nombre de respostes ha estat de 5.421.

3. Resultats i discussió

Respostes obtingudes

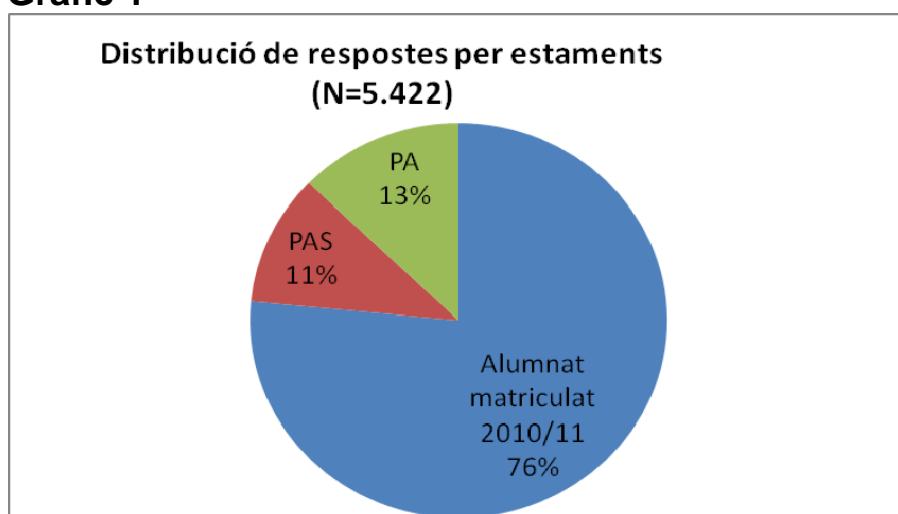
S'han obtingut 5.421 respostes vàlides. D'aquestes, el 76,5 % corresponen a l'alumnat, el 10,7 % al PAS i el 12,7 % al professorat (taula 1 i gràfic 1).

En la mateixa enquesta feta l'any 2002, un 60,6 % de les respostes corresponien a alumnat (995 alumnes), una xifra inferior que la de l'any 2007 (67,4 %) i molt inferior que la de l'any 2010 (76,5 %). El motiu d'haver obtingut més respostes enguany és el fet que s'ha canviat de mitjà de difusió i s'ha promogut, a més, un sorteig de tres vals de 10 tiquets restaurant (taula 2).

El nombre total de respostes obtingudes representa el 9,1 % de l'alumnat, el 14,6 % del PDI i el 15,5 % del PAS de la UAB (segons dades obtingudes de l'OGID de la UAB del curs 2010-2011: 45.813 estudiants, 4.749 membres del personal acadèmic i investigador i becaris, 3.749 membres del personal d'administració i serveis) (gràfic 2).

<i>Estament</i>	<i>n</i>	<i>%</i>
Alumnat	4.148	76,5
PAS	582	10,7
Professorat	691	12,7
<i>N = 5.421</i>		

Gràfic 1

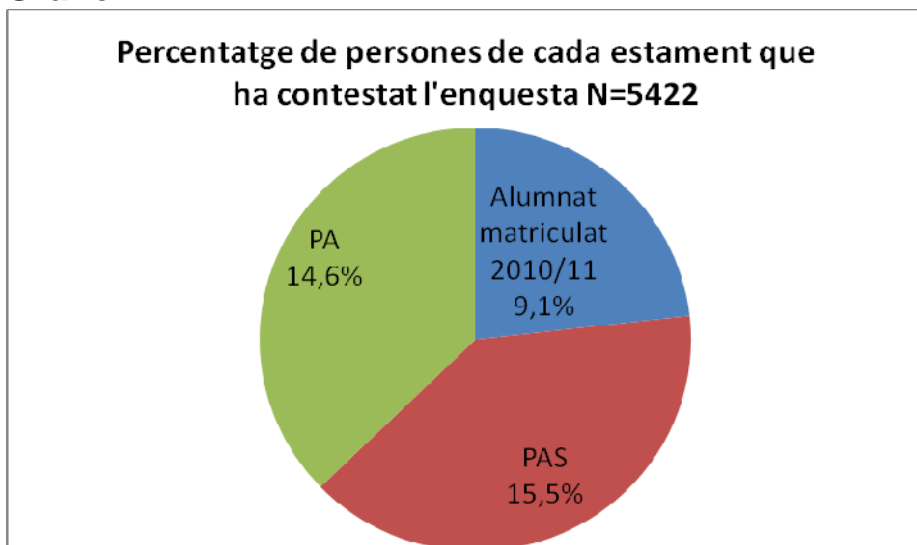


L'increment de respostes respecte a l'estudi dut a terme els anys 2002 i 2007 es mostra en la taula 2:

	<i>Alumnat</i>	<i>PAS</i>	<i>Professorat</i>	<i>Totals</i>
Respostes de 2002	995	303	202	1.500
Respostes de 2007	2.138	510	525	3.175
Respostes de 2010	4.148	582	691	5.421

El sorteig de tres vals de 10 dinars en els restaurants de la UAB, entre els participants, ha estat un dels motius d'haver obtingut un alt nombre de respostes. Un altre motiu ha estat la difusió entre els estudiants mitjançant el Campus Virtual.

Gràfic 2

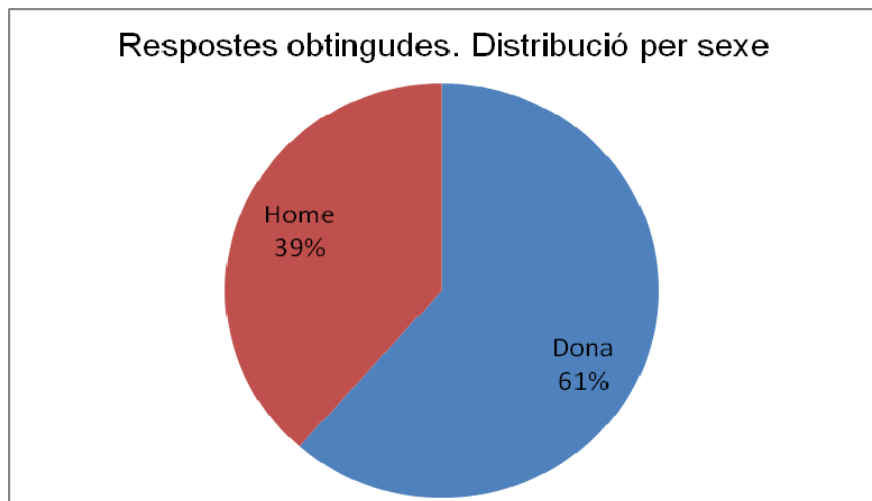


Pel que fa al sexe dels participants, han respost l'enquesta un percentatge més alt de dones (un 61,4 % de dones respecte a un 38,6 % d'homes), però aquest valor no és gaire significatiu perquè a la UAB el nombre de dones és superior al d'homes (un 58 % versus un 42 %) (taula 3 i gràfic 2).

Sexe	<i>n</i>	%
Dona	3.330	61,4
Home	2.091	38,6
TOTAL	5.421	100,0

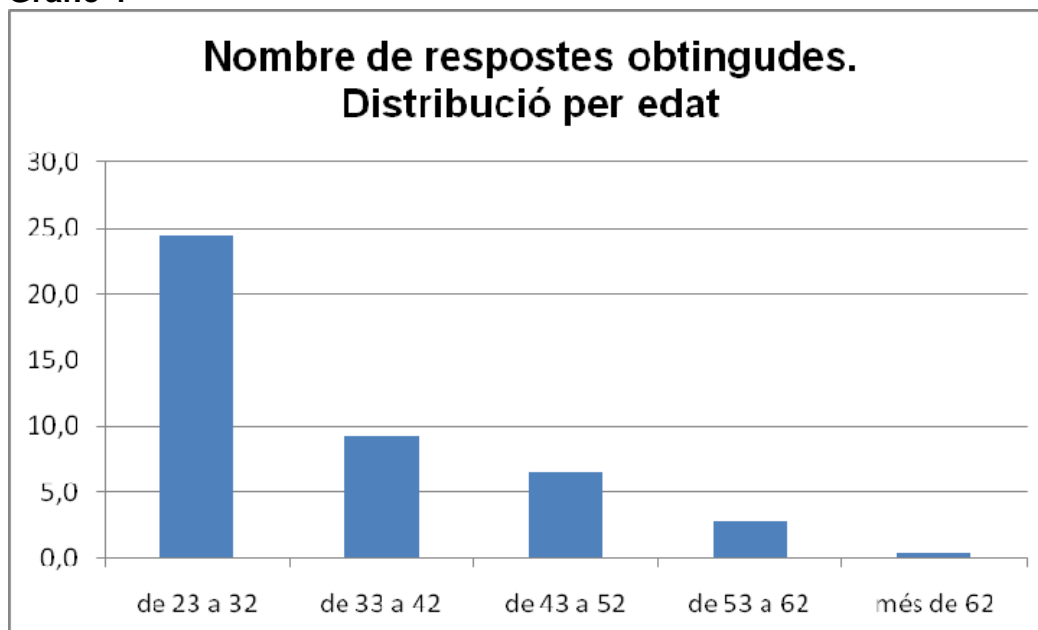
N = 5.421

Gràfic 3



L'edat de les persones que han respost l'enquesta es mostra en el gràfic 4.

Gràfic 4



El nombre de persones de cada grup d'edat que han respost està en concordança amb el nombre total de persones de cada grup d'edat de la comunitat universitària.

Costum d'anar al bar

La majoria de persones que han respost l'enquesta (el 87,8 %) tenen el costum d'anar al bar.

El motiu principal pel qual el 12,2 % no hi fa cap consumició és perquè,

«no ho necessita» (224 persones, el 4,1 %) i per «qüestions econòmiques» (217 persones, el 4 %) i, perquè «no els agrada» en menor percentatge, (70 persones, l'1,3 %) i «no tenen temps» (91 persones, l'1,7 %) (taula 4).

En aquests anys es detecta una baixada del nombre de persones que tenen el costum d'anar al bar. Així, l'any 2002 era d'un 96,4 %, el 2007 d'un 94 % i el 2010 d'un 87,8 %.

A continuació es recullen els motius pels quals no van al bar restaurant les persones que han respost l'enquesta, diferenciades per estament.

Taula 4. Motius pels quals no es té el costum de consumir en un bar restaurant de la UAB

	Alumnat (nre.)	Alumnat (%)	PAS (nre.)	PAS (%)	PA (nre.)	PA (%)	Total gral.
Total de 2007		6,7		6,5		1,9	
Total de 2010	576	13,9	48	8,3	39	5,6	663
Altres motius	42	1,0	4	0,7	3	0,4	49
No és a prop	11	0,3		0,0	1	0,1	12
No ho necessito	204	4,9	12	2,1	8	1,2	224
No m'agrada	39	0,9	19	3,3	12	1,7	70
No tinc temps	80	1,9	7	1,2	4	0,6	91
Qüestions econòmiques	200	4,8	6	1,0	11	1,6	217

En aquests tres anys, l'estament que ha perdut més el costum d'anar al bar ha estat el dels estudiants (una reducció d'un 7 %).

També cal destacar les diferències entre els estaments pel que fa a la motivació. Així veiem que, entre els estudiants, un dels motius prioritaris per deixar de consumir al bar és l'econòmic, mentre que entre el PAS i el PA aquest no és el motiu principal.

Les dades per estaments són: el PAS, 93,5 %; els estudiants, 93,3 %, i el PDI, 98,1 %. El PDI és, doncs, qui té més el costum d'anar al bar restaurant.

Mobilitat en restauració en el campus de la UAB

Les dades que es recullen a continuació són les respostes a la pregunta «Quan hi aneu, quin és l'edifici on acostumeu a anar a menjar o a consumir alguna beguda o producte?».

En la taula 5 es recull la mobilitat que es dona dins el campus per anar a fer alguna consumició als bars restaurant.

Taula 5. Mobilitat de la comunitat universitària com a usuària dels bars restaurant de la UAB															
Edificis de treball o estudi----	Esc.		Fac.	Fac.	Fac.	Fac.	Fac.	Fac.	Fac.		Fac.	Fac.			Total
-----	Postg.	ETSE	Bio. i	Fac.	Fac.	Pol. i	Fac.	Llet. i	Fac.	FTI	Fac.	Fac.	SBD	Rectorat	gral.
Bars restaurant			Cièn.	Com.	Edu.	Soc.	Dret	Psic.	Medic.		Vet.	Econom.			
Ciències i Biociències	8,3	10,4	84,7	1,1	1,4	3,6	3,1	0,7	1,4		0,5	4,6	1,9	1,7	20,9
Comunicació	4,2			67,3	0,2	0,9	1,0		1,4	0,4		0,7			5,0
Educació i TI		0,7	0,6	0,3	88,9	0,4		2,3		83,4					13,3
Enginyeria (Bellaterra)	6,3	74,9	0,5		0,2					0,4		0,7			5,8
Lletres i Psicologia	4,2	3,5	3,4	0,8	4,5	5,8	3,1	89,6	0,3	7,2		9,8	2,5		19,7
Medicina			0,5	0,3	0,2			0,1	86,9					0,9	4,8
Plaça Cívica	70,8	4,7	8,3	29,6	3,3	51,6	41,8	6,1	8,3	7,9	2,6	44,0	3,2	6,8	14,4
Rectorat	2,1	1,5	0,7		0,2	1,3	0,3	0,6	0,3	0,4	3,1	2,0	0,6	86,3	2,6
Sabadell		1,2			0,2			0,1					85,4		2,6
Socials	4,2	1,2	0,8	0,3	0,8	36,3	50,7	0,3	1,0	0,4		38,1	6,4	0,9	7,1
Veterinària		1,7	0,4	0,5	0,2			0,2	0,3		93,7	0,3		3,4	3,7
Total general (%)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
(Nre.)	48	403	1212	379	512	223	294	1011	290	277	191	307	157	117	5421

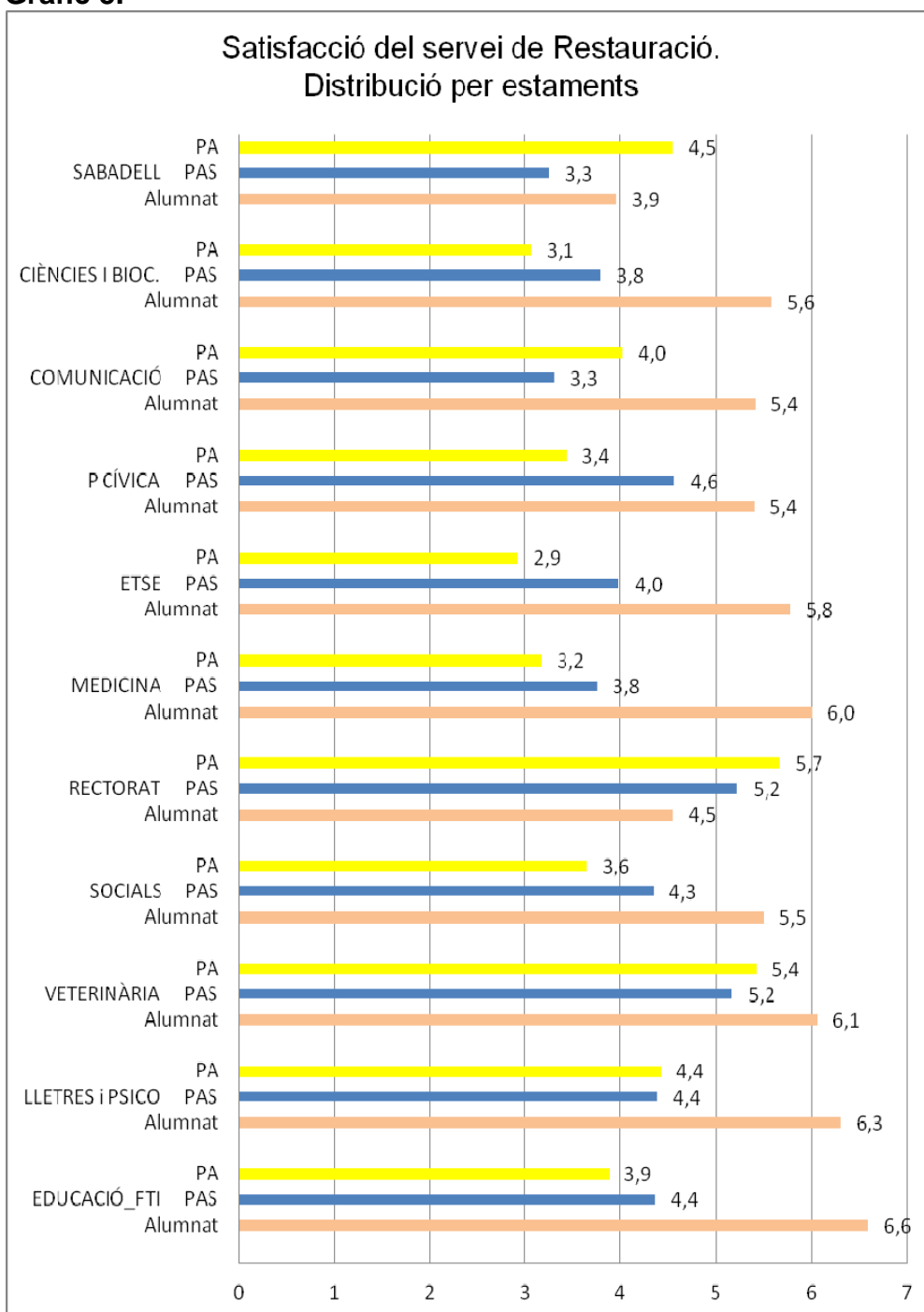
Es comprova que hi ha facultats en què, o bé per la ubicació, o bé pel tipus d'oferta del servei de restauració (exclusivament de cafeteria) o bé per preferències dels usuaris, pràcticament no es fan desplaçaments, com és el cas de Veterinària (93,7 %), seguit de Lletres i Psicologia (89,6 %). D'altra banda, trobem que les facultats de Dret, Polítiques i Sociologia i Econòmiques són usuàries, bàsicament, de dos centres així com la facultat de Ciències de la Comunicació.

Per últim, cal destacar el bar restaurant de la plaça Cívica, que es mostra com un punt de trobada d'usuaris que procedeixen de diverses facultats.

Valoració de la satisfacció global dels diferents serveis de restauració, diferenciada per estaments

La valoració global dels bars restaurant, de 0 (mínima) a 10 (màxima), es recull en el gràfic 5 i en funció dels diferents estaments.

Gràfic 5.



En vista d'aquests resultats es constata una gran diferència d'opinió entre els diversos estaments. Els estudiants valoren el servei de restauració més positivament i el personal d'administració i serveis i el personal acadèmic són més crítics.

El PA i el PAS només han donat valors per sobre de 5 als bars restaurant de Veterinària i del Rectorat.

La Carpa de Sabadell és el centre amb la valoració més baixa.

El millor centre amb servei de bar restaurant seria el de Veterinària, tenint en compte que ha tingut la valoració de satisfacció més homogènia en tots els estaments.

Els centres amb servei d'autoservei i restaurant amb una valoració més baixa tenim la plaça Cívica i el de Ciències i Biociències. Els centres de Ciències de la Comunicació i l'ETSE també tenen una baixa valoració global, però cal tenir en compte que només ofereixen servei de cafeteria.


A continuació, es valora la satisfacció d'aspectes concrets de qualitat, amb els quals es pretén conèixer l'opinió dels usuaris i prioritzar els aspectes susceptibles de millora.


Valoració dels bars restaurant de la UAB en funció dels aspectes de la qualitat

La representació gràfica de cadascun dels bars restaurant amb la seva valoració dels aspectes de qualitat, per ordre descendent de puntuació obtinguda, es mostra en els gràfics 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 i 16.

Taula 6. Puntuació dels diferents aspectes de qualitat per bar restaurant

Bar restaurant	Comunicació			Lletres i Psic.			PI. Cívica			Rectorat			Veterinària			ETSE		
	2002	2007	2010	2002	2007	2010	2002	2007	2010	2002	2007	2010	2002	2007	2010	2002	2007	2010
Higiene alimentària	5,8	6,8	7,5	6,4	6,3	7,7	5,5	6,3	6,9	5,5	7,3	6,7	6,6	7,0	7,1	7,1	7,0	7,6
Qualitat del menjar	4,8	5,6	5,4	5,8	5,4	6,1	4,8	5,5	5,2	4,4	6,4	4,3	6,1	6,5	5,6	6,4	5,8	5,5
Varietat de plats	3,9	4,7	3,6	5,3	5,3	6,0	4,9	5,4	5,0	4,4	6,1	4,8	6,2	6,1	6,0	3,6	3,5	3,8
Varietat de begudes	6,2	6,6	6,4	6,7	6,6	7,3	6,0	6,7	6,9	6,2	7,0	6,6	6,8	7,2	7,4	6,7	6,8	6,8
Qualitat-preu	4,8	4,5	4,4	5,3	4,3	5,2	4,4	5,1	4,8	4,7	6,4	4,4	6,2	5,9	5,1	5,9	4,9	3,8
Servei del personal	6,7	7,4	6,2	7,2	6,6	7,5	5,4	5,8	6,1	5,2	8,2	7,6	6,6	7,5	7,6	8,1	7,9	8,2
Rapidesa	6,4	7,8	6,6	6,8	6,3	7,5	6,0	6,6	6,6	4,1	7,0	7,3	6,3	6,3	7,1	6,9	6,5	7,7
Circuit del servei	5,3	6,3	6,5	5,7	5,6	6,2	5,3	5,9	6,5	4,4	6,4	6,5	6,0	6,2	6,7	5,6	5,6	6,7
Presentació	5,0	6,2	6,5	5,7	5,6	7,2	5,0	5,5	6,5	5,0	6,7	6,1	6,5	6,7	7,2	6,1	6,2	7,0
Mitjana	5,4	6,2	5,9	6,1	5,8	6,7	5,2	5,9	6,1	4,9	6,8	6,0	6,3	6,6	6,6	6,3	6,0	6,3

 Valors iguals o superiors a 7.

 Valors per sota de 5.

Taula 6 (contin.). Puntuació dels diferents aspectes de qualitat per bar restaurant

Bar restaurant	Educació i TI			Ciències			Medicina			EU Sabadell			Socials	
	2002	2007	2010	2002	2007	2010	2002	2007	2010	2002	2007	2010	2007	2010
Higiene alimentària	5,8	6,7	7,5	5,3	5,9	6,8	6,2	6,3	7,1	6,8	6,4	5,4	6,9	7,2
Qualitat del menjar	5,7	6,0	6,1	4,8	4,9	5,1	5,4	5,3	4,8	5,9	5,6	4,6	6,3	5,8
Varietat de plats	5,7	5,6	5,6	5,2	4,9	5,2	5,4	5,3	5,0	5,6	5,3	4,1	4,9	5,1
Varietat de begudes	6,6	6,8	7,2	6,2	6,7	7,2	6,8	6,5	7,4	7,0	6,9	6,4	6,9	6,8
Qualitat-preu	5,5	5,0	5,1	5,0	4,5	4,3	5,6	4,2	4,4	5,9	5,3	4,6	5,0	4,5
Servei del personal	6,8	6,9	8,0	5,4	6,1	6,1	6,7	6,1	7,6	7,2	7,5	6,6	6,9	6,4
Rapidesa	6,2	6,1	7,4	5,8	6,0	6,5	4,6	5,8	6,9	7,4	7,2	5,9	6,7	6,4
Circuit del servei	5,2	5,7	6,6	5,2	5,5	6,3	4,5	5,7	6,5	6,8	6,1	6,0	6,3	6,1
Presentació	5,4	5,8	7,0	4,9	4,9	6,2	5,4	5,6	6,3	6,2	5,8	5,7	6,4	6,6
Mitjana	5,9	6,1	6,7	5,3	5,5	6,0	5,6	5,7	6,2	6,5	6,2	5,5	6,3	6,1

Valors iguals o superiors a 7.

Valors per sota de 5.

Pel que fa al valor mitjà de tots els paràmetres quantificats, en aquest estudi de l'any 2010, tots els bars restaurant han estat valorats per sobre de 5.

