

Avaluació del servei i consum al LabCafé

Resultats de les enquestes de consum i valoració del servei (PRBB)

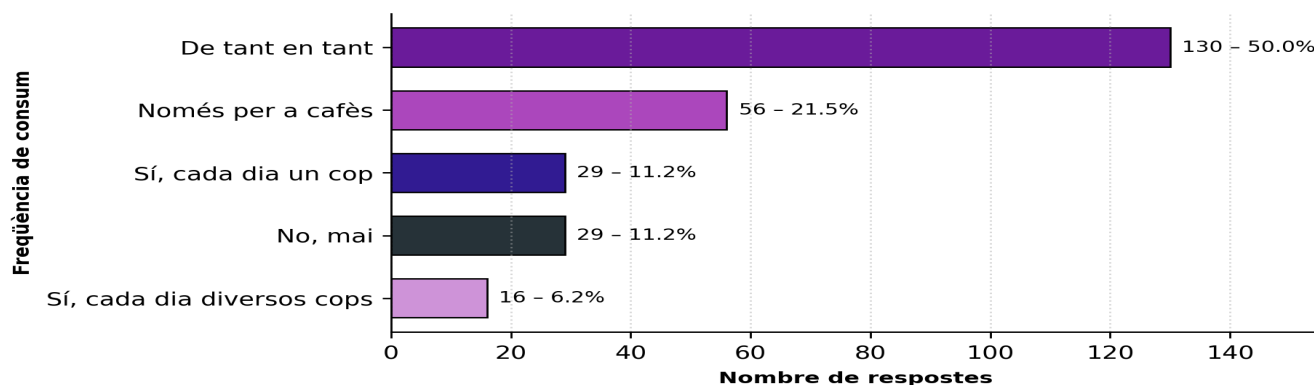
CONTEXT I DADES GENERALS DE LA MOSTRA

Mostra i objectiu: El total de persones enquestades ascendeix a **261 persones**. Tenint en compte que la capacitat del LabCafé és de 225 persones, la mostra supera la capacitat d'hora punta completa de la cafeteria. Aquest document recull de forma estructurada i analítica els resultats de l'enquesta promoguda arran del malestar generalitzat dels treballadors i investigadors del Parc de Recerca Biomèdica de Barcelona (PRBB) respecte a la gestió, horaris, preus de licitació, qualitat dels menús i dotació de personal del LabCafé (gestionat per la concessionària Eurest).

1. Frequència d'ús i hàbits de consum

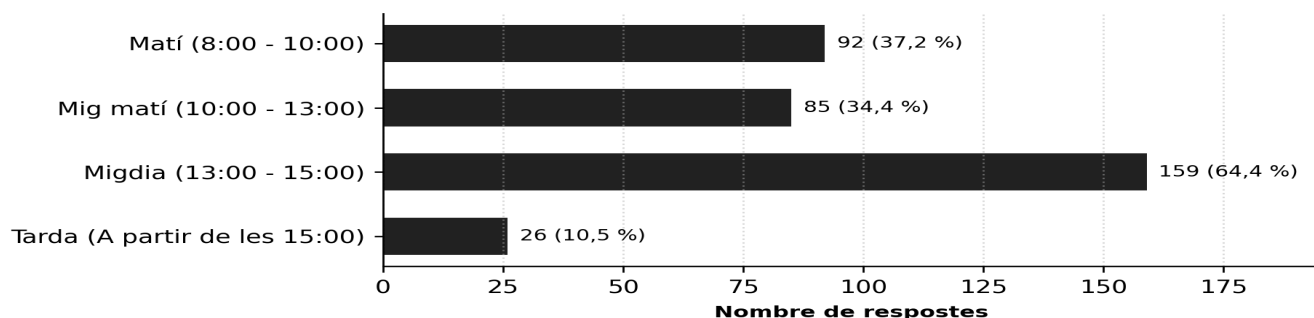
Consumeixes freqüentment al LabCafé? (260 respostes)

En primer lloc, es va consultar als usuaris sobre la seva freqüència d'assistència al servei. El **71,5%** de les respostes correspon a persones que no consumeixen diàriament, sinó que ho fan de manera irregular, ja sigui per dinar esporàdicament (50,0% «De tant en tant») o únicament per prendre cafè (21,5%). D'altra banda, només un **17,4%** del total són usuaris regulars (un 11,2% un cop al dia i un 6,2% diversos cops al dia). Per sobre dels usuaris assidus diaris, se situa un **11,2% de persones que no consumeixen mai** a la cafeteria. En preguntar els motius als qui mai hi consumeixen, les raons més expressades van ser que els preus són inassumibles i cars (motiu pel qual porten carmanyola de casa), la deficient qualitat de l'oferta, i una manca greu d'opcions per a dietes especials (vegetariana, vegana o intoleràncies específiques).