Cal destacar una millora progressiva en aquests anys. Hi ha sis centres que han millorat la qualitat i un que l'ha mantingut.

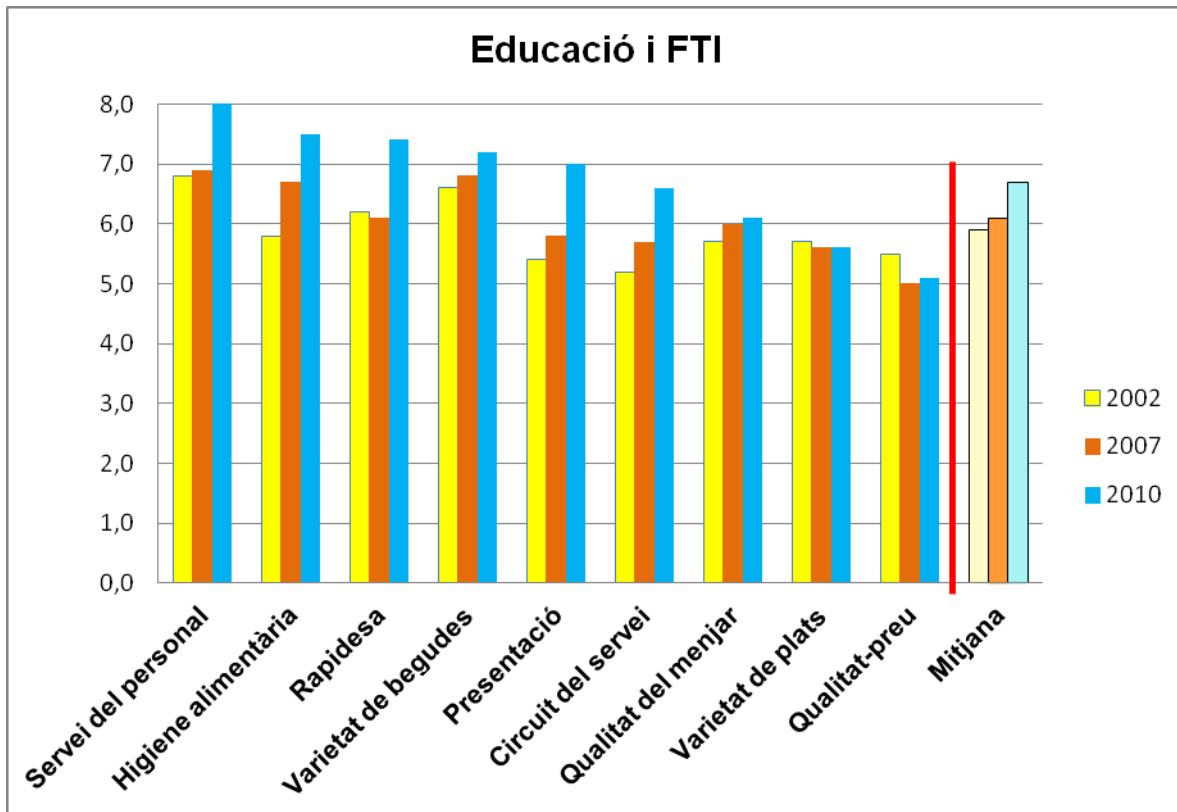
Només hi ha quatre bars restaurant la puntuació dels quals ha disminuït respecte a l'estudi anterior, de l'any 2007. Aquests han estat: el del Rectorat i el de l'EU de Sabadell i, en menor grau (només 2 o 3 dècimes), la cafeteria de Comunicació i la de Socials.

Els bars restaurant més valorats han estat els de Lletres i Psicologia, Educació i TI i Veterinària. El que ha rebut una puntuació més baixa ha estat la carpa de Sabadell.

A continuació, es mostra una comparació entre les tres enquestes (anys 2002, 2007 i 2010). S'han ordenat per ordre descendent dels valors de l'any 2010.

La línia vermella del gràfic marca els valors de l'any 2010 que estan per sota de 5 (valoració entre 0 i 10).

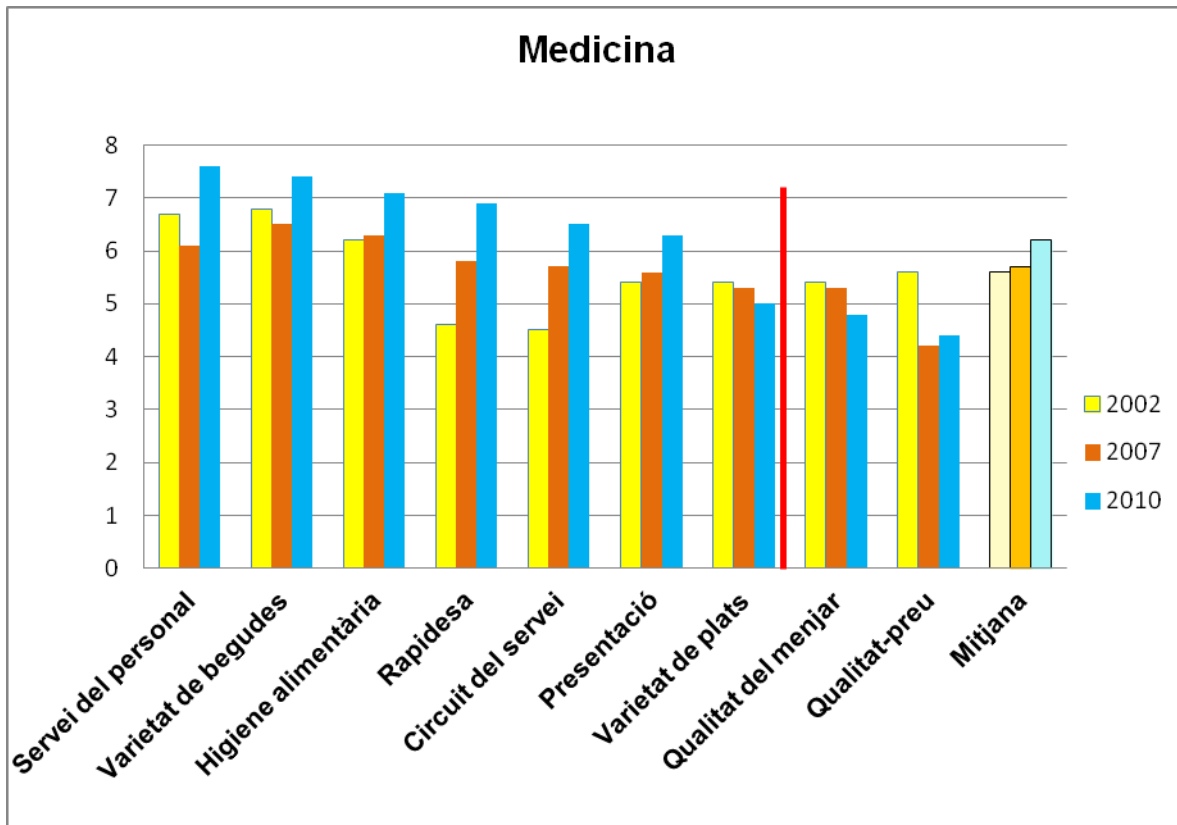
Gràfic 6. Valoració del bar restaurant de la Facultat de Ciències de l'Educació i la FTI



Amb referència als paràmetres de qualitat del bar restaurant de Ciències de l'Educació i Traducció i Interpretació, els usuaris que han respost l'enquesta els han valorat tots per sobre de 5.

Si veiem l'evolució en els darrers anys es constata una millora, més gran en els paràmetres de servei i menor en els de qualitat, varietat i preu.

Gràfic 7. Valoració del bar restaurant de la Facultat de Medicina

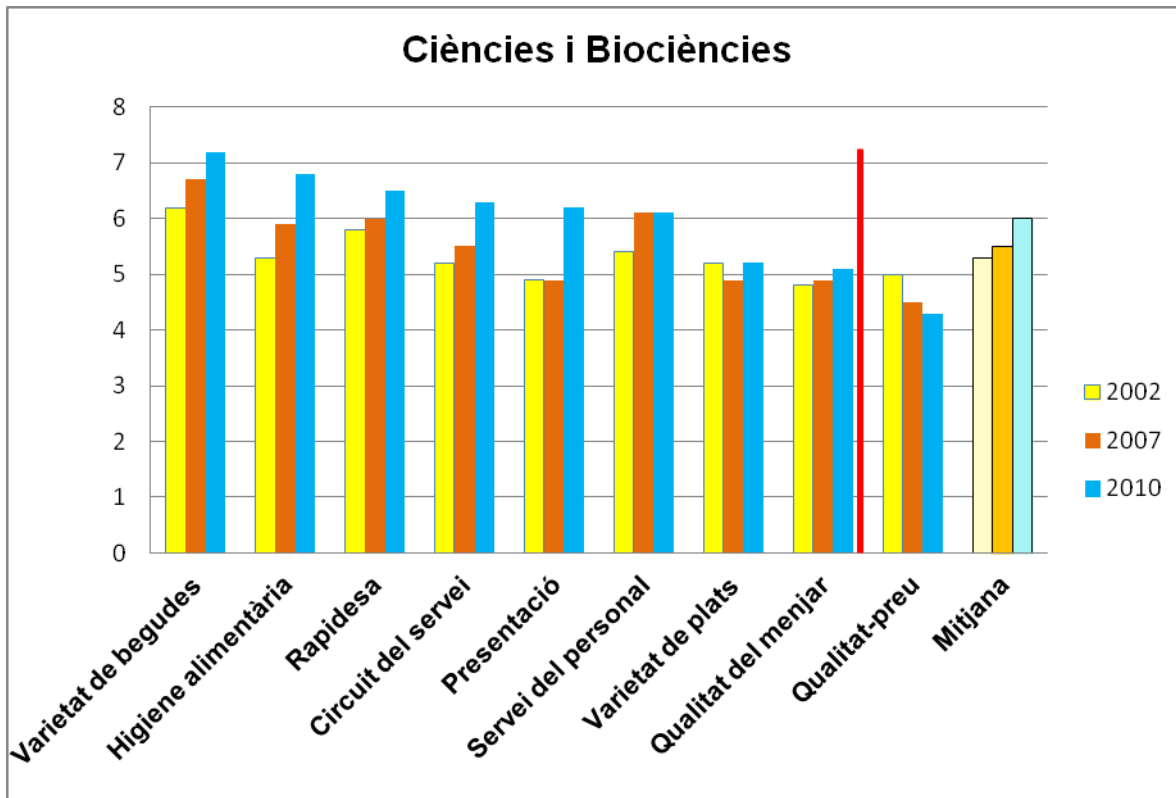


Amb referència als paràmetres de qualitat del bar restaurant de Medicina, els usuaris que han respost l'enquesta els han valorat majoritàriament per sobre de 5, excepte la qualitat del menjar i la relació qualitat-preu.

Si veiem l'evolució en els darrers anys es constata una millora dels paràmetres de servei i d'higiene i una lleugera baixada dels de qualitat, varietat i preu.

Per tant, cal revisar i millorar els aspectes de la varietat, la qualitat del menjar i la relació qualitat-preu en aquest bar restaurant.

Gràfic 8. Valoració del bar restaurant de les facultats de Ciències i Biociències

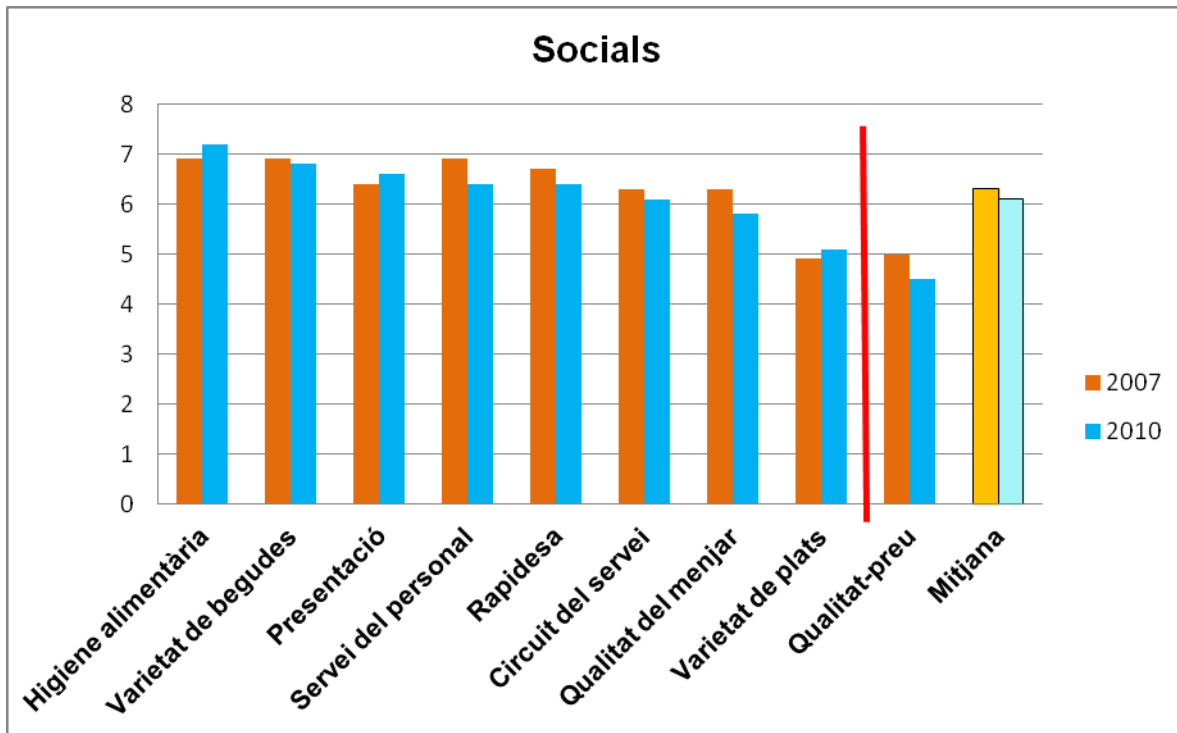


Amb referència als paràmetres de qualitat del bar restaurant de Ciències i Biociències, els usuaris que han respost l'enquesta els han valorat, majoritàriament, per sobre de 5, excepte la relació qualitat-preu.

Si veiem l'evolució en els darrers anys es constata una millora dels paràmetres de d'higiene, rapidesa i presentació i una baixada de la relació qualitat-preu.

Per tant, cal revisar i estudiar com millorar la relació qualitat-preu en aquest bar restaurant.

Gràfic 9. Valoració de la cafeteria de Socials



Només disposem de dades de l'any 2007, ja que el 2002 aquest establiment no existia.

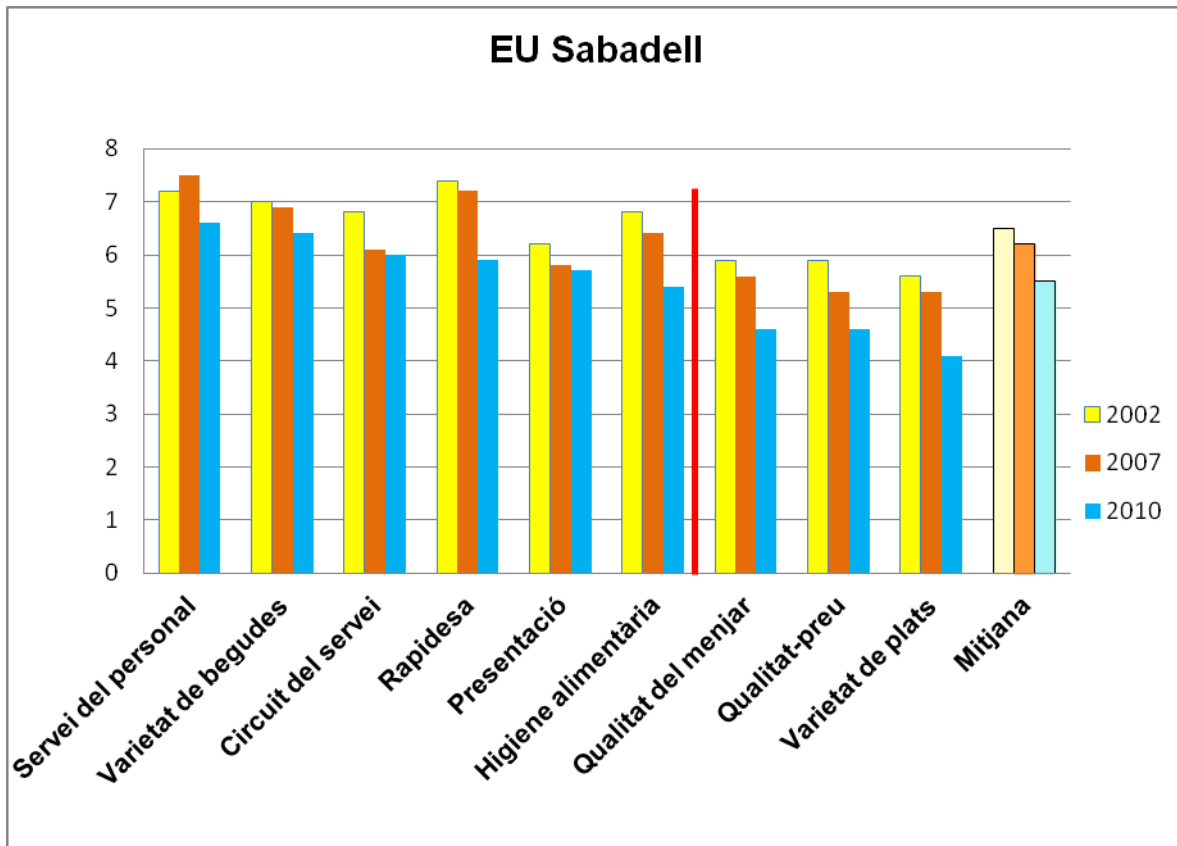
Amb referència als paràmetres de qualitat de la cafeteria de Socials, els usuaris que han respost l'enquesta els han valorat, majoritàriament, per sobre de 5, excepte la varietat i la relació qualitat-preu.

La valoració ha estat d'una lleugera degradació dels diferents aspectes del servei.

Per tant, es recomana fer un seguiment i intentar no solament evitar que continuï aquesta tendència sinó recuperar-la i millorar la valoració del servei.

Amb referència a la varietat, cal tenir en compte que es tracta d'una cafeteria i que, per tant, per raons d'espai, hi ha serveis com ara l'elaboració de menús que no es poden oferir. Atesa aquesta limitació, és difícil millorar l'aspecte de la varietat, però de totes maneres cal fer un esforç per estudiar com millorar aquest deficiència.

Gràfic 10. Valoració de la cafeteria de Sabadell



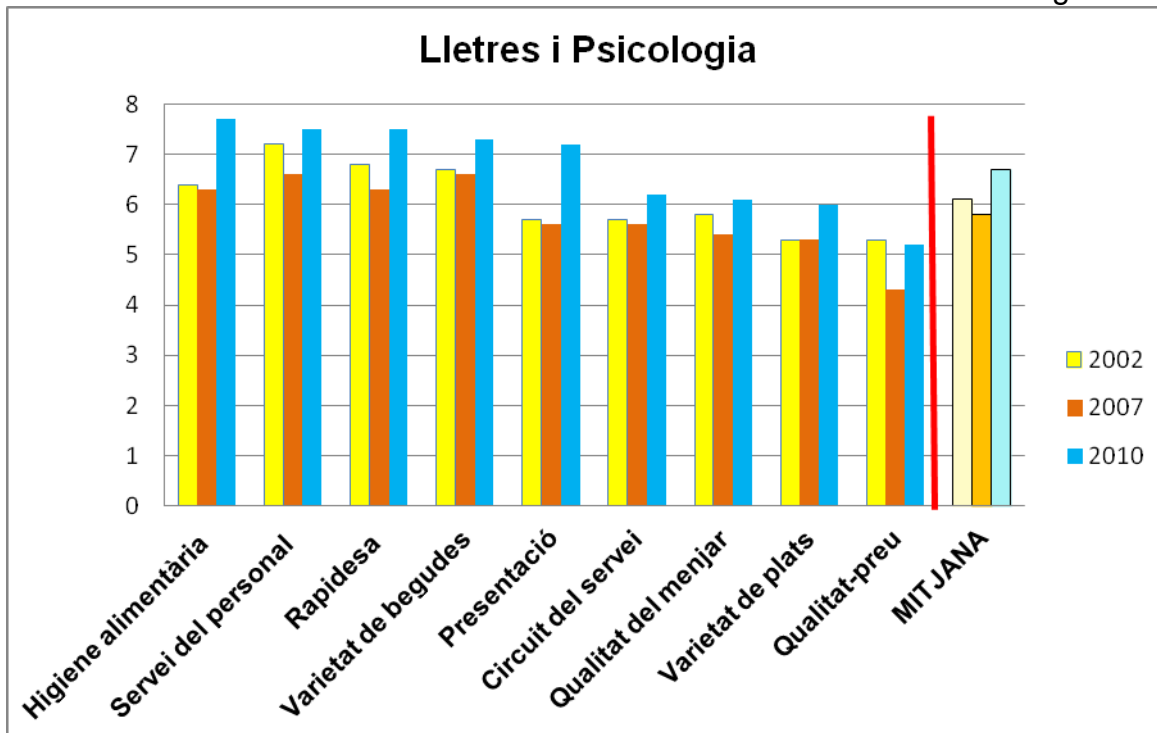
Amb referència als paràmetres de qualitat de la cafeteria La Carpa de Sabadell, els usuaris que han respost l'enquesta els han valorat per sobre de 5, excepte la varietat, la qualitat i la relació qualitat-preu.

La valoració, al llarg d'aquests anys, ha anat disminuint de manera constant en el temps pel que fa als diferents aspectes del servei.

Cal destacar que aquesta cafeteria es va construir amb caràcter provisional, ara fa més de deu anys.

Per tant, es recomana que s'acabi la provisionalitat i es duguin a terme les actuacions necessàries per evitar aquesta tendència cap a l'empitjorament.

Gràfic 11. Valoració del bar restaurant de les facultats de Lletres i Psicologia

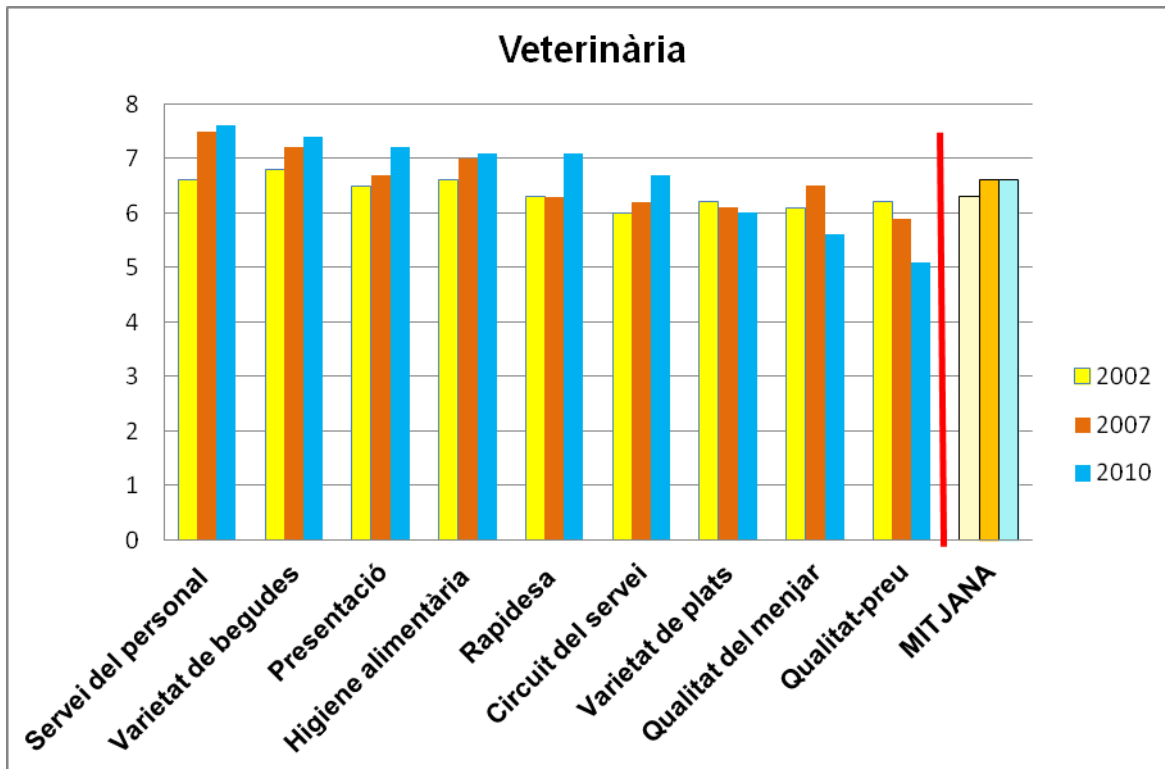


Amb referència als paràmetres de qualitat del bar restaurant de Lletres i Psicologia, els usuaris que han respost l'enquesta els han valorat tots per sobre de 5.

Cal destacar que entre el moment de fer l'enquesta de l'any 2007 i l'actual s'ha dut a terme una reestructuració total de les instal·lacions. Els resultats de l'enquesta d'enguany constaten que la reestructuració ha assolit l'objectiu de millora i que el client hi està d'acord.

Per tant, per seguir en la línia de millorament cal insistir en la millora de la relació qualitat-preu. Aquest punt no serà fàcil de millorar a causa de l'etapa de crisi econòmica actual i el poder adquisitiu dels estudiants i del personal, en general.

Gràfic 12. Valoració del bar restaurant de la Facultat de Veterinària

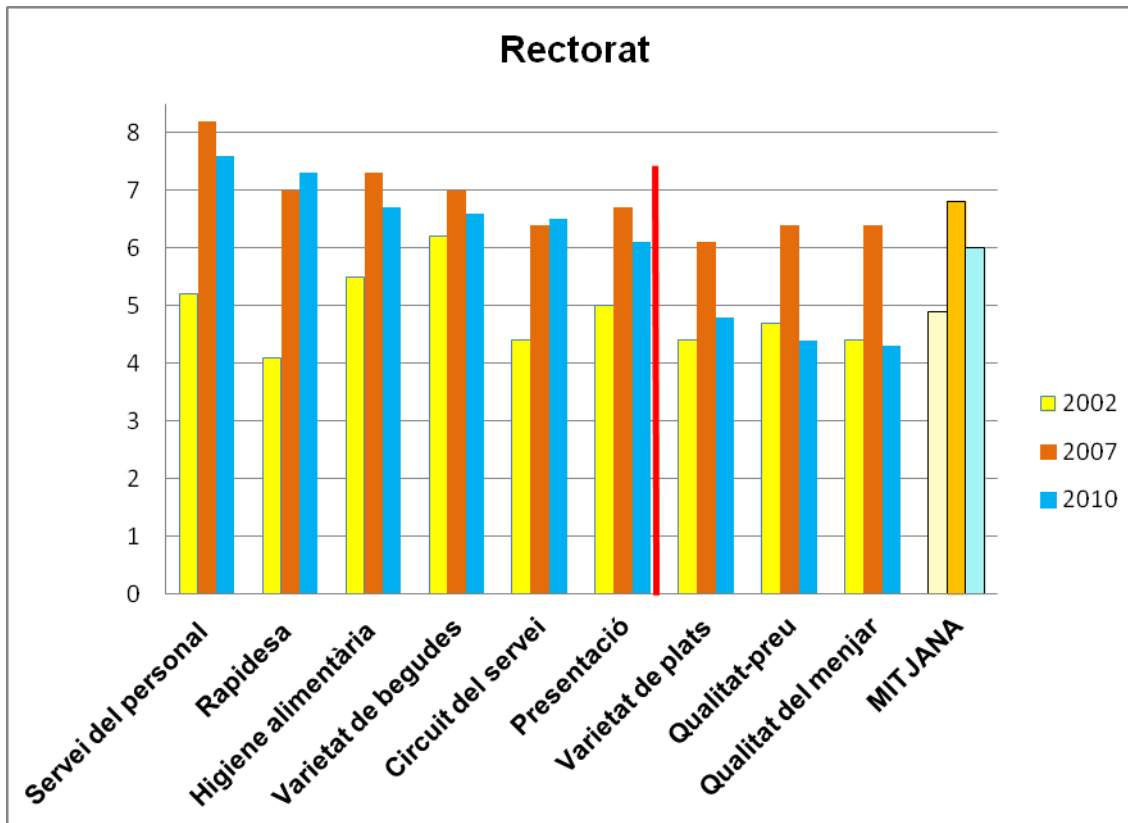


Amb referència als paràmetres de qualitat del bar restaurant de Veterinària, els usuaris que han respost l'enquesta els han valorat tots per sobre de 5.

Cal destacar la línia de millora en aquests anys. Només es detecta la conveniència d'incidir, principalment, en la qualitat i en el preus dels productes, per mantenir i millorar la qualitat del servei.

Aquest bar restaurant és el que manté una línia de satisfacció més estable.

Gràfic 13. Valoració del bar restaurant de l'edifici del Rectorat

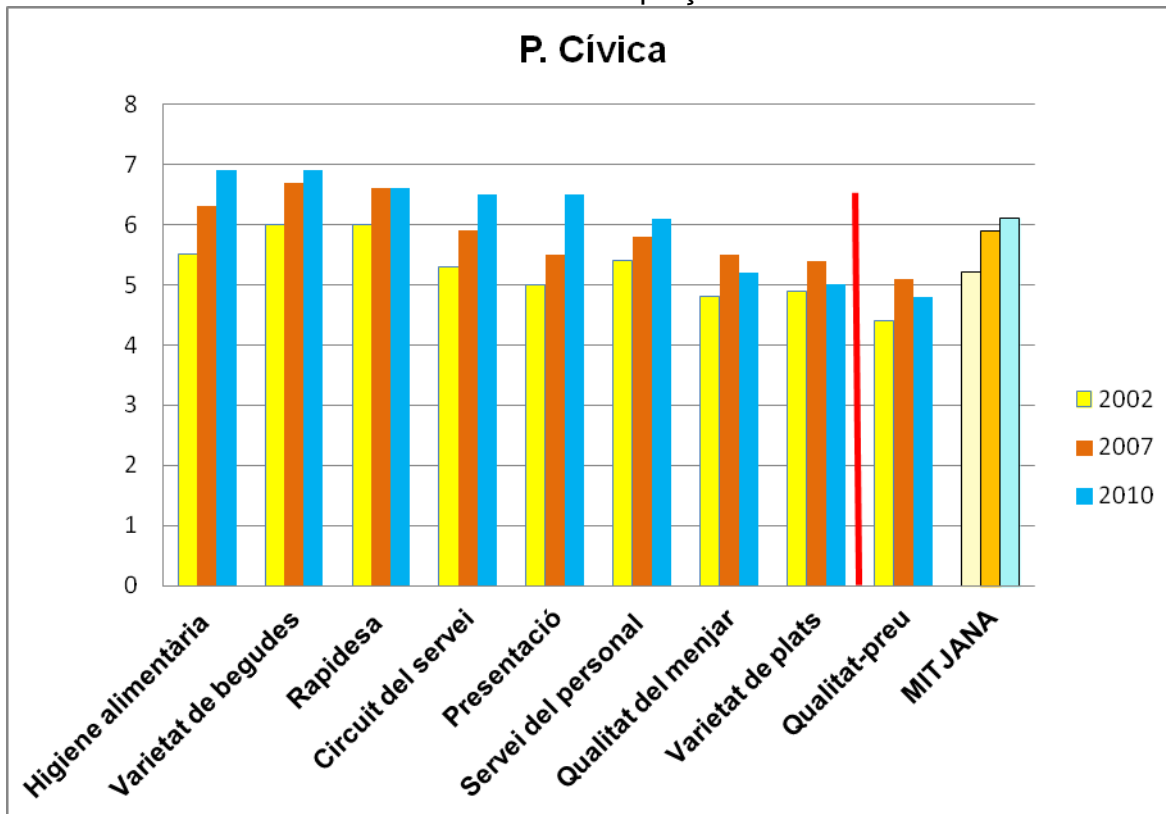


Amb referència als paràmetres de qualitat del bar restaurant de l'edifici del Rectorat, els usuaris que han respost l'enquesta han valorat el servei i la higiene alimentària per sobre de 6 i, en canvi, la qualitat del menjar i la relació qualitat-preu per sota de 5. D'altra banda, en tots els paràmetres hi ha una gran diferència respecte de la darrera enquesta.

Cal destacar que entre el 2002 i el 2007 va tenir lloc un canvi de concessionari i, per tant, de la gestió del servei, amb una gran millora reflectida en les respostes de l'any 2007. Ara es comprova una baixada, potser a causa d'una sobrevaloració de la darrera enquesta; en tot cas, no s'ha pogut mantenir el nivell de satisfacció dels primers temps del canvi.

En vista dels resultats, cal insistir a fer algun tipus d'actuació per retornar a la satisfacció aconseguida l'any 2007 o millorar-la. Cal insistir especialment en la varietat de plats, la seva elaboració i el control de preus.

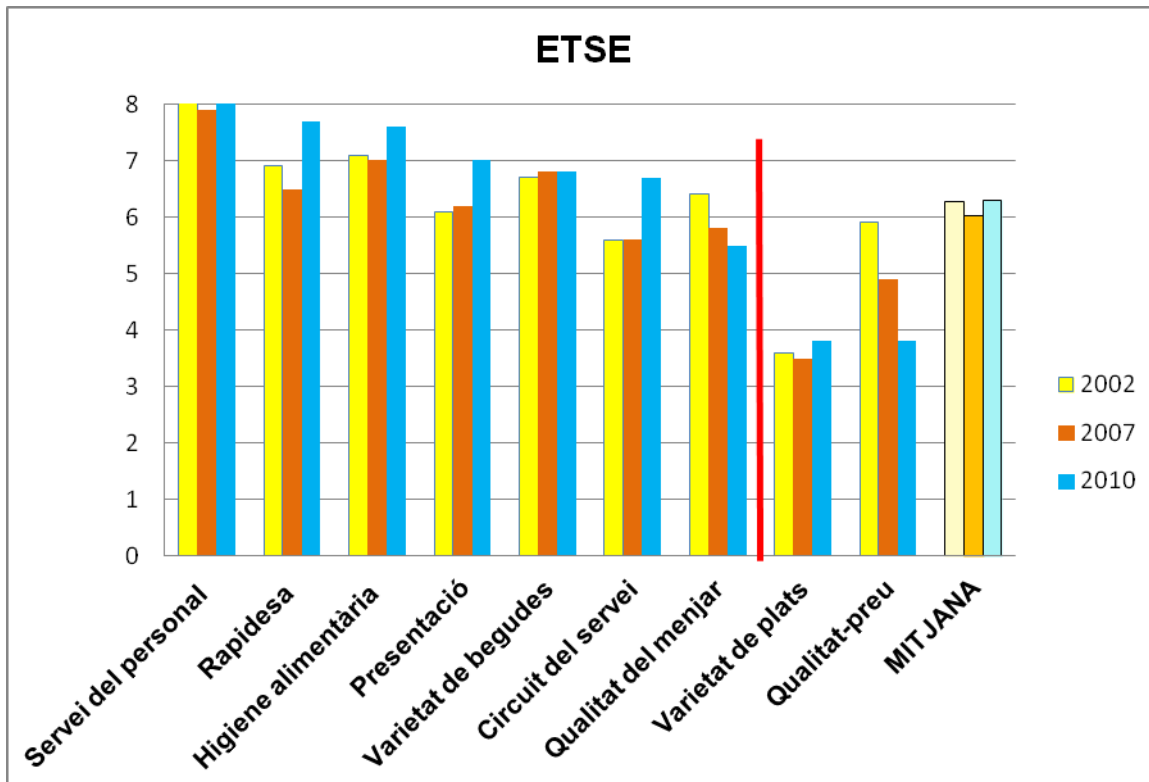
Gràfic 14. Valoració del bar restaurant de la plaça Cívica



Amb referència als paràmetres de qualitat del bar restaurant de la plaça Cívica, els usuaris que han respost l'enquesta els han valorat, majoritàriament, per sobre de 5.

Cal destacar la línia de millora en higiene alimentària i presentació, però cal millorar la qualitat, la varietat i la relació qualitat-preu (si més no la percepció que es té d'aquests aspectes), ja que han sofert una disminució de la valoració.

Gràfic 15. Valoració de la cafeteria de l'ETSE

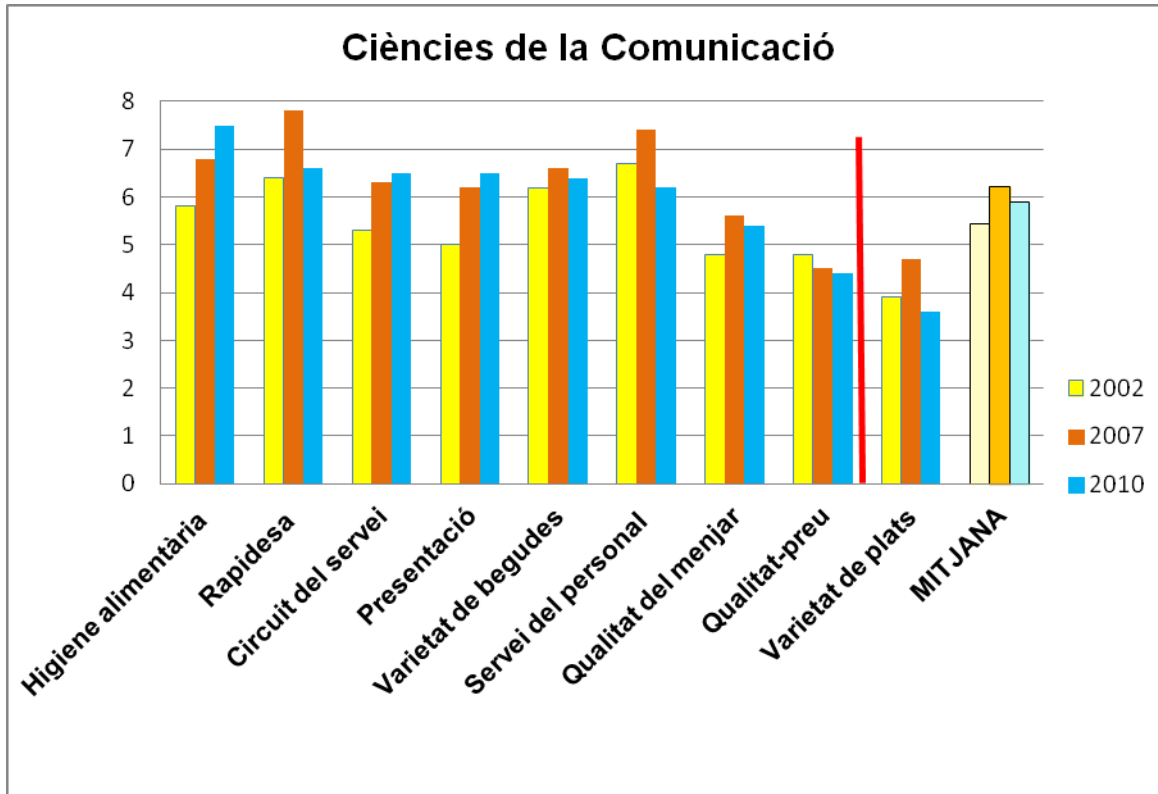


Amb referència als paràmetres de qualitat de la cafeteria de l'ETSE, els usuaris que han respost l'enquesta han valorat la majoria d'aspectes per sobre de 5, excepte la varietat (es tracta d'una cafeteria amb plats combinats i no disposa de menús) i la relació qualitat-preu. Cal destacar també la baixada de la valoració de la qualitat del menjar.

Cal tenir en compte que el darrer any s'ha millorat la zona d'elaboració i de treball en les instal·lacions. Aquest fet ha quedat reflectit en els resultats (millora del circuit del servei, rapidesa, presentació i higiene).

En resum, podem millorar aquest servei incidint, en primer lloc, en el preu i intentar augmentar la varietat de productes en la mesura que ho permeti l'espai i respectant la normativa d'higiene alimentària.

Gràfic 16. Valoració de la cafeteria de Ciències de la Comunicació



Amb referència als paràmetres de qualitat de la cafeteria de Ciències de la Comunicació, els usuaris que han respost l'enquesta han valorat la gran majoria d'aspectes per sobre de 5, excepte la varietat (es tracta d'una cafeteria amb plats combinats) i la relació qualitat-preu. D'altra banda hi ha hagut una caiguda de valoració pel que fa als aspectes de rapidesa i servei del personal.

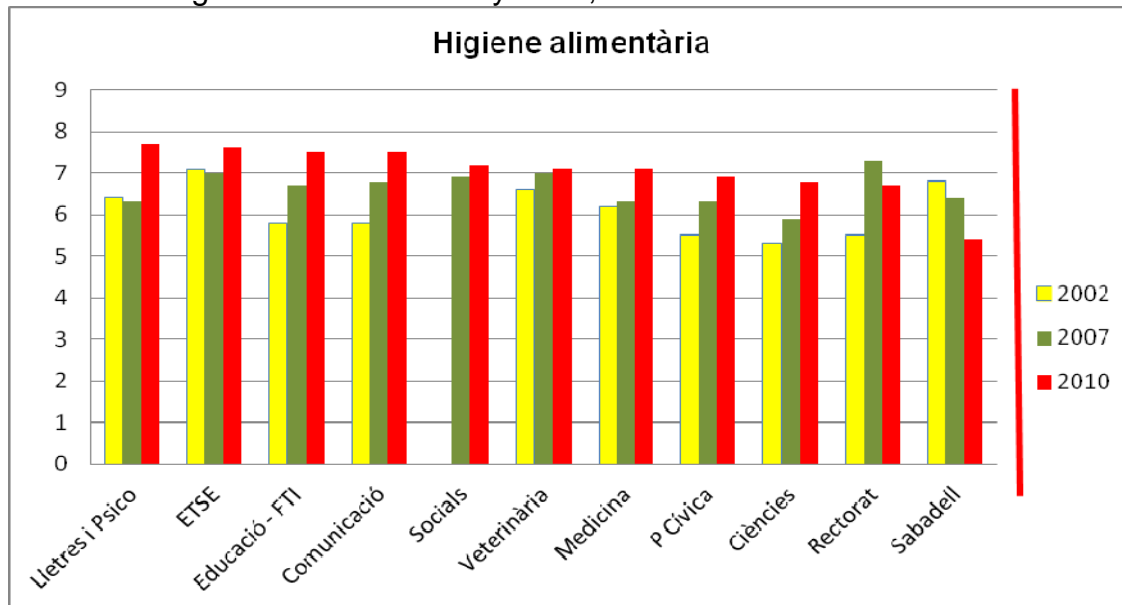
En resum, podem millorar aquest servei incidint, en primer lloc, en el preu i intentar augmentar la varietat de productes en la mesura que ho permeti l'espai, a més de recuperar i millorar altres aspectes del servei (rapidesa i atenció del personal del servei).

Valoració dels aspectes relacionats amb la qualitat en els serveis de restauració de la UAB

En aquest apartat es recull la valoració de cada aspecte relacionat amb la qualitat i s'hi comparen els diferents bars restaurant.

La representació gràfica de la valoració de cadascun dels aspectes, per ordre descendent de puntuació, es mostra en els gràfics 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25 i 26.

Gràfic 17. Higiene alimentària. Any 2002, 2007 i 2010



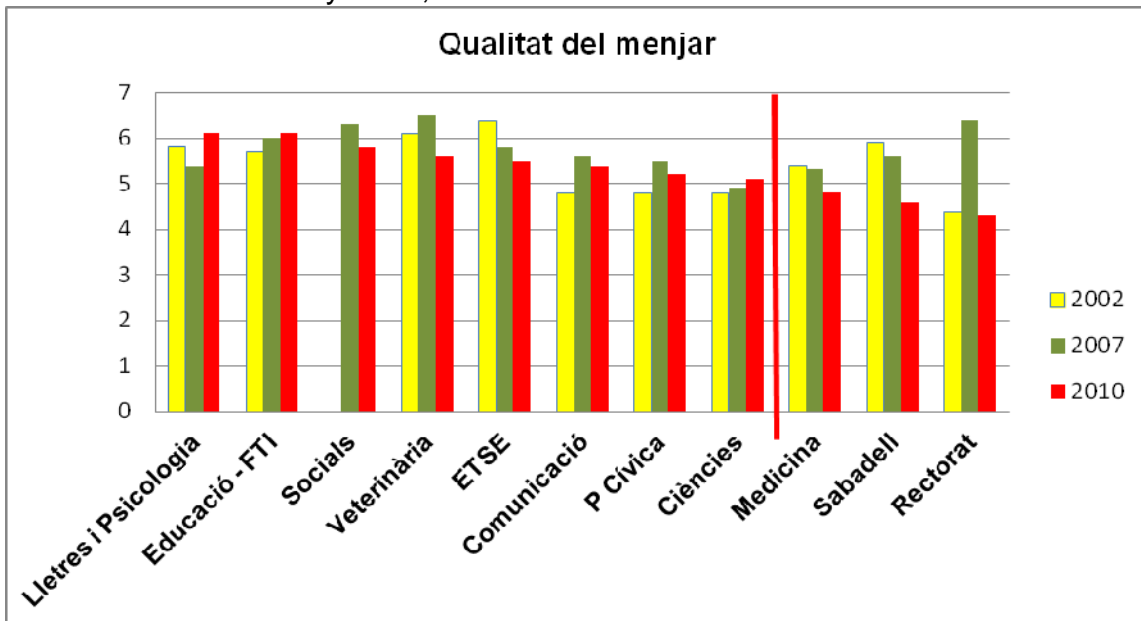
En primer lloc, cal destacar la importància d'aquest paràmetre dins els paràmetres de qualitat, per les greus conseqüències que pot tenir un nivell baix d'higiene alimentària en el sector de la restauració.

Els bars restaurant han obtingut una valoració al voltant de 7, una de les més altes. Destaca, amb la valoració més baixa, la cafeteria del campus de Sabadell, que com ja s'ha dit en un punt anterior s'ubica dins una estructura provisional que ja té més de deu anys.

També cal comentar que la valoració d'aquest aspecte segueix una línia de millora (excepte en el bar restaurant del Rectorat, que l'any 2007 havia arribat al valor més alt, superant el 7).

Cal mantenir i, si és possible, millorar aquest nivell de satisfacció.

Gràfic 18. Qualitat. Any 2002, 2007 i 2010

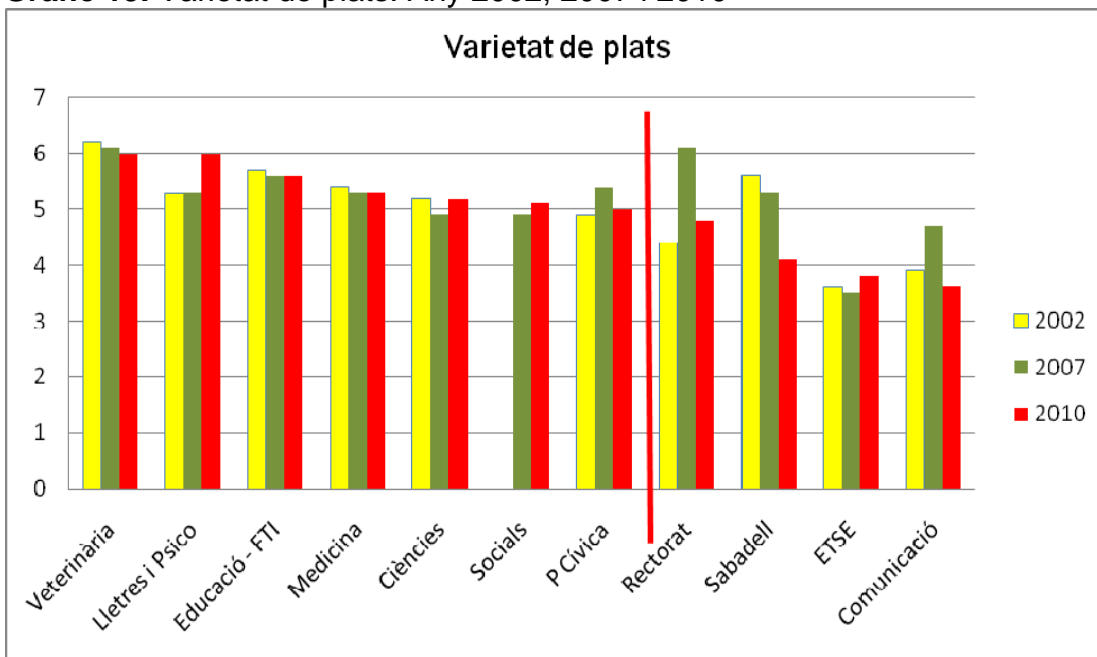


Amb referència a la qualitat del menjar, els valors són més baixos que en el cas de la higiene alimentària. D'altra banda, en els darrers anys els bars restaurant no han aconseguit millorar la satisfacció dels clients en aquest punt.