Si consumeixes, a quina hora sols anar al LabCafé? (247 respostes)

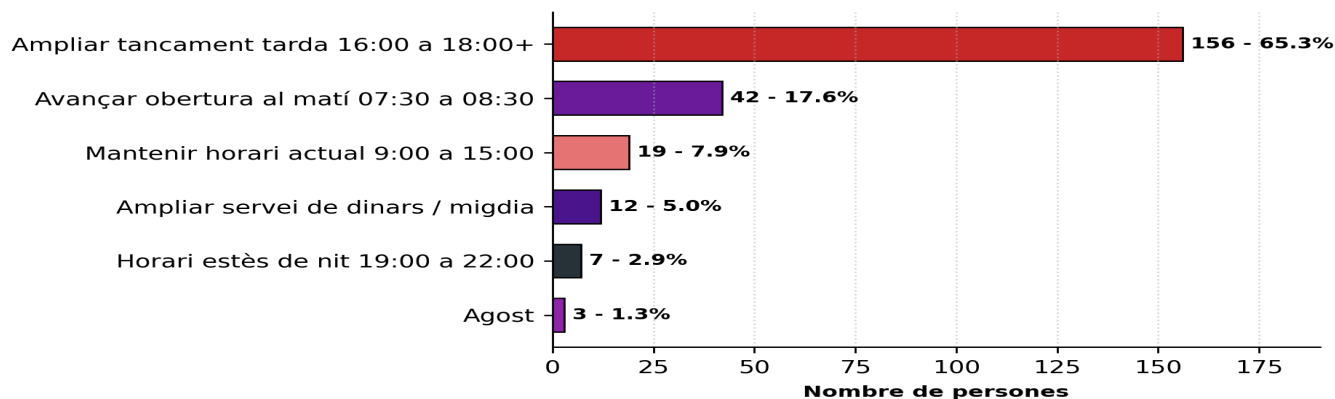
Entre els usuaris que consumeixen a la cafeteria, la gran majoria hi assisteix per dinar al migdia (**64,4%** entre les 13:00 i les 15:00 h). Així mateix, s'observa una assistència notable durant les primeres hores del matí (37,2% de 8:00 a 10:00 h) i a mig matí (34,4% de 10:00 a 13:00 h). En canvi, a la tarda (a partir de les 15:00 h) l'afluència es redueix dràsticament fins a un **10,5%**, un descens que s'explica principalment pel fet que la cafeteria es troba tancada durant gran part d'aquesta franja.



2. Horaris d'obertura, tancaments i incidències

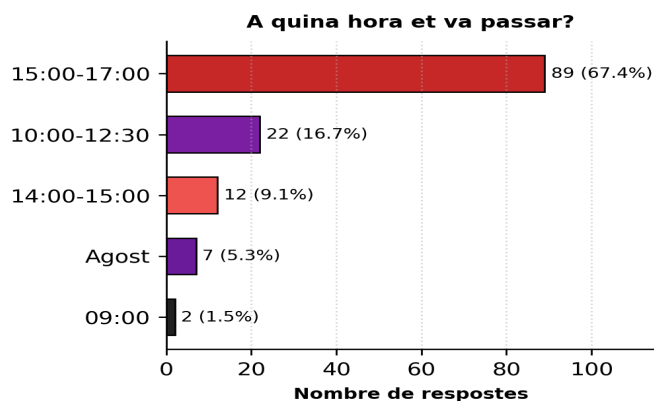
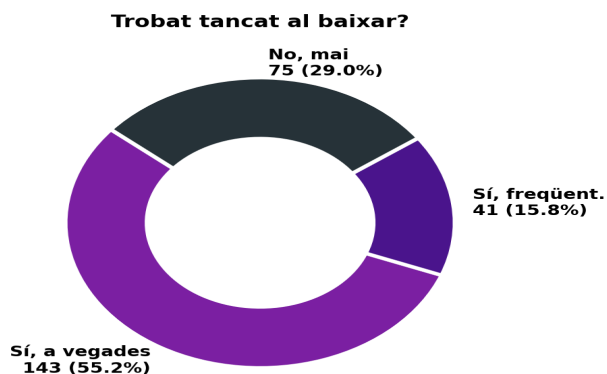
Quin horari d'obertura et semblaria més adequat? (261 respostes)