Cal destacar que els bars restaurant de Lletres i Psicologia i el de Ciències de l'Educació i Traducció i Interpretació són els que més agraden, i els de Medicina, Sabadell i el Rectorat no arriben a la puntuació de 5.

D'altra banda, cal considerar la baixada que ha tingut Veterinària (més d'un punt), sense cap motiu conegut. Socials i l'ETSE també han tingut una baixada que, si bé no és gran, és constant; per aquest motiu, cal considerar i dur a terme algun tipus d'actuació per aturar aquesta tendència.

Gràfic 19. Varietat de plats. Any 2002, 2007 i 2010



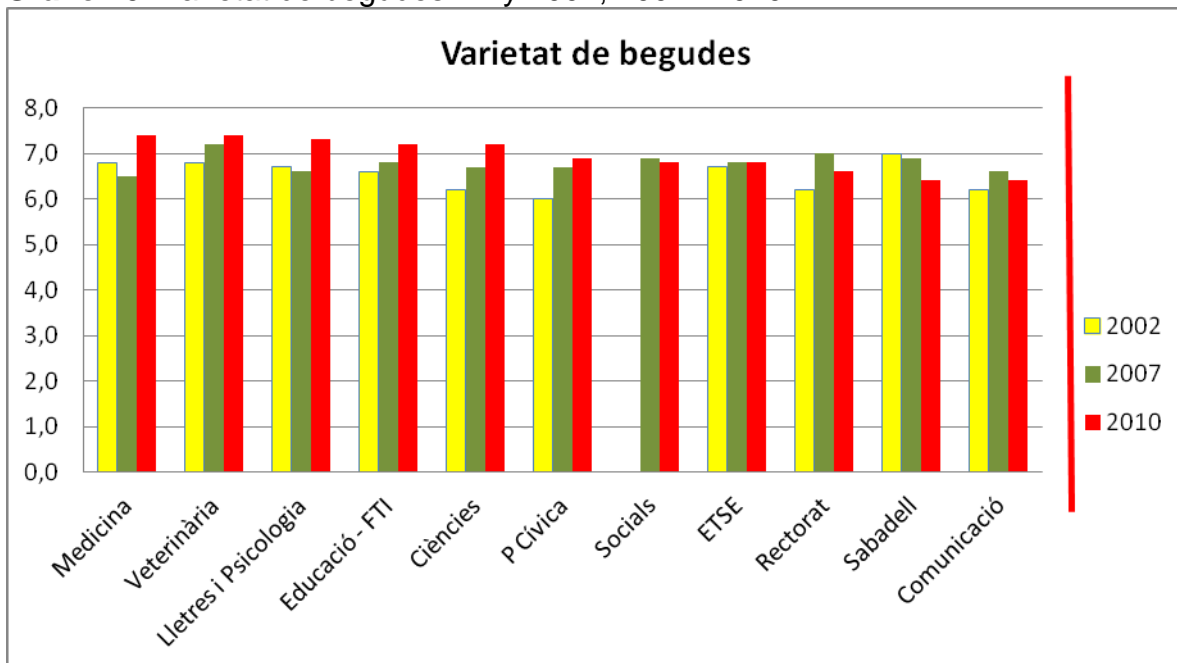
Cal destacar la millora que hi ha hagut pel que fa a la valoració de la varietat de plats del bar restaurant de Lletres i Psicologia. Veterinària i Lletres i Psicologia són els dos bars restaurant més ben valorats.

D'altra banda, el bar restaurant de l'edifici del Rectorat és un dels més mal valorats, juntament amb les cafeteries de l'ETSE, Comunicació i La Carpa de Sabadell. Aquesta valoració tan baixa pot ser deguda al fet que, per manca d'espai, alguns d'aquests bars no poden oferir menús.

Observant l'evolució dels darrers anys, destaca la gran millora de Lletres i Psicologia i la disminució pel que fa a la satisfacció al bar restaurant de l'edifici del Rectorat i a La Carpa de Sabadell.

La resta de bars restaurant no han tingut variacions significatives en els darrers anys.

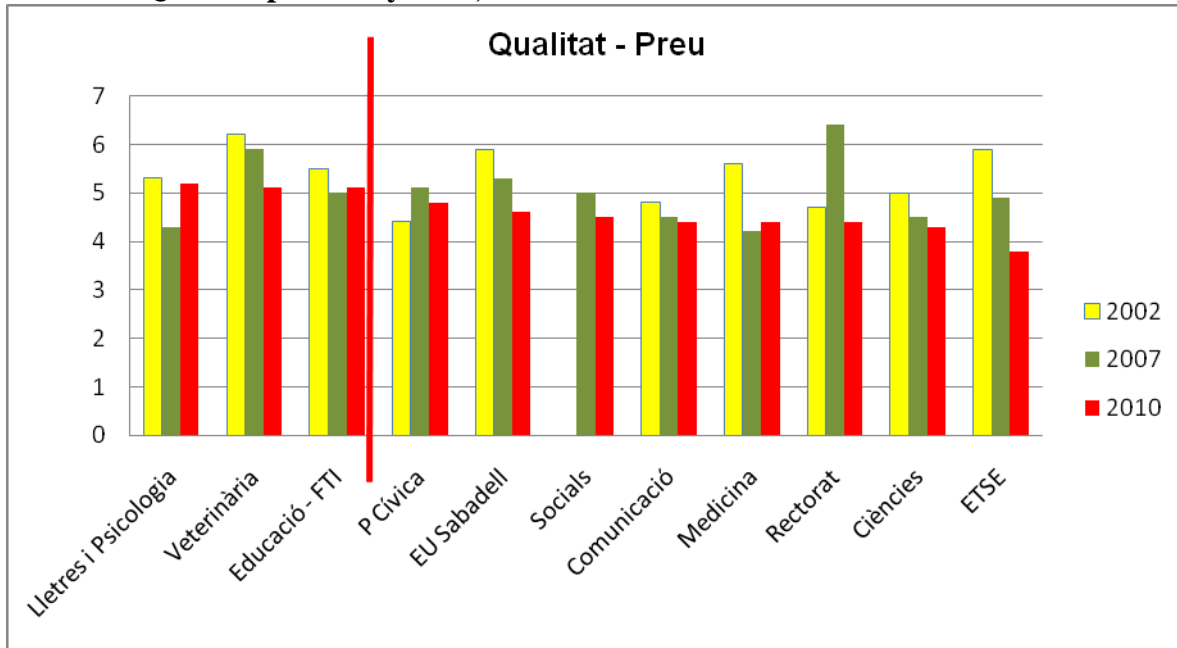
Gràfic 20. Varietat de begudes. Any 2002, 2007 i 2010



En principi, la satisfacció dels usuaris pel que fa a la varietat de begudes només ha tingut variacions molt petites en aquests anys.

Els valors de l'any 2010 són superiors als obtinguts l'any 2002, excepte a La Carpa de Sabadell, i superiors també als de l'any 2007, excepte al Rectorat, a La Carpa de Sabadell i, en menor grau, a Ciències de la Comunicació. En resum, podem dir que aquest valor inferior, en aquests tres centres, es pot interpretar més com un efecte de la insatisfacció del servei en general.

Gràfic 21. Qualitat-preu. Any 2002, 2007 i 2010

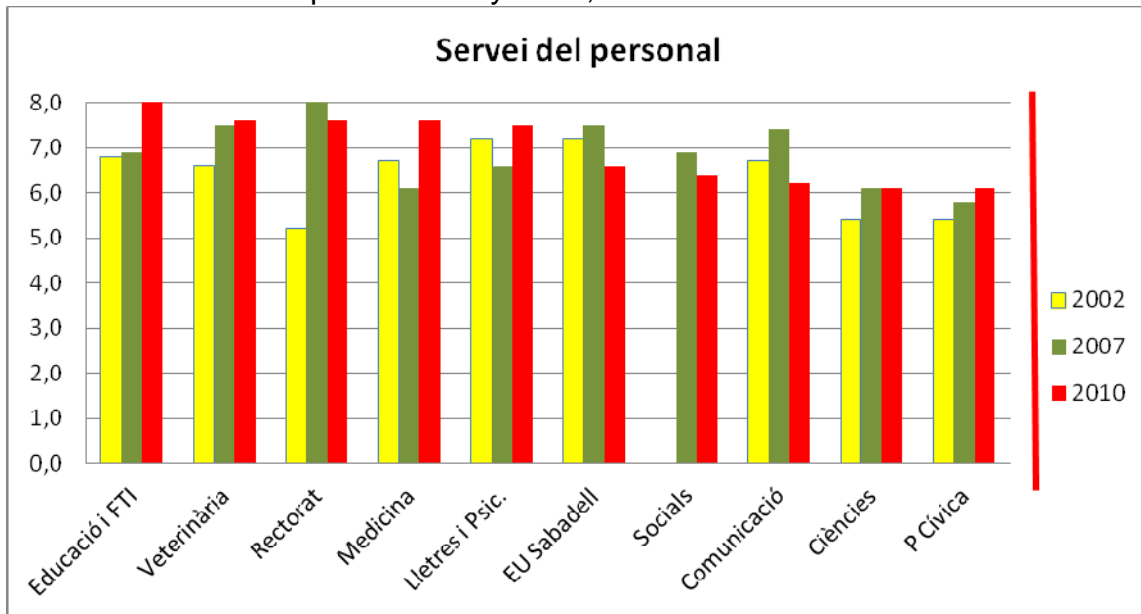


Aquest any 2010 cal destacar la baixada general en la valoració de la relació qualitat-preu en tots els bars restaurant i, en especial, en els del Rectorat i l'ETSE.

Només trobem tres bars restaurant que superen el 5: Lletres i Psicologia, Veterinària, i Educació i TI.

Comparant aquests resultats amb el gràfic 18, en el qual es valora només la qualitat, podem veure que, pel que fa a les cafeteries de Socials, Comunicació i l'ETSE, la baixa valoració pot estar motivada pel preu (cal recordar que els menús tenen uns preus màxims autoritzats per la UAB, però que en aquestes cafeteries no hi ha oferta de menú). En el cas dels bars restaurant de Medicina, el Rectorat i Ciències, sembla que la baixa satisfacció pel que fa a aquest paràmetre té una relació més directa amb la qualitat.

Gràfic 22. Servei del personal. Any 2002, 2007 i 2010



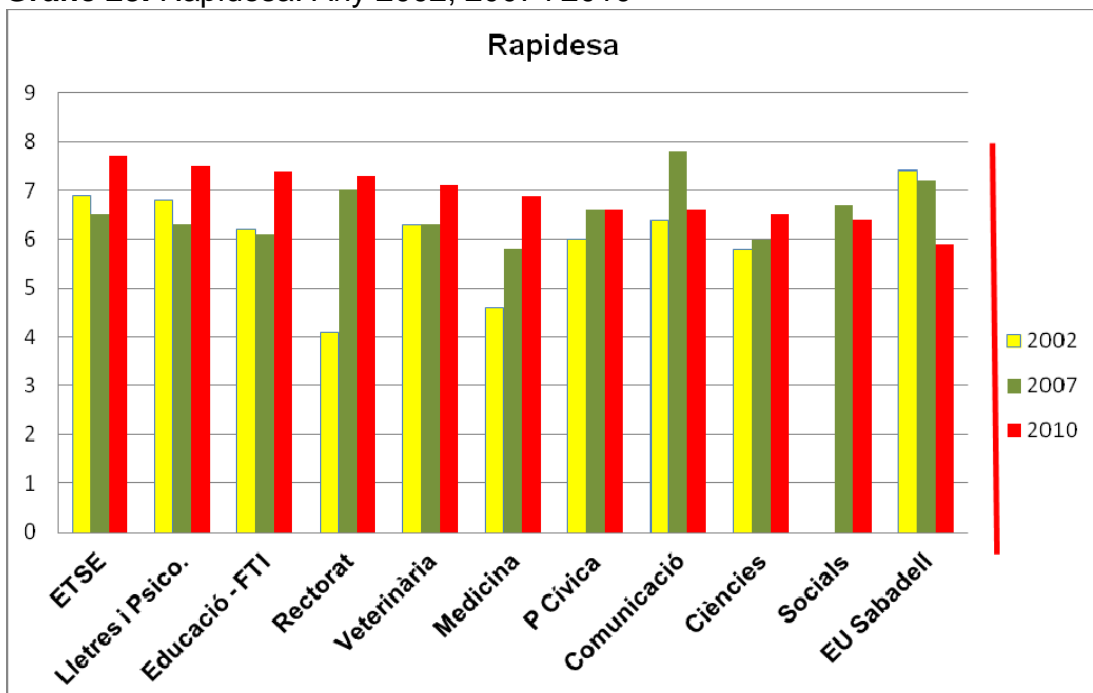
Aquest aspecte ha estat ben valorat: tots els bars han rebut una puntuació per sobre de 6 punts (inclòs el de la plaça Cívica, que el 2007 no hi arribava).

Els bars restaurant més valorats en l'aspecte del servei són: l'ETSE, Educació i TI, Veterinària i el Rectorat.

Les puntuacions més baixes han estat les dels bars de la pl. Cívica i de Ciències.

Cal tenir en compte la baixada de nivell de satisfacció que han tingut les cafeteries de Sabadell i Comunicació.

Gràfic 23. Rapidesa. Any 2002, 2007 i 2010

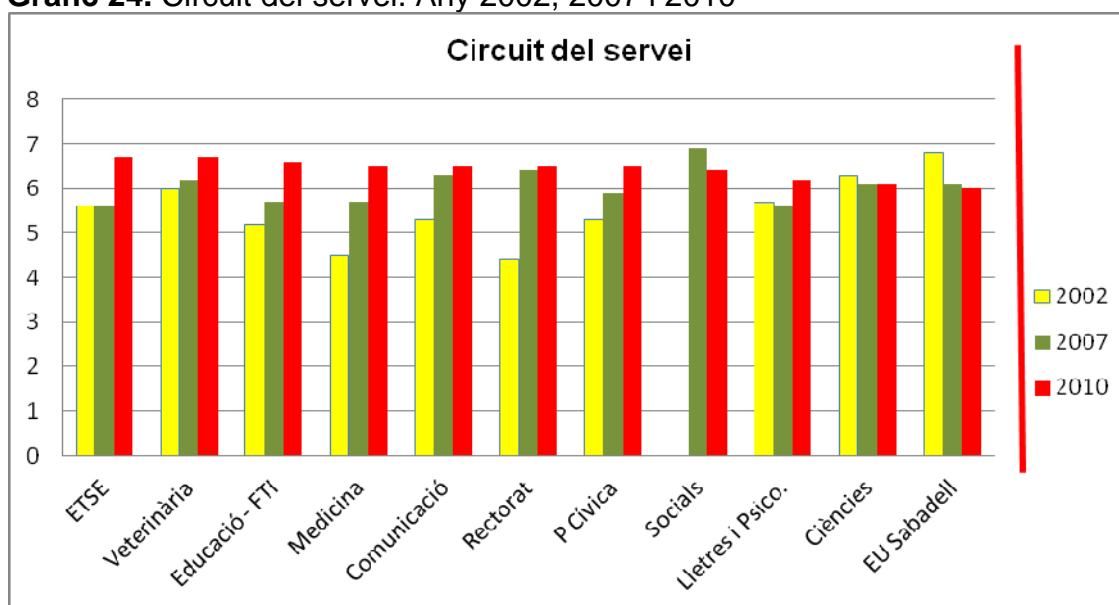


Amb referència a la rapidesa del servei, aquest aspecte de la qualitat s'ha valorat positivament en la majoria de bars restaurants (tots amb una puntuació entre 6 i 8).

Destaquen les baixades de nivell de satisfacció de les cafeteries de Comunicació i Sabadell.

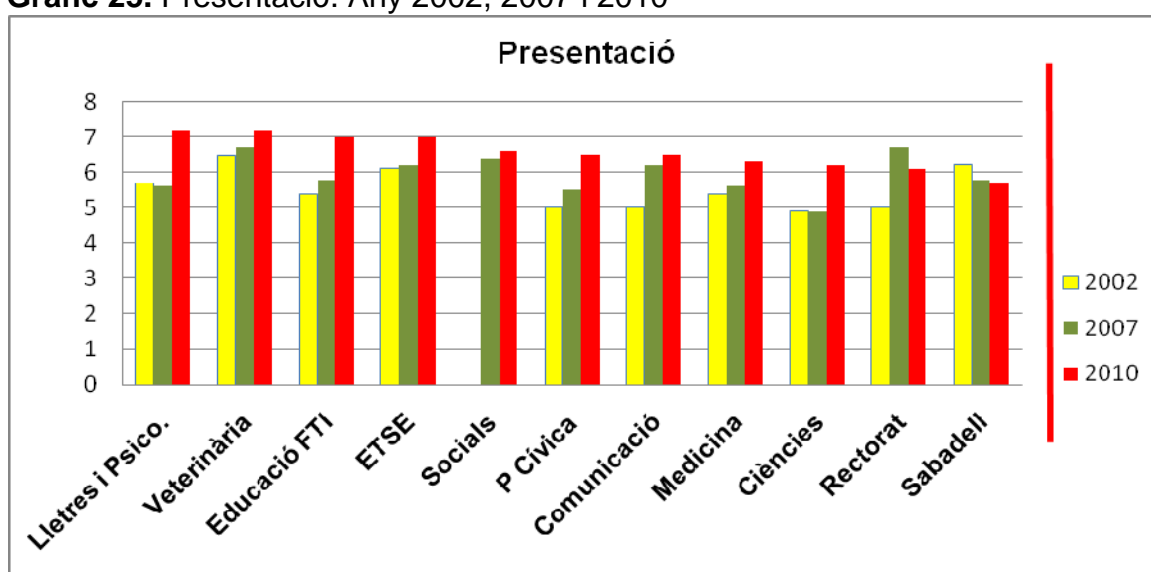
Aquest any 2010 l'aspecte de la rapidesa ha millorat en la majoria dels bars restaurant. Aquestes millores poden estar motivades per un bon servei, però també per la caiguda del nombre d'usuaris a conseqüència de la crisi econòmica.

Gràfic 24. Circuit del servei. Any 2002, 2007 i 2010



En general, els bars restaurant de la UAB han millorat en aquest aspecte en els darrers anys. La valoració en tots els bars restaurant supera el 6. Cal destacar la millora de la puntuació dels bars restaurant següents: ETSE, Veterinària, Educació i FTI, Medicina, pl. Cívica i Lletres i Psicologia.

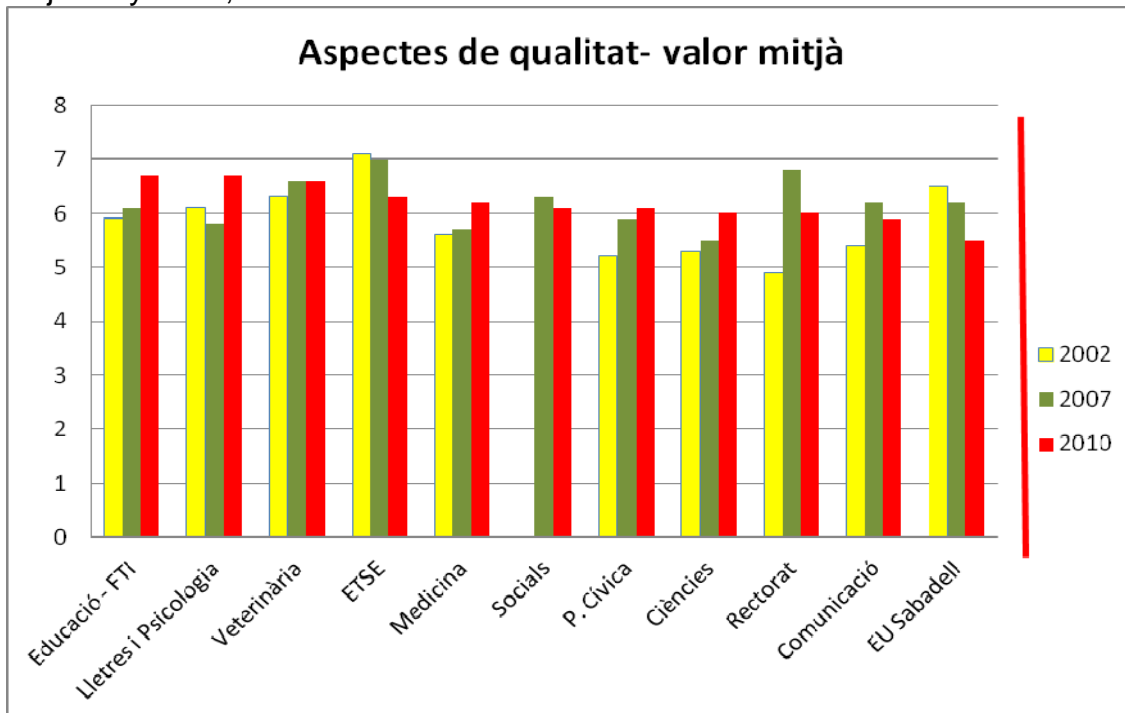
Gràfic 25. Presentació. Any 2002, 2007 i 2010



Amb referència a l'aspecte de la presentació, tots els bars restaurant de la UAB han millorat, aquest darrer any, excepte el de l'edifici del Rectorat, que ha baixat de nivell de satisfacció.

També cal destacar La Carpa de Sabadell, que com ja s'ha comentat es troba en situació de provisionalitat i no ha millorat.

Gràfic 26. Aspectes de qualitat dels bars restaurant del campus de Bellaterra. Valor mitjà. Any 2002, 2007 i 2010



Com a resum, cal remarcar que:

A l'hora de prioritzar millores, es proposaria actuar sobre La Carpa de Sabadell.

D'altra banda, en els bars de Comunicació, del Rectorat, de l'ETSE i de Socials, en els quals ha disminuït en aquests darrers anys la valoració dels usuaris, cal posar els mitjans per arribar als nivells que ja havien tingut i que, per tant, considerem que es poden assolir amb una certa facilitat.

Taula 7. Resum de les puntuacions més altes i més baixes en l'aspecte de la qualitat del conjunt de bars restaurant		
Bar restaurant	Punts forts	Punts febles
Rectorat		HA QM Vtt QP PR
Veterinària	VTT QP CS PR	
ETSE	HA SP RP CS PR	VH QP
Lletres i Psicologia	HA QM VTT QP RP PR	CS
Ciències de la Comunicació		VTT QP SP
Ciències		HA QP SP CS
Medicina	CS	QM QP
Ciències de l'Educació i TI	HA QM QP SP RP CS PR	
Socials		QP SP RP CS
Sabadell		HA QM VTT QP SP RP CS PR
Plaça Cívica		HA QP SP

HA: higiene alimentària; QM: qualitat del menjar; VTT: varietat; QP: qualitat-preu; PR: presentació; CS: circuit del servei; RP: rapidesa; SP: servei del personal.