La poca concurrència de la tarda reflecteix la manca de servei més que una absència de demanda. Davant la proposta de modificar els horaris comercials, l'opinió dels usuaris és contundent: el **65,3% dels enquestats (156 persones) reclama ampliar el tancament a la tarda** (de 16:00 a 18:00 h o més tard). Així mateix, un 17,6% (42 persones) aposta per avançar l'obertura del matí (de 07:30 a 08:30 h). Només un 7,9% (19 persones) prefereix mantenir l'horari actual de 9:00 a 15:00 h. A l'apartat d'altres ajustos, diverses persones van reclamar mantenir el servei operatiu durant el mes d'agost.



Incidències en voler consumir i franges afectades (Preguntes 4 i 5)

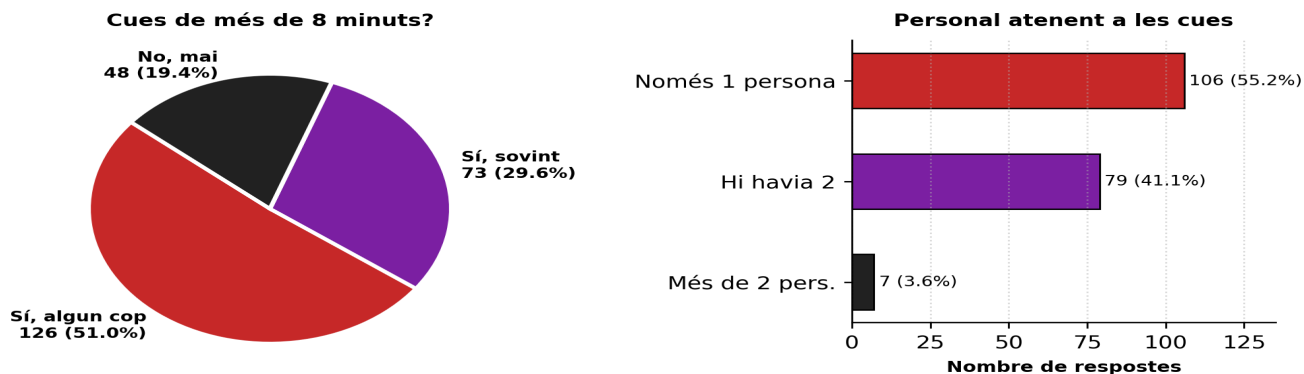
Es va demanar als usuaris si alguna vegada havien volgut comprar menjar o cafè i s'havien trobat que ja no atendien (259 respostes). Un total de **184 persones (el 71,0% dels enquestats)** s'ha trobat la cafeteria tancada en voler consumir (un 55,2% a vegades i un 15,8% sovint). Pel que fa a les hores en què es va produir aquesta incidència (139 respostes), el **67,4%** assenyalava la franja de 15:00 a 17:00 h. D'altres indiquen de 10:00 a 12:30 h (ja que el menjador tanca per preparar els dinars, obligant els usuaris a desplaçar-se fora). La franja de 14:00 a 15:00 h evidencia la disfunció de la guingueta: serveix cafès al matí mentre el menjador està tancat, però deixa d'atendre a les 14:00 h just en acabar de dinar. Finalment, un 5,3% denuncia no haver pogut consumir a l'agost pel tancament complet del servei.