En la taula 7 s'han recollit les característiques més significatives, els valors més alts i més baixos del conjunt de bars restaurant. Es mostren, de manera gràfica, els punts forts i els aspectes que cal millorar de cada establiment.

Valoració de l'ambient del local dels bars restaurant de la UAB

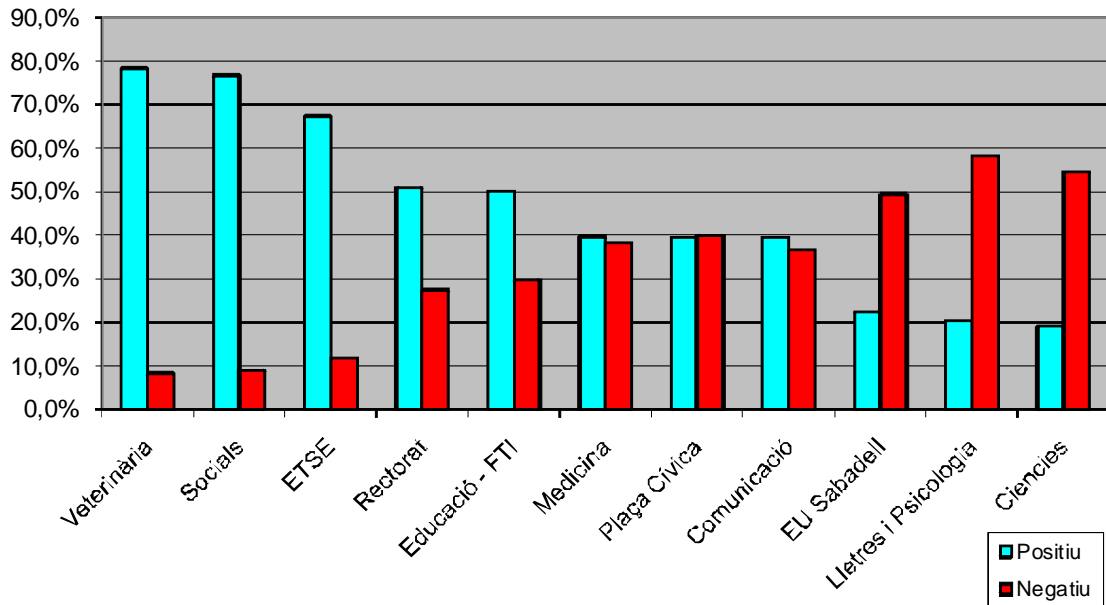
Respecte a l'ambient del local, s'han valorat les característiques següents: l'ambient (la gent usuària); la decoració; el soroll; la temperatura —calefacció i aire condicionat—; l'olor i el fum; l'espai, l'amplitud, si hi ha prou places, etc.; la higiene del local, i altres. Cada característica s'havia de valorar de l'1 al 5.

Tant en l'enquesta de l'any 2002 com en la del 2007, per a valorar aquests aspectes només es podia escollir una opció de les tres següents: positiu, negatiu o NS/NC (no ho sé, no contesto). Per tant, en la comparació d'aquests aspectes del local s'ha fet un doble gràfic, un amb la valoració de l'any 2007 i un altre amb la del 2010, per poder comparar les tendències i la classificació dels bars restaurant en funció de la satisfacció dels usuaris.

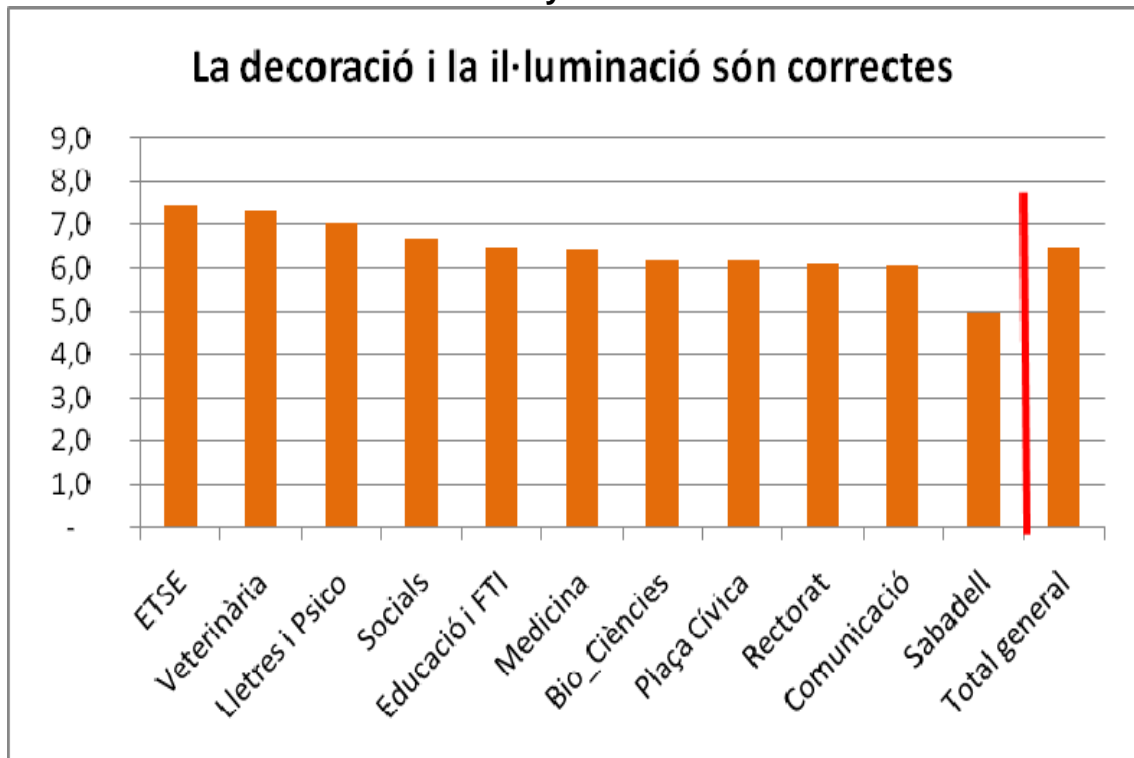
Des del gràfic 27 fins al 33, hi ha representades les valoracions de cadascuna de les característiques de la qualitat dels locals i la comparació al llarg dels anys. En el gràfic 34 es recull la satisfacció global actual de la qualitat del local. Per fer-lo s'han triat els quatre aspectes més positius i que poden conduir a menys errors de valoració.

Gràfic 27. Decoració. Any 2007 i 2010

Decoració 2007



Any 2010

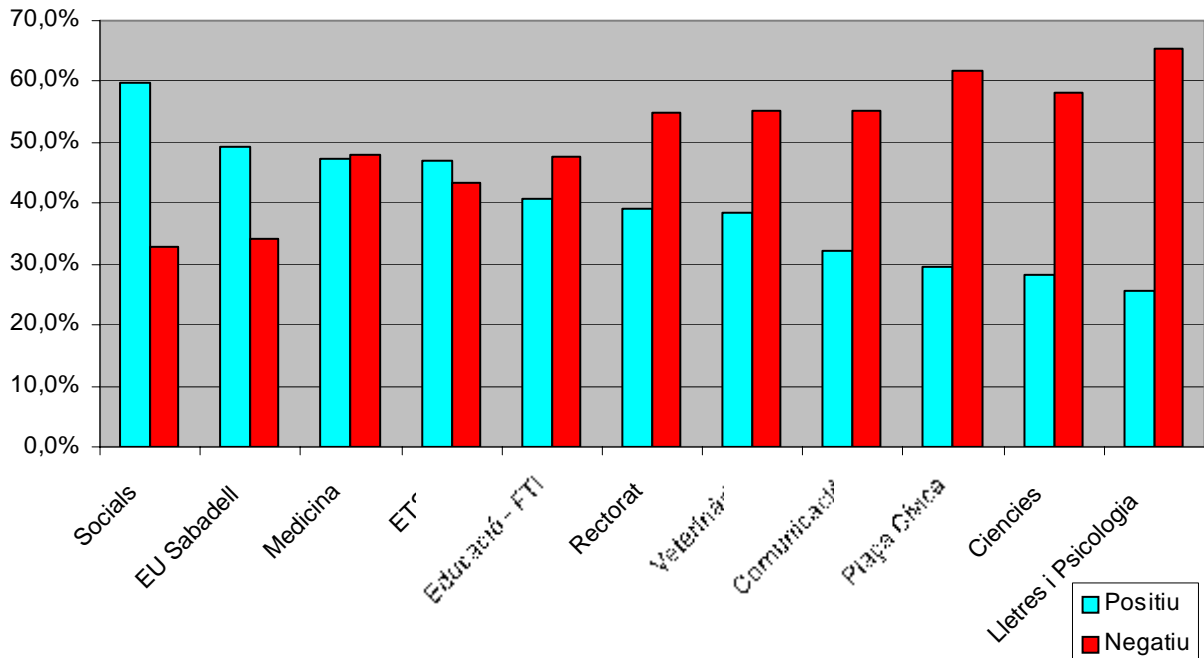


En general, s'obtenen valors de 6 o superiors. Cal destacar que el local del bar de Lletres i Psicologia, un dels més mal considerats l'any 2007, ara es troba entre els millors. El bar restaurant de Ciències i Biociències també ha millorat de posició en aquests darrers anys.

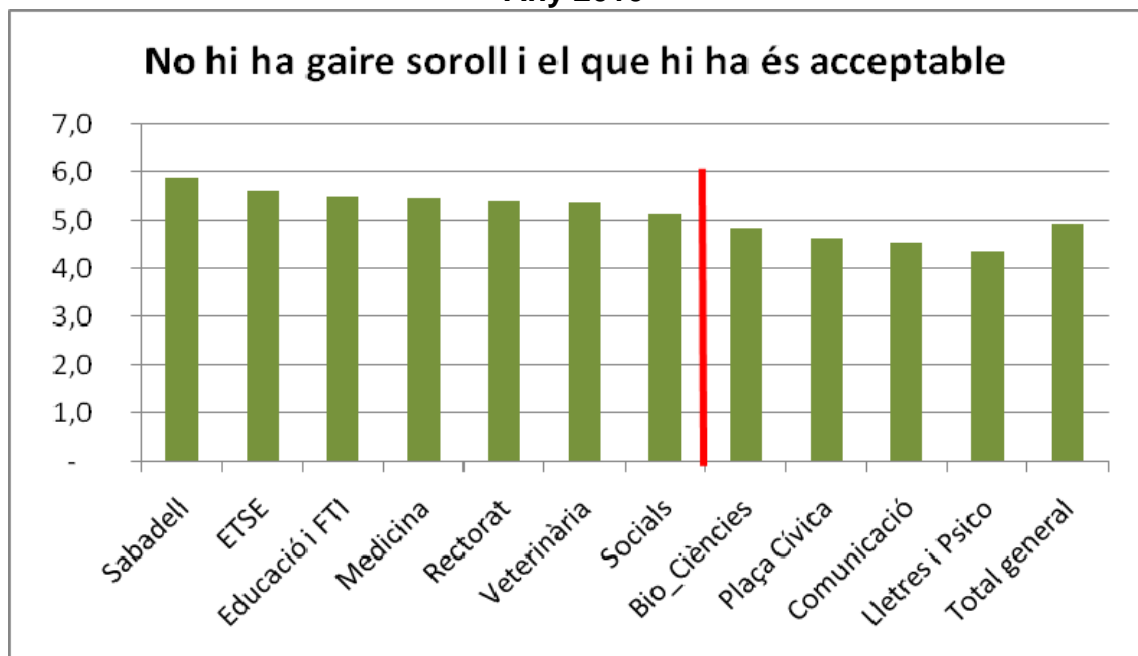
Cal remarcar que La Carpa de Sabadell és el més mal valorat.

Gràfic 28. Soroll. Any 2007 i 2010

Soroll 2007



Any 2010



Els usuaris han manifestat que hi ha hagut una clara millora en l'aspecte del soroll. De fet, l'any 2002, quasi el 60 % de les persones que van respondre l'enquesta opinaven que era un aspecte negatiu.

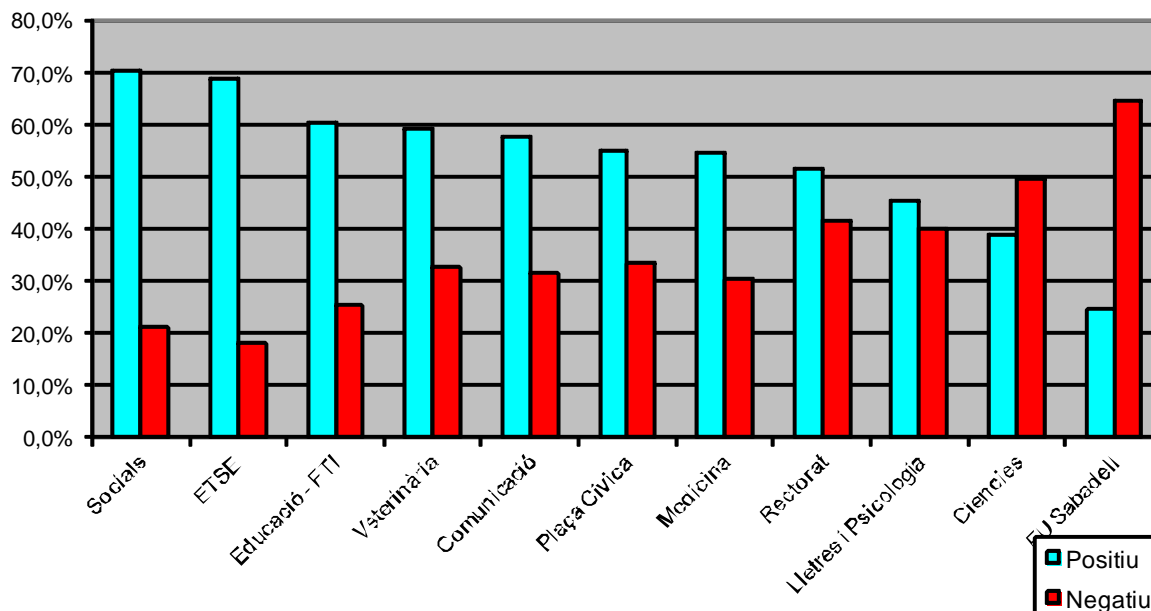
Aquesta percepció de millora és el resultat de l'esforç que s'ha fet, aquests anys, per a perfeccionar aquest aspecte, com ara la insonorització de la cafeteria de Ciències de la Comunicació i del menjador de Ciències de l'Educació i Traducció i Interpretació. També s'ha tingut en compte aquest aspecte en les noves cafeteries i en les ampliacions (ETSE, Socials i Educació i TI).

L'any 2007, el bar de Lletres i Psicologia va ser el més mal valorat; el 65 % dels usuaris van manifestar una opinió negativa. L'any 2007 els dos bars restaurant que van rebre més mala nota pel que fa al soroll van ser Lletres i Psicologia i Ciències.

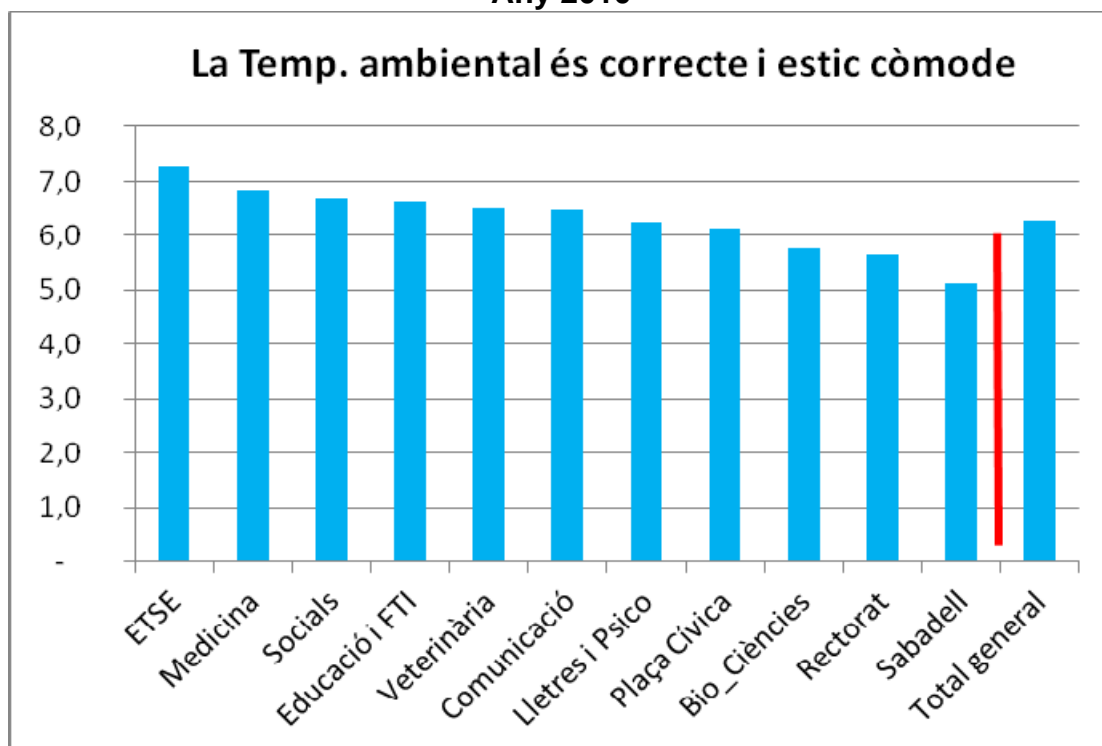
De l'any 2010 cal destacar que Ciències i Biociències, plaça Cívica, Ciències de la Comunicació i Lletres i Psicologia han tingut una valoració per sota de 5. Aquest rànquing és similar a l'obtingut l'any 2007. Cal buscar i trobar els motius d'aquests valors, ja que si tenim en compte les actuacions fetes, tenim que Ciències i Biociències s'ha insonoritzat recentment, i també el menjador de Lletres i Psicologia; i, ara fa més anys, es va insonoritzar Ciències de la Comunicació. Per tant, el motiu pot ser no tant la manca d'una insonorització del local com la gran afluència d'usuaris, en hores punta o bé en espais concrets dins dels locals.

Gràfic 29. Temperatura de l'ambient. Any 2007 i 2010

Temperatura 2007



Any 2010

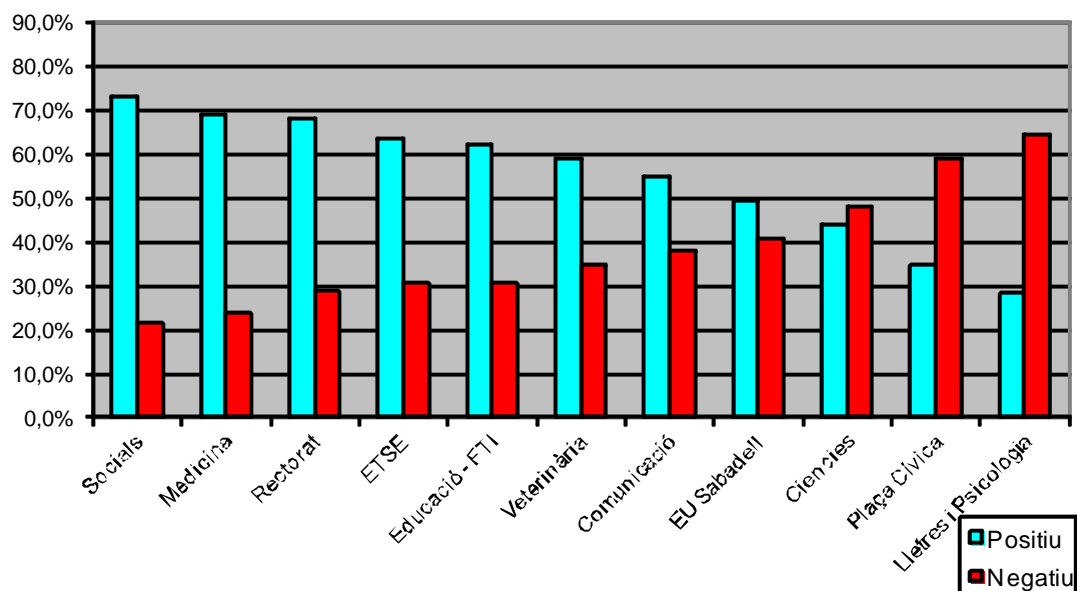


Cal destacar la millora de la satisfacció pel que fa al bar restaurant de Lletres i Psicologia.

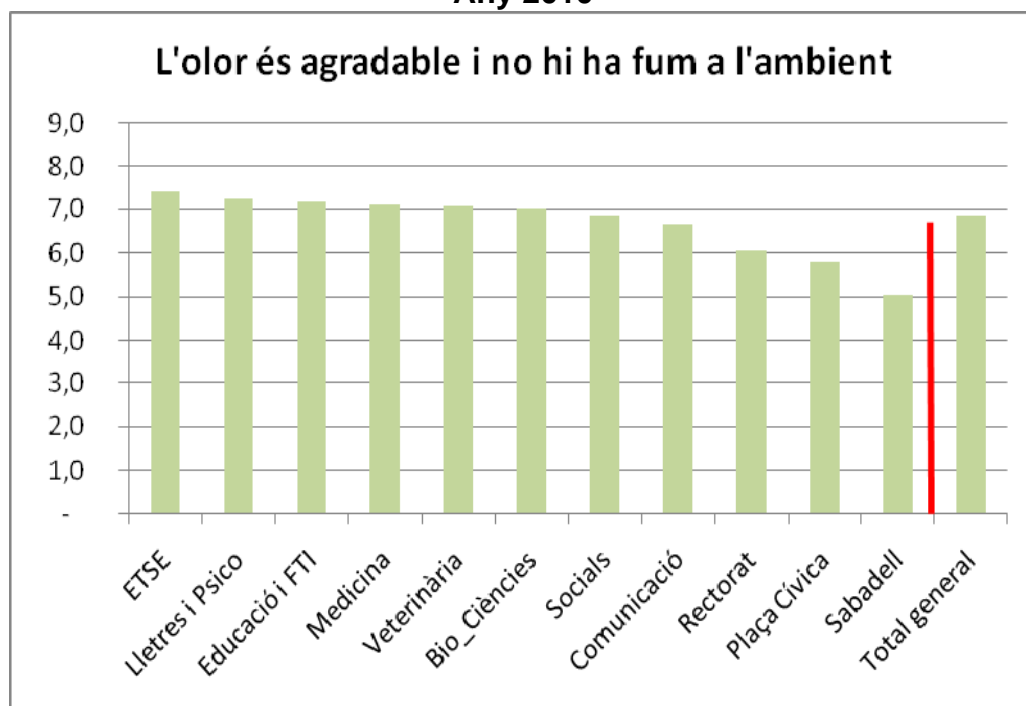
Es mantenen als darrers llocs: Ciències i Biociències, el Rectorat i La Carpa de Sabadell.

Gràfic 30. Olor i fum. Any 2007 i 2010

Olor - Fum 2007



Any 2010

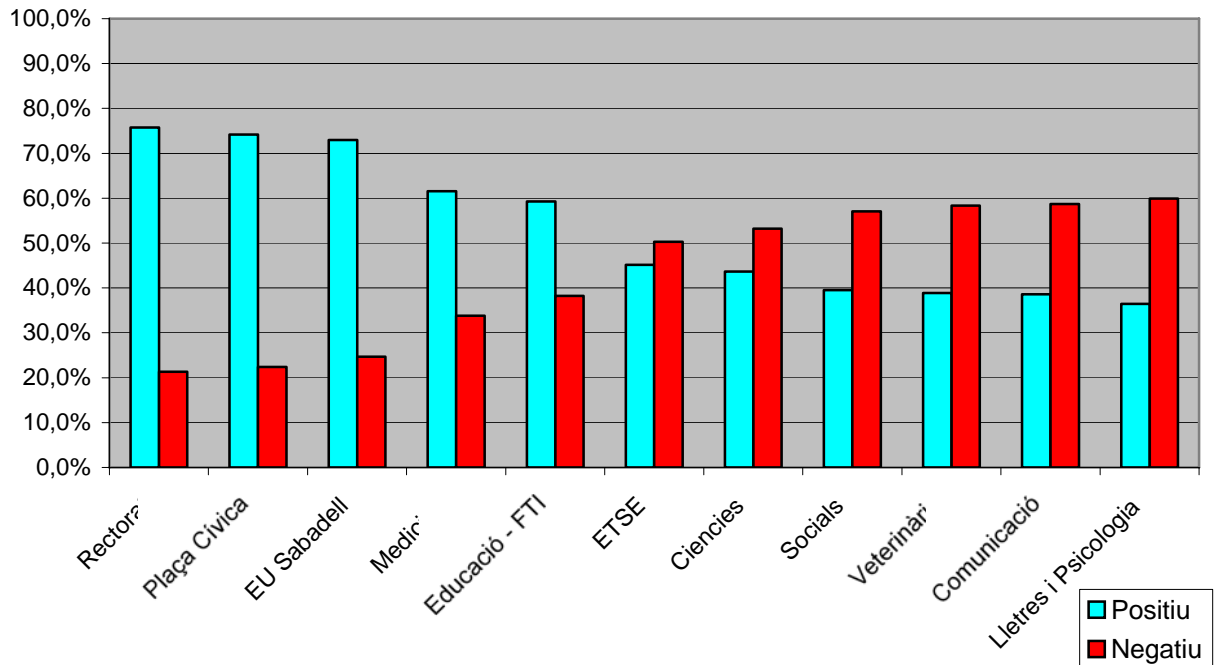


Cal destacar la millora de la satisfacció pel que fa al bar restaurant de Lletres i Psicologia.

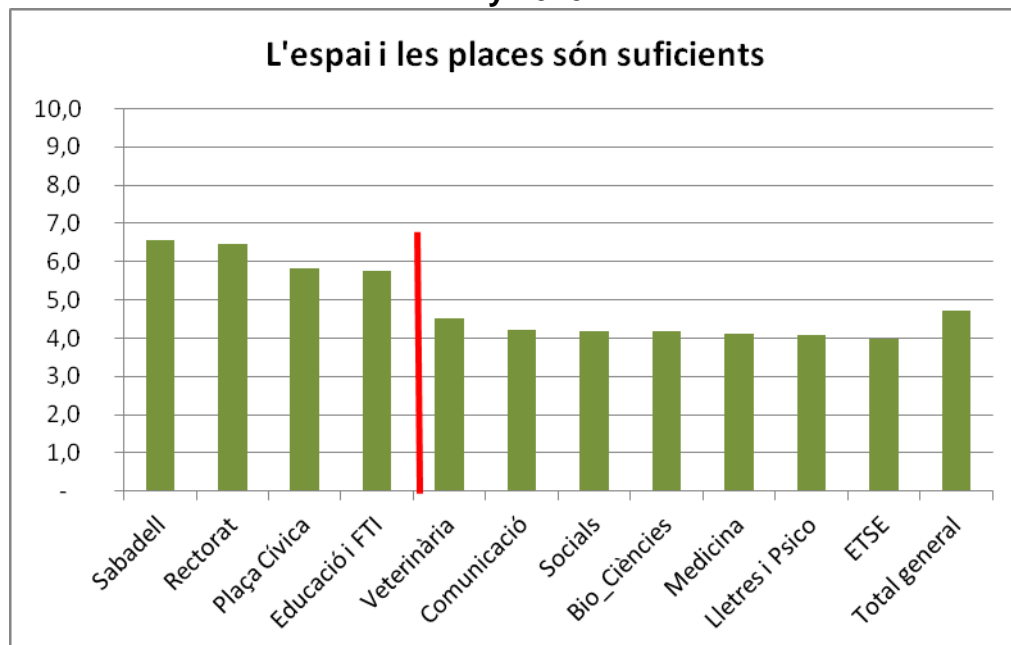
Aquest 2010 destaquen, als darrers llocs: La Carpa de Sabadell, plaça Cívica i el Rectorat.

Gràfic 31. Espai, amplitud, places, etc. Any 2007 i 2010

Espai 2007



Any 2010



Els quatre bars restaurant més ben valorats en l'aspecte de l'espai són: Sabadell, el Rectorat, plaça Cívica i Educació i TI, tant l'any 2007 com l'any 2010. L'únic que podem considerar que ha aconseguit canviar l'opinió dels usuaris és el bar restaurant de la Facultat de Medicina.

Pel que fa al bar restaurant de Lletres i Psicologia, tot i que s'hi ha dut a terme una gran remodelació de les instal·lacions, la valoració d'aquest punt continua sense

millorar. Aquest fet pot estar motivat per l'èxit del bar, que ha fet augmentar l'afluència d'usuaris i, per tant, que es mantinguessin les cues.

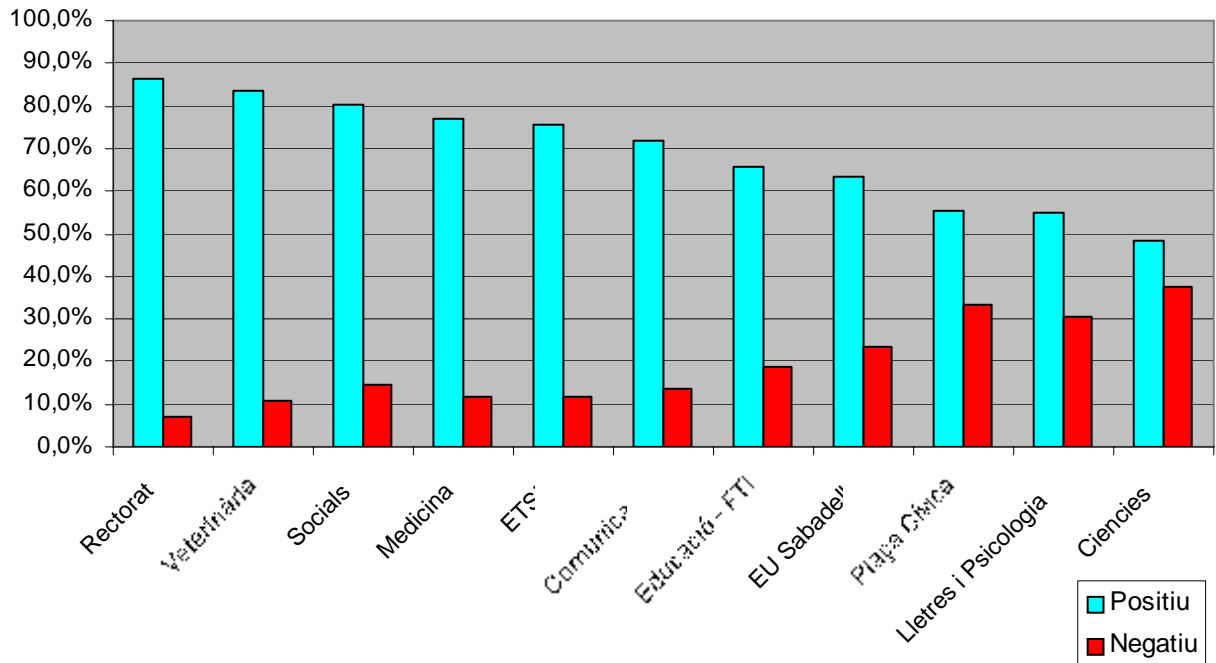
Hi ha 7 bars restaurant en què, segons l'opinió general de l'enquesta, manca espai de restauració.

A l'ETSE les millores de les instal·lacions han tingut per conseqüència una disminució del nombre de places a l'interior del menjador, encara que s'han augmentat les de l'exterior, a la terrassa.

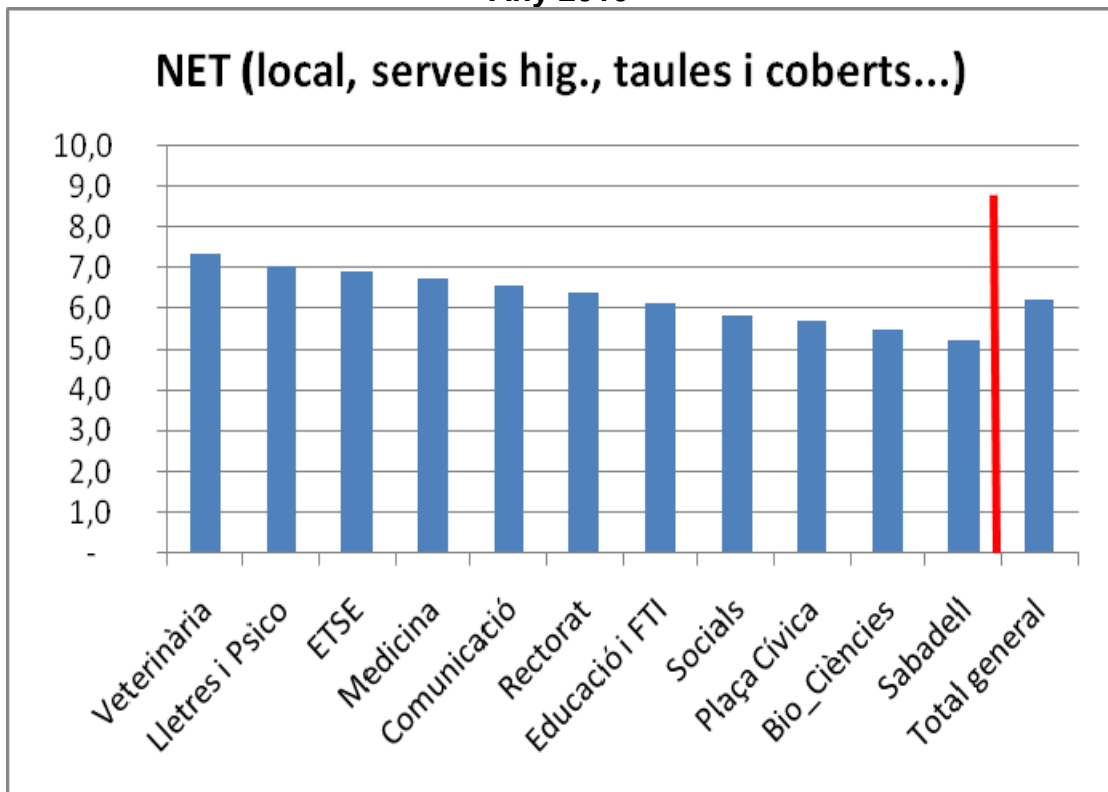
A les cafeteries de Socials i Ciències de la Comunicació, pels metres quadrats de què disposen (250 m² aprox. per al menjador, cadascuna), sempre s'ha detectat una manca d'espai.

Gràfic 32. Higiene del local. Any 2007 i 2010

Higiene local 2007



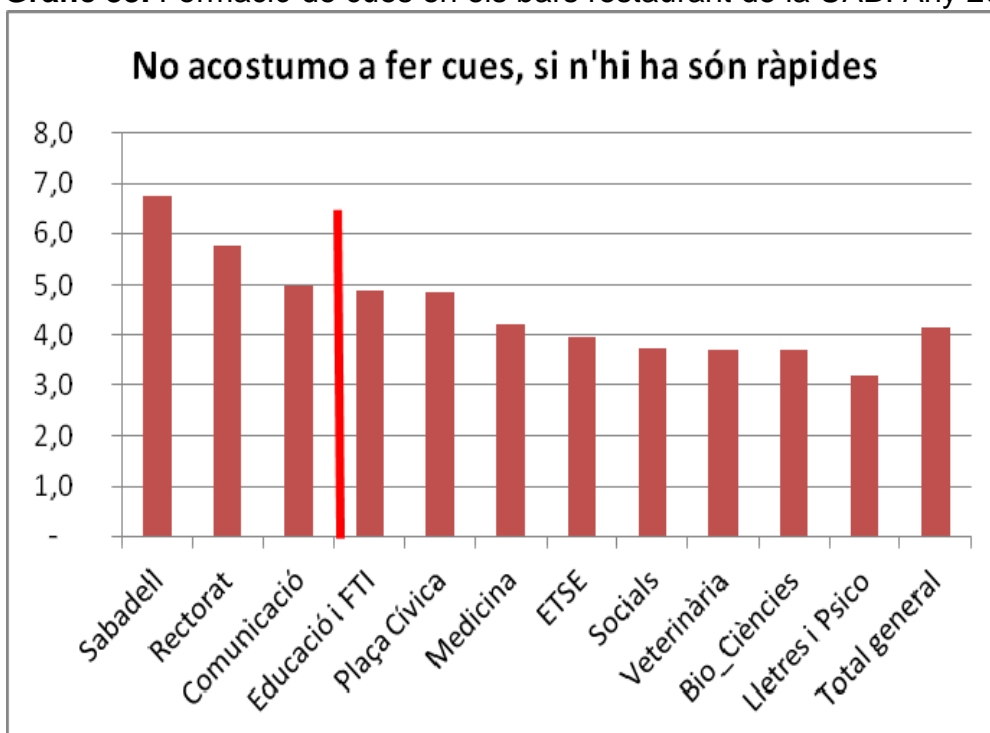
Any 2010



Amb referència a la higiene i la netedat del local, cal destacar els bars restaurant següents:

- Veterinària es manté en els primers llocs.
- Lletres i Psicologia ha millorat de posició respecte a l'any 2007.
- Plaça Cívica i Ciències i Biociències es mantenen en les darreres posicions.
- Sabadell es troba actualment en la darrera posició.
- Rectorat i Socials han caigut considerablement de posició en l'opinió de les persones enquestades.

Gràfic 33. Formació de cues en els bars restaurant de la UAB. Any 2010



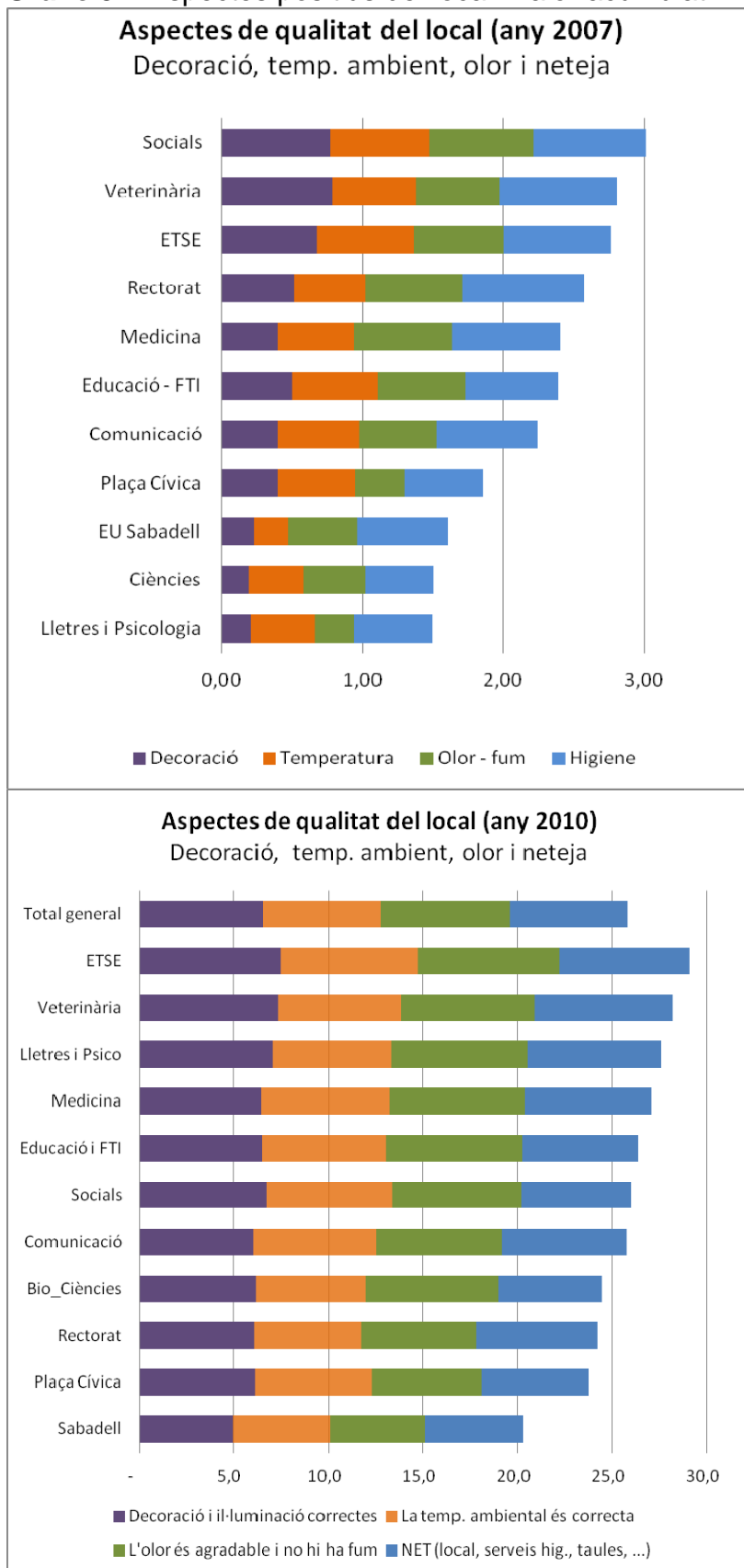
Segons l'opinió dels usuaris, la majoria de bars restaurant de la UAB es valoren per sota de 5.

Només disposem de les dades de l'any 2010 i, per tant, no podem fer la comparació amb els darrers anys. S'ha introduït aquest nou paràmetre com a conseqüència de l'elevat nombre de comentaris sobre aquest punt en les enquestes anteriors.

Cal considerar que les cues poden estar motivades per causes molt diverses i fins i tot divergents. Un motiu pot ser la manca d'organització (tasques, personal, tipus d'oferta o distribució de taulells, etc) i un altre, un gran volum d'usuaris, que fa que no sigui possible poder donar un servei adient en el temps disponible.

En principi, en vista dels resultats obtinguts, cal estudiar de manera individualitzada, les cues de Socials, Veterinària, Ciències i Lletres i Psicologia.

Gràfic 34. Aspectes positius del local. Valor acumulat. Any 2007 i 2010



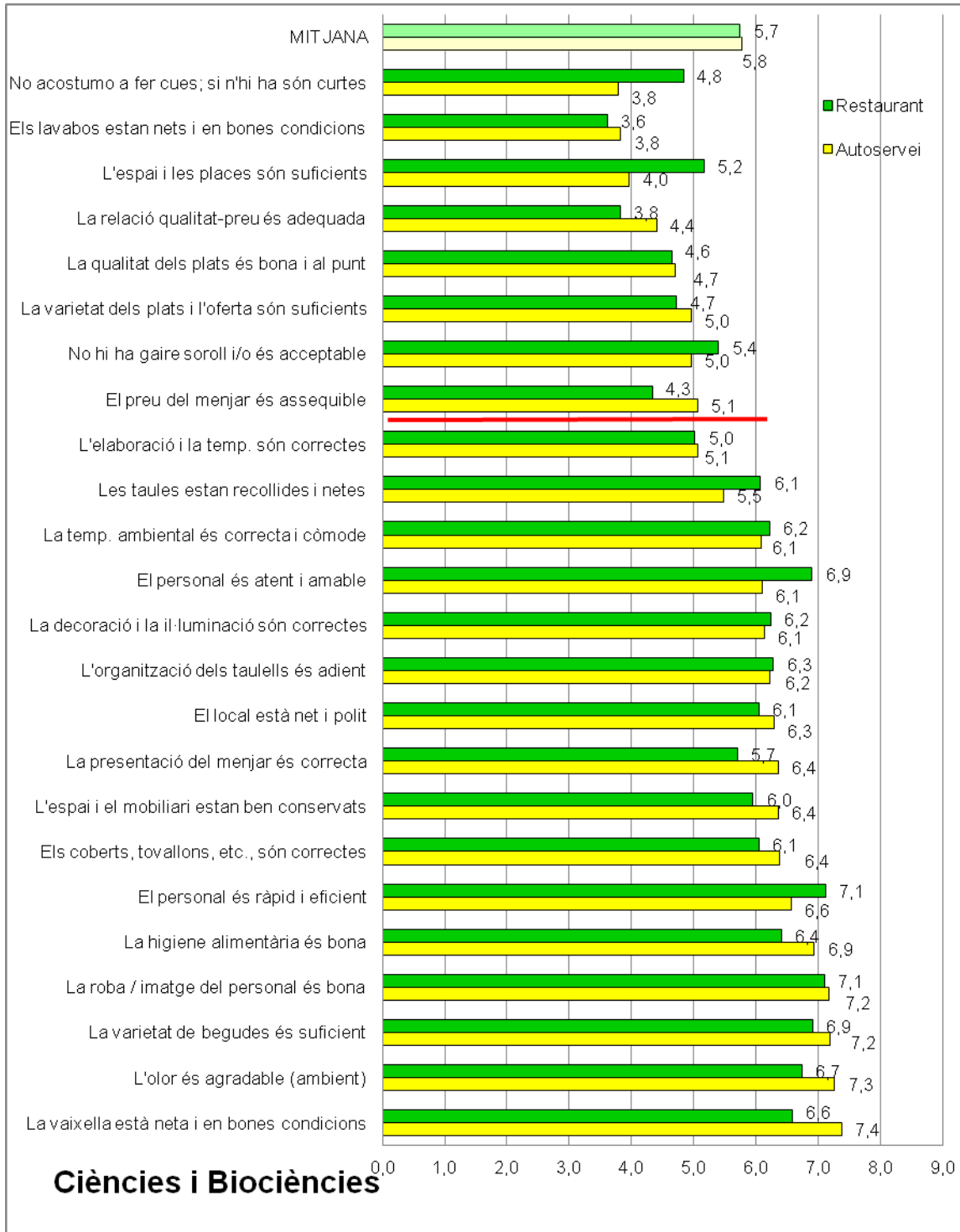
En els dos quadres precedents es comparen els aspectes del local de les dues darreres enquestes.

Cal destacar que:

- Lletres i Psicologia ha millorat considerablement (la remodelació ha estat adequada i ha complert les expectatives dels usuaris).
- Plaça Cívica i Ciències segueixen a les darreres posicions i potser caldria estudiar-ne una possible millora en les instal·lacions.
- Sabadell es troba clarament en darrera posició.