3. Temps d'espera, dotació de personal i menú de migdia

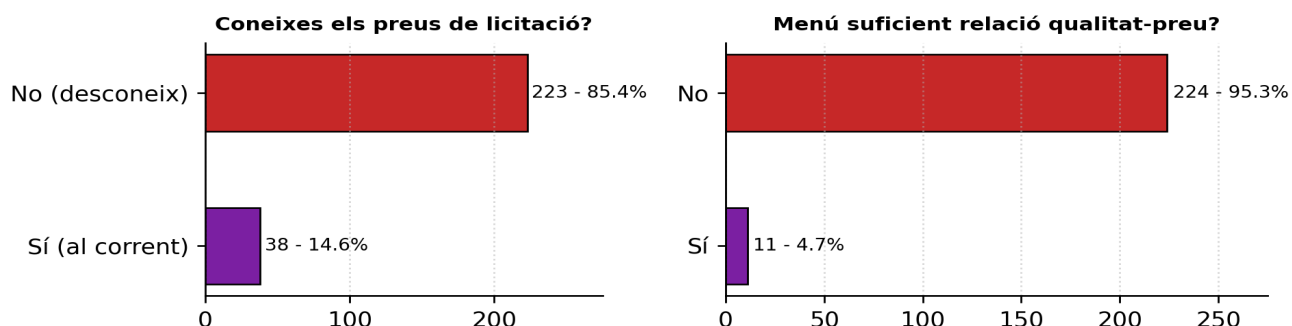
Cues superiors a 8 minuts i personal disponible (247 i 192 respostes)

En relació amb les clàusules del plec de licitació que contemplen penalitzacions per demores excessives, el **80,6% dels usuaris (199 persones) afirma haver fet cues llargues de més de 8 minuts per ser atès** (el 51,0% alguna vegada i el 29,6% freqüentment). Només un 19,4% declara no haver-ne patit mai. En consultar si consideraven que hi havia prou treballadors atenent durant aquestes cues (192 respostes), la manca de dotació queda plenament demostrada: en el **55,2% dels casos només hi havia una persona** per atendre tota la demanda, i en el 41,1% n'hi havia dues. Només en un residual 3,6% hi havia més de dos treballadors disponibles a la barra.



Preus de licitació oficial i valoració del menú de migdia (261 i 235 respostes)

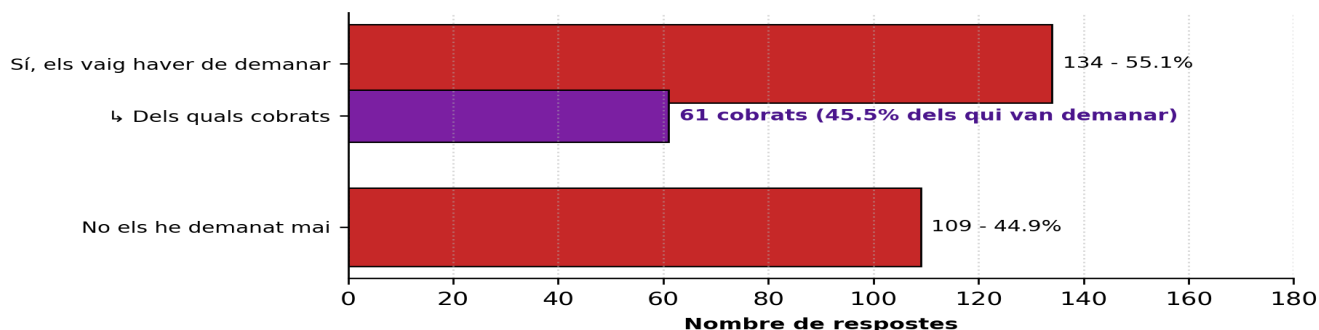
Els plecs oficials regulen que els preus màxims pactats amb el Consorci PRBB han d'estar exposats públicament. No obstant això, el **85,4% dels enquestats desconeixia l'existència d'aquests preus màxims regulats** (tenint en compte que part del 14,6% que ho sabia en va tenir notícia arran de la difusió d'aquesta protesta). Pel que fa a la valoració del menú de migdia, el rebuig és rotund: el **95,3% dels usuaris (224 de 235 persones) considera que la relació qualitat-quantitat no és suficient respecte al preu exigít**, davant d'un marginal 4,7% que la considera adequada.