Diferències entre l'autoservei i el restaurant de les facultats de la UAB

Gràfic 35. Diferències entre l'autoservei i el restaurant de les facultats de Ciències i Biociències

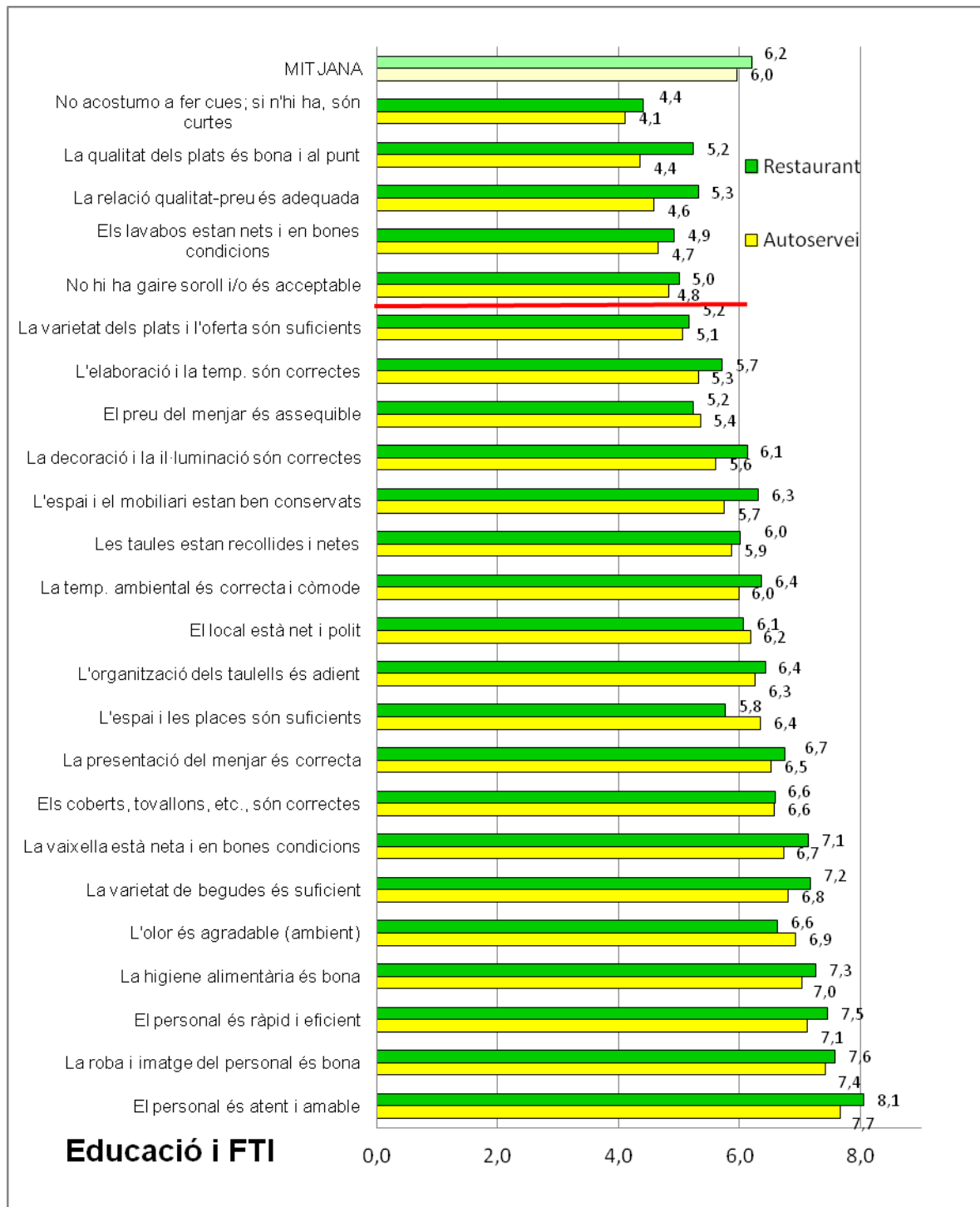


La mitjana és similar en el restaurant i en l'autoservei. Però, quan analitzem les valoracions dels diferents aspectes, aquestes varien: a vegades es valora més el restaurant i, altres vegades, l'autoservei.

En temes d'espai, cues, neteja de taules i personal, l'autoservei està per sota.

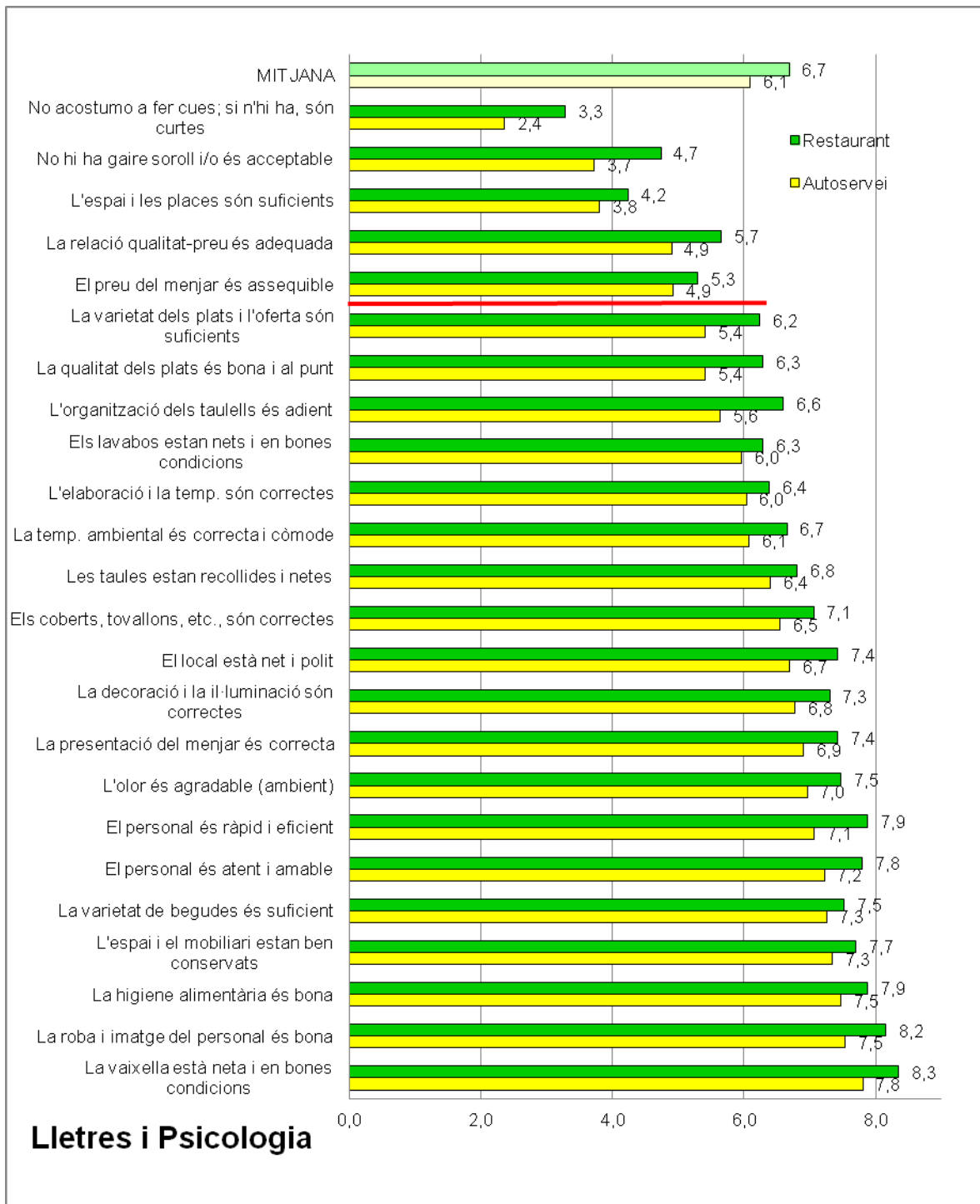
En temes d'imatge (mobiliari, olor de l'ambient, higiene alimentària i de la vaixella i presentació) es valora menys el restaurant.

Gràfic 36. Diferències entre l'autoservei i el restaurant de les facultats d'Educació i FTI



Tot i que la valoració mitjana de l'autoservei i el restaurant de les facultats d'Educació i Traducció i Interpretació és molt similar, trobem més satisfacció pel que fa al restaurant, excepte en dos petits aspectes, la manca d'espai i l'olor de l'ambient.

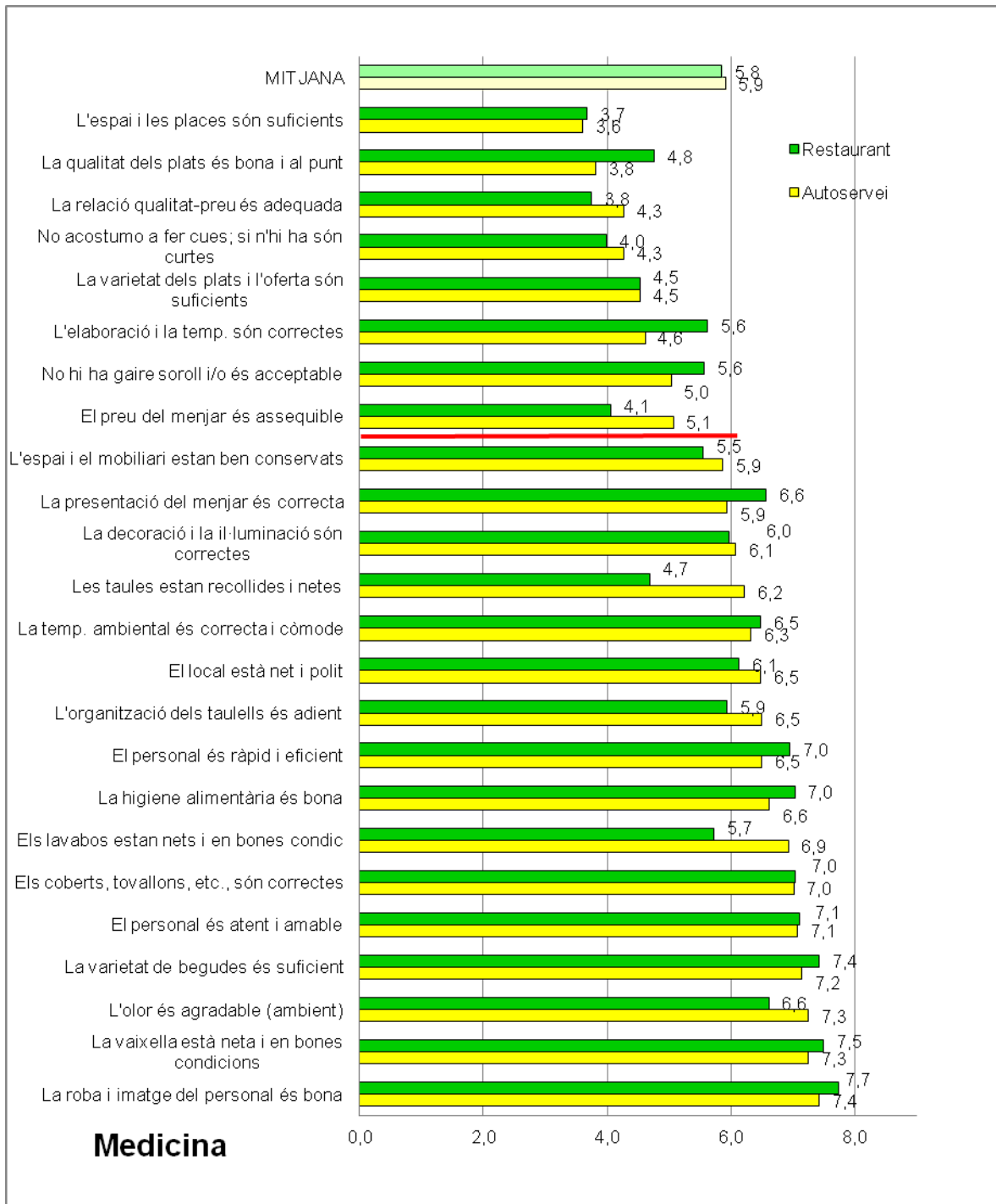
Gràfic 37. Diferències entre l'autoservei i el restaurant de les facultats de Lletres i de Psicologia



Tot i que la majoria de paràmetres estan ben valorats en tots dos serveix, clarament destaca el restaurant.

Cal considerar tres aspectes amb valors molt baixos: cues, espai i soroll. Aquests, tot i que caldria fer un esforç per millorar la satisfacció, poden estar causats pel gran volum d'usuaris. Per tant, una altra possibilitat seria afavorir que els clients potencials anessin a altres punts de restauració.

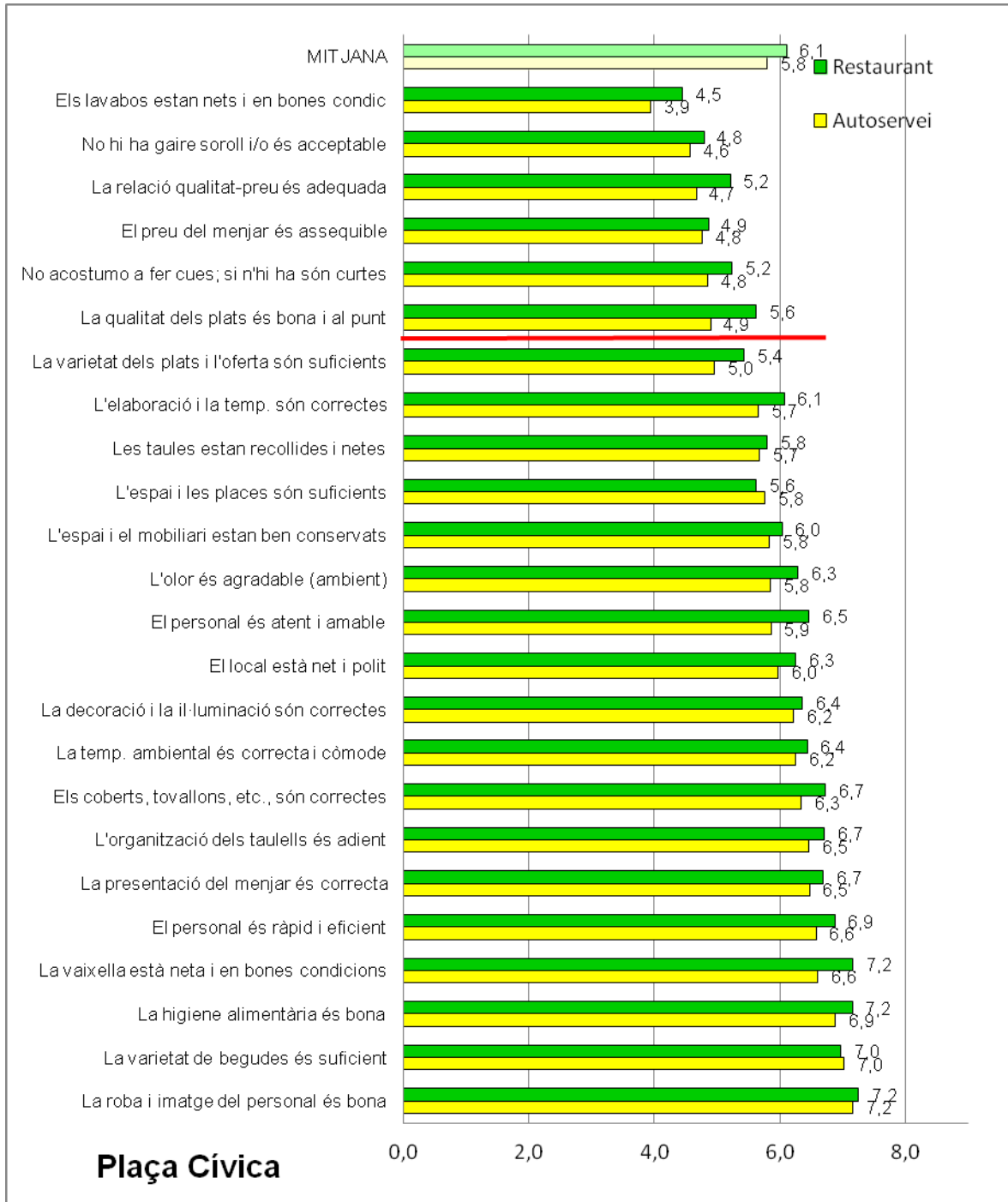
Gràfic 38. Diferències entre l'autoservei i el restaurant de la Facultat de Medicina



Tot i que la valoració mitjana de l'autoservei i del restaurant és similar, trobem valoracions diferents en aspectes puntuals que cal estudiar i intentar millorar. Són els aspectes següents:

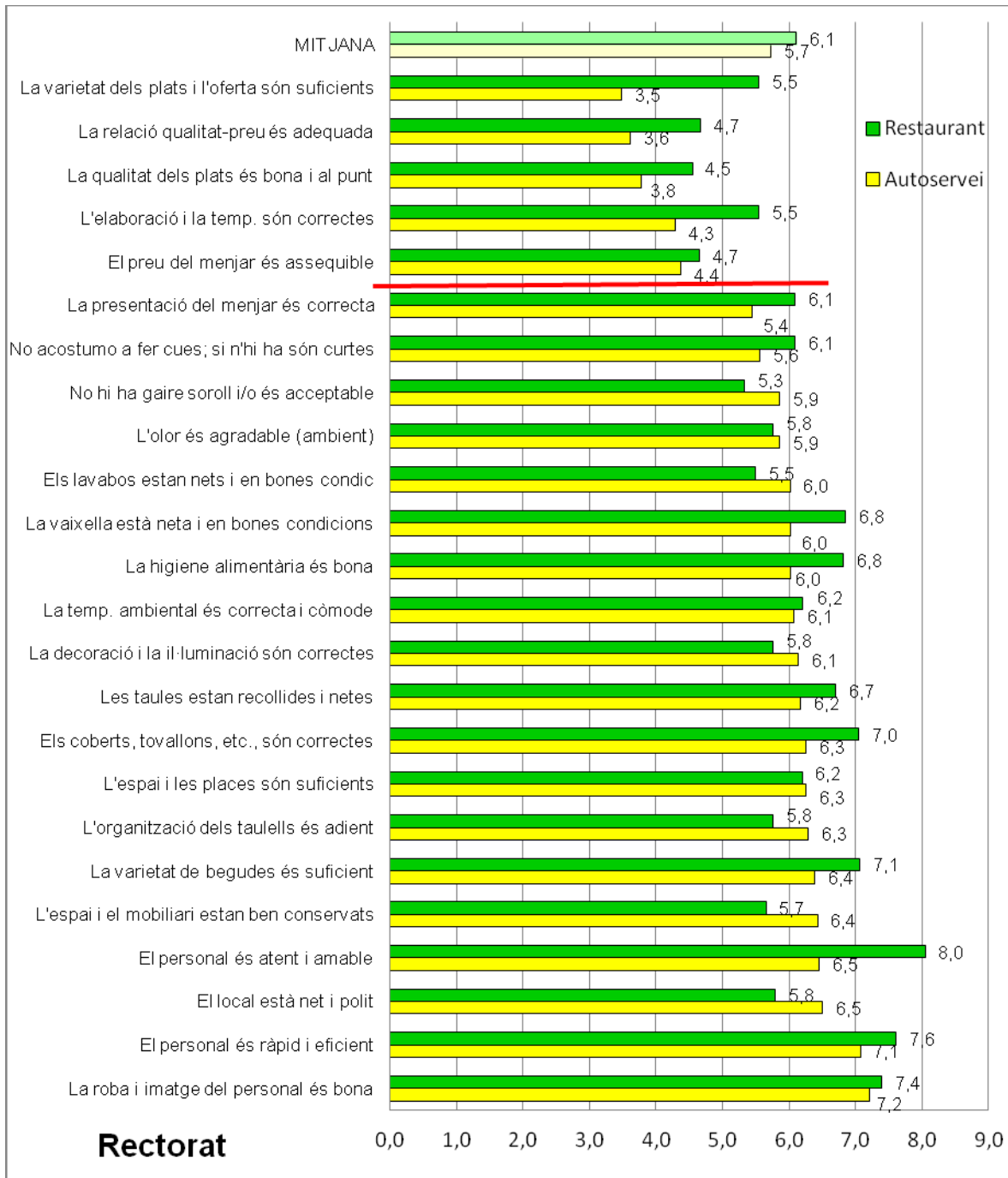
- **Autoservei.** Caldria revisar els aspectes que fan referència al cuinat i el servei de menús, com ara la qualitat del menjar, l'elaboració i la temperatura dels plats.
- **Restaurant.** Caldria revisar els aspectes de preu i taules (recollir les taules, netejar i organitzar els taulells).

Gràfic 39. Diferències entre l'autoservei i el restaurant de la plaça Cívica



En la plaça Cívica, el restaurant està més ben valorat que l'autoservei. En tots dos serveis, els aspectes que cal millorar són: la neteja dels serveis higiènics, el soroll i la relació qualitat-preu.

Gràfic 40. Diferències entre l'autoservei i el restaurant de l'edifici del Rectorat



Tot i que no hi ha gaire diferències en la valoració global dels serveis de restaurant i d'autoservei, trobem resultats més bons per al restaurant.

D'altra banda, hi ha divergències més grans en aspectes puntuals. Així es constaten, en el restaurant, deficiències més lligades a les característiques del local, el mobiliari, etc., i, en l'autoservei, deficiències més relacionades amb aspectes de qualitat, elaboració i preu (relació qualitat-preu del menjar).

Recull d'idees per dur a terme als bars restaurant de la UAB

En aquest apartat de l'enquesta s'han recollit 1.654 comentaris. Cal dir que en la majoria dels casos s'ha aprofitat aquest apartat per insistir en determinats aspectes que, segons l'opinió de la persona enquestada, cal millorar i que ja han sortit reflectits en els diferents apartats de l'enquesta.

Tots es recullen en la taula 8, en la qual s'han agrupat els comentaris que fan referència al mateix tema, com ara: menjar vegetarià, ofertes de preus (amb diferents tipus de proposta), etc.

En el gràfic 41 es recullen els que s'han repetit més en els diferents bars restaurant.

Observant els comentaris rebuts, trobem que hi ha temes que preocupen de manera general, com ara el preu, la varietat, la qualitat i el nombre de microones. Altres temes com ara l'horari del migdia, el tracte rebut, l'estat dels serveis higiènics, etc., són problemes puntuals de centres concrets. Tots aquests comentaris donen pautes per tractar aquests problemes i poder millorar la satisfacció dels usuaris del servei.

Cal destacar el gran canvi que s'ha donat en els comentaris respecte a les darreres enquestes dels anys 2002 i 2007. L'any 2002, s'hi destacava la manca d'espai i la baixa qualitat, els preus elevats en quatre bars restaurant i el soroll en sis, i altres temes puntuals d'algun centre, com ara les cues de Medicina, etc. L'any 2007, s'hi destaca la demanda de més varietat i una alimentació més saludable. Aquest any, els comentaris estan més relacionats amb el preu, la varietat, la qualitat i els microones, aspectes que fan una clara referència a la crisi econòmica actual.

D'altra banda, és interessant ressaltar els comentaris que aporten idees noves, que detallem a continuació.

— Organitzar cursos, concursos, etc.

- Organitzar cursos de cuina amb elaboració d'un menú per part dels estudiants.
- Organitzar votacions de la qualitat dels plats.
- Concurs dirigit als estudiants de l'Escola de Restauració, mitjançant beques o concursos, perquè presentin propostes innovadores de menús de qualitat.
- Es podrien fer activitats al bar, de tant en tant, en dates assenyalades, com ara el final dels exàmens de la facultat. Per exemple, un karaoke, una timba, un quinto de Nadal el dia abans de les vacances.
- Cursos monogràfics dirigits al personal de restauració, com ara: «Com preparar un bon cafè, tallat o cafè amb llet?», etc.
- Es podrien fer cursos o tallers de cuina per aprendre a cuinar i, de pas, obtenir uns quants crèdits.
- Cursos d'aprofitament i no-malbaratament de recursos alimentaris.

— Ofertes de preus

- Premiar la fidelitat dels consumidors diaris.

- Organitzar el Dia de l'Estudiant (aprofitant els dies que normalment hi ha menys usuaris) i reduir els preus d'algunes consumicions (café amb llet, etc.).
- Fer menús d'oferta de 8 a 9 h, del tipus 1 café + 1 croissant.
- Un menú diari bàsic per un preu màxim de 3 euros, tal com s'està oferint a la majoria de cafeteries d'altres universitats europees.
- Abonaments d'esmorzars o dinars amb preus més reduïts.
- Fer abonaments (com ara la T-10) per menjar menús per un preu molt econòmic. Si és possible, que aquest abonament sigui al màxim d'universal: que es pugui utilitzar en els diferents bars restaurant de la UAB.
- Fer un carnet de soci per als usuaris habituals dels bars restaurant i que aquests puguin gaudir de promocions o descomptes.
- Abonaments de cafès. Són habituals les cues a les caixes perquè la gent va en massa a comprar café diàriament; ajudaria a reduir cues que es pogués comprar un abonament de 10, 20 o 30 cafès.
- Pagar una beguda amb un recipient que es pugui reomplir gratuïtament, com els que hi ha actualment a l'Ikea o al Subway d'autoservei.

— Oferta de productes i serveis

- Adaptació a les noves demandes i necessitats dels clients, com per exemple: llet de soja, gran varietat d'infusions, aliments sense gluten i altres al·lèrgens, etc.
- Alguns dies es podrien fer dinars o tapes temàtics, de diferents zones geogràfiques, com ara menjar àrab, xinès, etc., o un menú per a esportistes.
- Cuinar i servir plats fets al moment, com ara les carns i el peix a la planxa.
- Un McDonald's, un Kentucky Fried Chicken o altres d'aquest estil.
- Oferta de cervesa artesana del Montseny (és molt bona!, www.ccm.cat) i d'altres varietats de cerveses.
- Més oferta de fruites, verdures i productes *light*, com per exemple iogurts variats i de qualitat.
- Fer algun apartat a la barra per demanar només entrepans o patates fregides.
- Renovar els productes i oferir-ne de nous o alternatius, com ara ecològics, biològics, vegetarians i locals.
- Un autoservei a la plaça Cívica on et puguis muntar els propis plats, amb varietat i frescos.
- Provar nous productes cada setmana (a bon preu) i mantenir-los si han tingut acceptació.
- Oferir aliments més digestius i saludables a la cafeteria. Més fruita, galetes de fibra o normals, sense xocolata. Entrepans petits i més econòmics.
- Més suc i batuts.
- Poder demanar un frankfurt a qualsevol hora i que no em diguin a les 3 de la tarda que la planxa ja està tancada.
- No hi ha ofertes prou sanes per esmorzar.

— Canvis en les instal·lacions

- Millorar l'estètica visual de les zones exteriors, com ara la terrassa de Ciències i Biociències.

- Es podria posar música ambiental.
- Volem futbolins, una màquina de dards i una taula de billar.
- Un bon pas a fer seria instal·lar el reciclatge i un mètode més efectiu de recollida d'ampolles de vidre buides, etc.
- Instal·lar Wi-Fi a les zones del bar o que la intensitat de senyal sigui més alta.
- Crear zones diferents, amb sofàs, sala d'estar amb taula baixeta, etc.
- Pintar el local i renovar el mobiliari per a fer-lo més acollidor i confortable (restaurant de la Facultat d'Educació-FTI).
- Als lavabos de les dones no hi ha panys ni balda i hi ha poca llum (Educació-FTI).

— Donar informació

- Informar dels preus dels menús, ja que hi ha begudes o guarnicions dels plats que no s'inclouen en els preus.
- Informar dels preus dels aliments i de les begudes en els panells informatius per tenir una referència d'allò que ens costarà. També ressaltar el fet que han de donar sempre el compte d'allò que s'ha comprat.
- Donar alguna recepta cada mes per incentivar que els alumnes valorin més l'esforç de fer el dinar i a la vegada aprenguin a cuinar.
- Fer una estimació de calories de cada plat i presentar-les en un cartell.
- S'hauria d'informar la gent del tipus de menjar.

— Altres

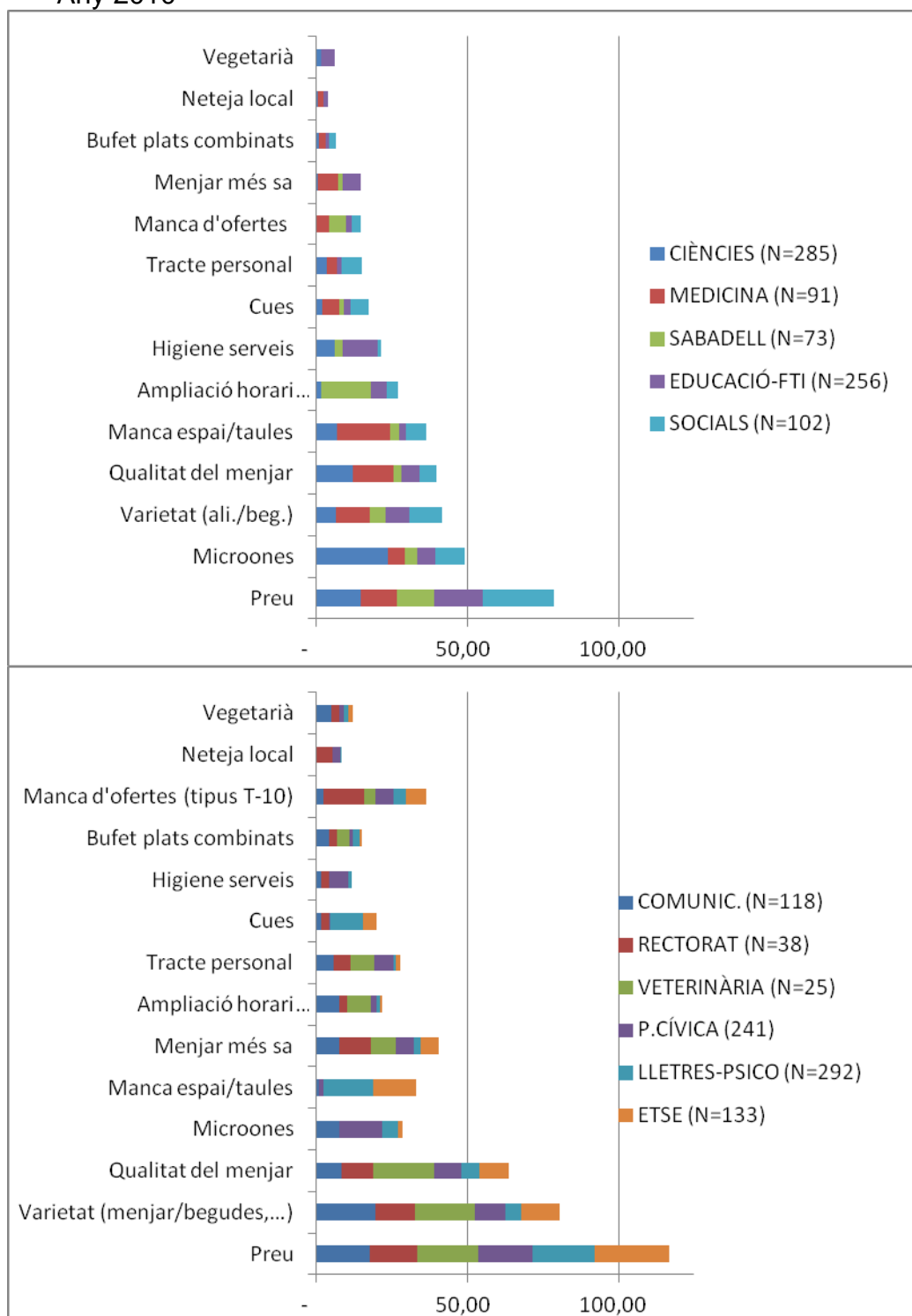
- Ampliar l'horari per a menjar al migdia (autoservei, pizzeries, restaurants: des de les 12.30 fins a les 15.30 h).
- Estandarditzar els diversos bars de la Universitat (respecte a la varietat de menjar, menús, preu, etc.).
- Poder disposar de diaris per llegir gratuïtament.
- Tenir la cuina oberta i mantenir la varietat del producte fins més tard de les 15 h.
- Estaria bé que en els restaurant i bars implementessin un sistema informatitzat que permetés que cada client tingués a la seva taula una pantalla interactiva amb la qual es pogués escollir el que es vol prendre, com ja es fa al continent asiàtic.
- Posar un dispensador de tanda a la zona dels microones per evitar les cues i un marcador que indiqui el torn. (Això permetria aprofitar l'estona d'espera buscant taula o estant amb els amics i no estant a la cua.)
- Substituir el sistema de tiquets de tipus factura (es genera molt residu de paper). Fer un sistema de fitxes o cartrons de colors, identificatius i reciclables, per millorar positivament l'impacte ecològic.

Taula 8. Comentaris rebuts que fan referència a millores desitjades

Comentaris	LLET-PSI	CIENCIES	EDU-FTI	P. CÍVICA	ETSE	COMUNIC	SOCIALS	MEDICINA	SBD	RECTORAT	VETERIN	SUBTOTAL
Preus elevats	60	42	41	43	33	21	24	11	9	6	5	295
Manquen microones	16	68	15	34	2	9	10	5	3	0	0	162
Manca varietat (menjar/begudes,...)	15	19	20	24	17	23	11	10	4	5	5	153
Manca de qualitat del menjar	17	35	15	22	13	10	6	12	2	4	5	141
Manca d'espai/taules	48	20	6	4	19	1	7	16	2	0	0	123
Higiene serveis dolent	3	17	30	15		2	1	0	2	1	0	71
Cal un menjar més sa	6	2	16	15	8	9	0	6	1	4	2	69
Cues elevades	31	6	6	1	6	2	6	5	1	1	0	65
Manca d'ofertes (tipus T-10)	12	0	5	14	9	3	3	4	4	5	1	60
Mal tracte personal/professionalitat	3	10	4	15	2	7	7	3	0	2	2	55
Ampliar horari (mati/migdia/tarda)	3	5	13	4	1	9	4	0	12	1	2	54
Climatització local (fred/calor)	7	17	7	4		0	2	0	1	0	0	38
Manca de menú vegetarià	5	5	11	3	2	6	0	0	0	1	0	33
Cal millorar bufet plats combinats	7	3	3	3	1	5	2	2	0	1	1	28
Espai amb fum (a favor/en contra)	9	0	3	13		0	1	0	0	0	0	26
Cal millorar de l'espai	4	0	2	5	3	3	1	0	7	1	0	26
Manca organització tasques	10	1	5			0	2	1	4	0	1	24
Cal millorar el cafè	5	3	3	2		1	5	3	1	0	0	23
Quantitat menjar (fora estoc)	3	3	2	3	6	1	0	3	1	1	0	23
Manca serveis higièncs per usuaris	3	0	13		4	1	1	0	1	0	0	23
Manca personal	6	0	5		1	2	2	2	3	1	0	22
No hi ha menjar per celíacs, etc.	5	0	10	2	1	1	0	0	1	0	0	20
Manca informació de menús/preus	2	4	10			1	0	0	1	0	0	18
Males olors	0	1	1	1		1	6	1	6	0	1	18
Cal millorar la neteja del local	1	1	3	7		0	0	2	0	2	0	16
Elevat residu mínim (plàstics)	1	6	5	2		0	1	0	0	0	0	15
Cal millorar la terrassa	1	5	0	2	5	0	0	1	0	0	0	14
Higiene alimentària dolenta	1	3	0	1		0	0	2	5	1	0	13
Manca organització - barra	2	3	2			0	0	2	2	0	0	11
Soroll elevat	5	3	0	1		0	0	0	0	0	0	9
Manca atenció en català	1	1	0			0	0	0	0	1	0	3
TOTALS	292	285	256	241	133	118	102	91	73	38	25	1654

Valors superiors al 5 % sobre el nombre de comentaris rebuts en cada centre.

Gràfic 41. Sumatori de percentatges dels comentaris rebuts en les diferents facultats.
Any 2010



Els bars restaurants estan agrupats per concessions. Així, en el gràfic superior n'hi trobem 5 i en el segon, 6. En aquests gràfics es poden comparar les diferències que hi ha entre ambdues concessions.

4. Conclusions

Aquest any ha augmentat considerablement el nombre de respostes obtingudes en l'enquesta.

L'estament de la Universitat que valora més positivament el servei de restauració són els estudiants.

Es detecta la influència de la crisi econòmica, per la gran demanda de baixar els preus i de buscar una relació qualitat-preu més ajustada. Cal buscar i aplicar noves propostes que beneficiïn ambdues parts (usuaris i concessionaris), amb ofertes i/o nous serveis o sistemes de restauració.

Si analitzem la satisfacció global:

- Veterinària és el bar restaurant que té una valoració (positiva) més homogènia entre els diferents estaments de la comunitat universitària.
- Lletres i Psicologia és el bar restaurant que ha millorat més significativament la valoració aconseguida, ja que l'any 2007 era dels més mal valorats. Per tant, es constata que les millores que s'hi han dut a terme han estat adequades i que coincideixen amb l'opinió dels usuaris.
- La Carpa de Sabadell és el punt de restauració amb una valoració més baixa.

Pel que fa als aspectes de qualitat:

- La higiene alimentària, el servei de personal i la rapidesa són els aspectes més ben valorats en tots els bars restaurant del campus.
- La qualitat del menjar, en aquest darrers anys, ha estat menys satisfactòria segons els usuaris. En concret, cal actuar als bars restaurant del Rectorat, Sabadell i Medicina (autoservei). Altres bars també han baixat respecte als anys 2007 i 2002, com ara: Veterinària, ETSE i Socials.
- La relació qualitat-preu és l'aspecte de qualitat més afectat a la baixa respecte a l'any 2007 i, en especial, al Rectorat, a l'ETSE, a Ciències, a Medicina i a Socials. En part, aquest fet pot estar motivat per la crisi econòmica actual.

Sobre els aspectes de la qualitat del local:

- Destaca la millora obtinguda en el bar restaurant de Lletres i Psicologia (comentada en els punts anteriors).
- En vista dels resultats obtinguts s'aconsellaria prioritzar les millores en els locals de La Carpa de Sabadell, la plaça Cívica, el Rectorat i Ciències i Biociències.

— Pel que fa al paràmetre de la neteja del local, per la seva importància, es podria posar com a objectiu millorar-ne la valoració. En concret, en els bars restaurant de La Carpa de Sabadell, Ciències i Biociències, plaça Cívica i Socials.

Apuntem, tot seguit, altres millores que es proposen per als propers anys, en vista dels resultats obtinguts en l'enquesta:

— Fer millores puntuals com ara: millorar l'atenció del personal en el bar restaurant de la pl. Cívica, millorar els serveis higiènics a la pl. Cívica i a Ciències i Biociències, etc.

— Cal estudiar i buscar solucions a la demanda de més varietat en les cafeteries del campus, si bé no és possible oferir menús i elaborar menjar in situ per manca d'espai. Cal buscar i estudiar noves ofertes tenint en compte les noves tecnologies i les possibilitats que ofereix el mercat.

Annex 1

Presentació de l'enquesta

ENQUESTA DEL SERVEI DE RESTAURACIÓ

Amb l'objectiu de millorar el servei de restauració del campus hem elaborat una enquesta que us animem a respondre per tal de millorar les prestacions que s'ofereixen, en el dia d'avui, en els nostres 11 bars de la Universitat.

L'enquesta és totalment confidencial, de manera que la informació que ens faciliteu només serà utilitzada pels investigadors d'aquest estudi i no hi tindrà accés ningú més.

És molt importat que no deixeu cap pregunta sense respondre. Si dubteu o no sabeu exactament què contestar, sempre és millor escollir una opció per a cada pregunta.

Responent l'enquesta, participareu en el sorteig de 3 vals de 10 dinars (un val per a cada col·lectiu: PAS, PA i estudiants) vàlids per a qualsevol dels 11 bars restaurant valorats en l'enquesta.

<http://enquestes.uab.cat>

Només s'admet una valoració per persona

Enquesta de satisfacció i qualitat dels bars i restaurants dels campus de Bellaterra i de Sabadell Universitat Autònoma de Barcelona

Amb aquesta enquesta es pretén avaluar el funcionament del Servei de Restauració i el grau de satisfacció que tenen els usuaris de la UAB.

A quin col·lectiu pertanyeu? *(contesteu per poder continuar)*

- PAS: personal d'administració i serveis.
- Personal acadèmic, investigador en formació i de suport a la recerca
- Alumnat matriculat el curs 2009 - 2010

A quin edifici feu la vostra activitat? *(si no t'identifiques en cap edifici, marca el més proper)*

- Rectorat
- Facultat d'Economia i Empresa (campus de Bellaterra)
- Escola d'Enginyeria (campus de Bellaterra)
- Facultat d'Economia i Empresa i Escola d'Enginyeria (campus de Sabadell)
- Facultat de Dret
- Facultat de Ciències Polítiques i de Sociologia
- Facultat de Filosofia i Lletres i Fac. de Psicologia
- Facultat de Biociències i Fac. de Ciències
- Facultat de Ciències de l'Educació
- Facultat de Traducció i d'Interpretació
- Facultat de Ciències de la Comunicació
- Facultat de Veterinària
- Facultat de Medicina
- Escola de Postgrau

Edat:

- menys de 23
- de 23 a 32
- de 33 a 42
- de 43 a 52
- de 53 a 62
- més de 62

Sexe: Home Dona

Us porteu el menjar de casa? Sí NO A vegades

Acostumeu a fer alguna consumició en un bar restaurant de la UAB? Sí NO

Les vegades que no hi vas, quin és el motiu principal?
 No és a prop
 No tinc temps
 No m'agrada
 No ho necessito
 Qüestions econòmiques
 Altres motius

Quan hi aneu, quin és l'edifici on acostumeu a anar a menjar o a prendre alguna cosa?
Les respostes següents sobre la restauració faran referència al bar restaurant seleccionat
(contesteu per poder continuar)

- Rectorat
- Socials
- Lletres i Psicologia
- Ciències i Biociències
- Educació i FTI
- Comunicació
- Sabadell
- Veterinària
- Medicina
- Enginyeria (Bellaterra)
- Plaça Cívica

Quin servei acostumeu a utilitzar més?: Cafeteria Autoservei Restaurant

I ara indiqueu, si us plau, si esteu d'acord o no amb les afirmacions següents (utilitzant l'escala de l'1 al 5)
Si la qüestió no aplica o no saps què contestar, pots deixar en blanc la resposta:

No hi estic d'acord		Hi estic molt d'acord		
És poc cert		És molt cert		
1	2	3	4	5

Estic satisfet amb el Servei de Restauració de la UAB
M'agrada anar al bar restaurant

Per tal que l'enquesta es pugui utilitzar per a prioritzar les millores, us agraiem que contesteu tant les afirmacions que s'hi fan com el grau d'importància que li doneu a cadascuna.

	No hi estic d'acord		Hi estic molt d'acord			l'afirmació té:				
	És poc cert		És molt cert			Poca importància			Molta import	
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1 L'espai i el nombre de places és suficient.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2 No acostumo a fer cues, però si en faig són curtes i ràpides.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3 Sempre que vaig al bar restaurant les taules estan recollides i a punt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4 La qualitat dels productes i dels aliments és bona i són al punt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5 L'elaboració, manipulació, cocció i temperatura del menjar són correctes.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6 La higiene alimentària és bona.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7 Els estris i la vaixela són nets i estan en bones condicions.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8 La presentació del menjar és correcta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9 La varietat dels plats i l'oferta és suficient.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10 La varietat de begudes i l'oferta és suficient.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11 Les culleretes, els tovallons, el sucre, la sal i la carta del menú són adequats i els tinc a disposició quan els necessito.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12 El personal del Servei és atent i amable.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13 El personal del Servei és ràpid i eficient.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14 La roba del personal i la imatge del concessionari és bona.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15 L'organització i la distribució dels taulells del Servei és adient.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16 El preu del menjar és assequible.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17 La relació qualitat-preu del menjar és adequada.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18 El local està net i polit.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19 L'olor és agradable i no hi ha fum a l'ambient.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20 No hi ha gaire soroll i el que hi ha és acceptable.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21 La temperatura ambiental és correcta i m'hi trobo còmode.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22 La decoració i la il·luminació són correctes.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
23 Es fa manteniment, i l'espai i el mobiliari estan ben conservats.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
24 Els serveis higiènics i els lavabos estan nets i en bones condicions.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Un cop acabada l'enquesta, us proposem que ens feu arribar qualsevol idea que es podria dur a terme als restaurants i bars de la UAB. La vostra idea formarà part d'una recerca i un treball d'innovació al Servei de Restauració de la UAB i ens agradaria que ens l'expliquéssiu.

Índex de gràfics

1. Introducció _____	3
2. Material i mètode _____	3
3. Resultats i discussió _____	4
Respostes obtingudes _____	4
Gràfic 1: Percentatge de respostes obtingudes. Distribució per estaments. _____	4
Gràfic 2: Percentatge de persones de cada estament que ha contestat l'enquesta ____	5
Gràfic 3: Respostes obtingudes. Distribució per sexe. _____	6
Gràfic 4: Nombre de respostes obtingudes. Distribució per edat. _____	6
Gràfic 5: Satisfacció del servei de restauració. Distribució per estaments _____	9
Gràfic 6: Valoració del bar restaurant d'Educació i FTI _____	13
Gràfic 7: Valoració del bar restaurant de Medicina _____	14
Gràfic 8: Valoració del bar restaurant de Ciències i Biociències _____	15
Gràfic 9: Valoració de la cafeteria de Socials _____	16
Gràfic 10: Valoració del bar restaurant de les EU Sabadell _____	17
Gràfic 11: Valoració del bar restaurant de Lletres i Psicologia _____	18
Gràfic 12: Valoració del bar restaurant de Veterinària _____	19
Gràfic 13: Valoració del bar restaurant de l'edifici del Rectorat _____	20
Gràfic 14: Valoració del bar restaurant de la plaça Cívica _____	21
Gràfic 15: Valoració de la cafeteria de la ETSE _____	22
Gràfic 16: Valoració de la cafeteria de CC Comunicació _____	23
Valoració de la qualitat dels bars restaurants de la UAB	
Gràfic 17: Valoració de la qualitat en higiene alimentària. Any 2002, 2007 i 2010 ____	24
Gràfic 18: Valoració de la qualitat del menjar. Any 2002, 2007 i 2010 _____	25
Gràfic 19: Varietat de plats. Any 2002, 2007 i 2010 _____	25
Gràfic 20: Varietat de begudes. Any 2002, 2007 i 2010 _____	26
Gràfic 21: Qualitat – Preu. Any 2002, 2007 i 2010 _____	27
Gràfic 22: Servei del Personal. Any 2002, 2007 i 2010 _____	28
Gràfic 23: Rapidesa. Any 2002, 2007 i 2010 _____	28
Gràfic 24: Circuit del servei. Any 2002, 2007 i 2010 _____	29
Gràfic 25: Presentació. Any 2002, 2007 i 2010 _____	29

Gràfic 26. Aspectes de qualitat dels bars restaurants del campus de Bellaterra. Valor mitjà. Any 2002, 2007 i 2010 _____	30
--	----

Valoració de l'ambient del local dels bars restaurants de la UAB

Gràfic 27. Decoració. Any 2007 i 2010 _____	33
Gràfic 28. Soroll. Any 2007 i 2010 _____	34
Gràfic 29. Temperatura. Any 2007 i 2010 _____	36
Gràfic 30. Olor - Fum. Any 2007 i 2010 _____	37
Gràfic 31. Espai, amplitud i places. Any 2007 i 2010 _____	38
Gràfic 32. Higiene del local. Any 2007 i 2010 _____	40
Gràfic 33. Formació de cues. Any 2007 i 2010 _____	41
Gràfic 34. Valor acumulat. Any 2007 i 2010 _____	42

Diferències entre els autoserveis i els restaurants de la UAB

Gràfic 35: Diferències entre l'autoservei i el restaurant de Ciències i Biociències. Any 2010 _____	44
Gràfic 36: Diferències entre l'autoservei i el restaurant d'Educació i FTI. Any 2010 _	45
Gràfic 37. Diferències entre l'autoservei i el restaurant de Lletres i Psicologia. Any 2010 _____	46
Gràfic 38: Diferències entre l'autoservei i el restaurant de Medicina. Any 2010 ____	47
Gràfic 39: Diferències entre l'autoservei i el restaurant de la plaça Cívica. Any 2010	48
Gràfic 40: Diferències entre l'autoservei i el restaurant de l'edifici del Rectorat. Any 2010 _____	49
Gràfic 41: Comentaris. Any 2002, 2007 i 2010 _____	54

Índex de taules

Respostes obtingudes

Taula 1: Percentatge de respostes obtingudes per estament _____	4
Taula 2: Número de persones de cada estament que ha contestat a l'enquesta ___	5
Taula 3: Respostes obtingudes. Distribució per sexes. _____	5
Taula 4. Motius perquè no hi ha la costum de fer alguna consumició en el bar restaurant de la UAB. _____	7

Mobilitat en restauració en el campus de la UAB

Taula 5. Mobilitat de la comunitat universitària com usuaris dels bars restaurants de la UAB. _____	8
---	---

Valoració de l'ambient del local dels bars restaurants de la UAB

Taula 6. Puntuació de la valoració dels diferents aspectes de qualitat en els bars restaurants _____	11 i 12
Taula 7. Resum de les puntuacions més altes i més baixes per aspectes de qualitat comparativament entre els bars restaurants _____	31
Taula 8. Comentaris _____	53