4. Cobrament de coberts i fuga d'usuaris a l'exterior

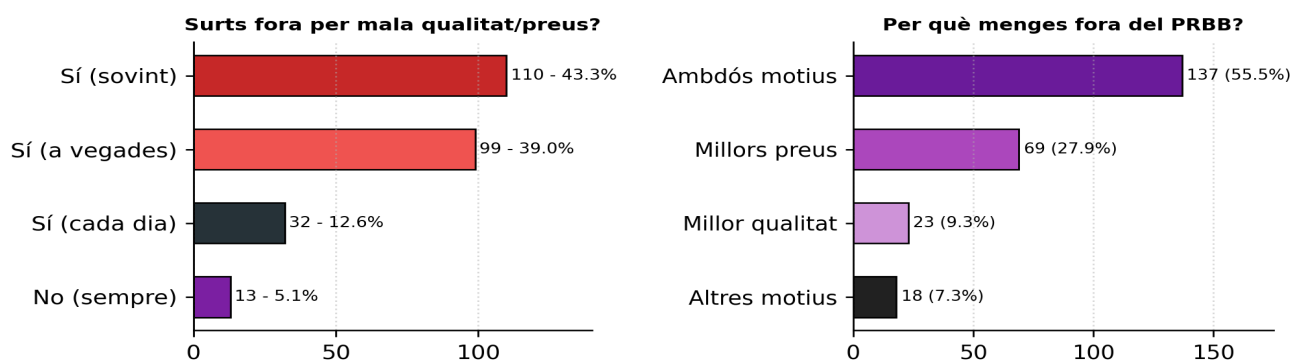
Coberts retirats del públic i cobraments indeguts (243 respostes)

Mentre que el plec de licitació estableix clarament que els coberts i el parament pertanyen al PRBB i han d'estar accessibles lliurement, la concessionària ha procedit a la seva retirada. Un total de **134 persones (el 55,1% dels qui no consumeixen menjar de la cafeteria)** afirmen haver-se vist obligades a demanar els coberts expressament per poder dinar. D'aquest grup, al **45,5% (61 persones) se'ls va cobrar per facilitar-los-els** (0,25 € per unitat). Aquesta mesura suposa una vulneració manifesta de les condicions contractuals, atès que no existeix cap preu acordat ni autoritzat per coberts.



Sortida fora del PRBB per motius de qualitat i preu (254 i 247 respostes)

A causa dels alts preus i la baixa qualitat dels menús, el **94,9% dels usuaris surt fora del PRBB a menjar** (un 43,3% freqüentment, un 39,0% a vegades i un 12,6% diàriament). Només un residual 5,1% roman fidel al LabCafé. En aprofundir sobre els motius d'aquesta sortida (247 respostes), el **92,7% prefereix consumir fora per raons de qualitat-preu**: el 55,5% ho fa per ambdós motius combinats, el 27,9% exclusivament pels millors preus dels establiments veïns, i el 9,3% exclusivament per la millor qualitat. En conjunt, el 83,4% surt pel preu i el 64,8% per la qualitat.

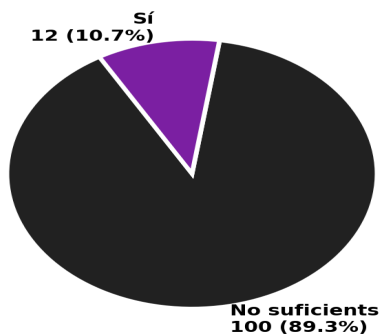


5. Cobertura de dietes especials i valoració temporal

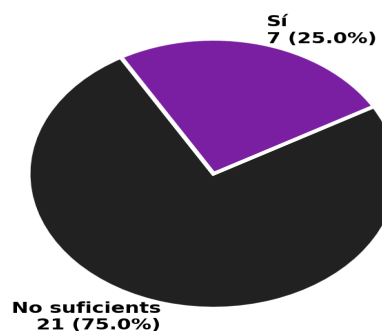
Opcions per a vegetarians, vegans i dietes especials (112 i 28 respostes)

L'oferta per a usuaris amb requeriments dietètics específics és un dels focus principals de queixa. El **89,3% dels vegetarians i vegans (100 de 112 persones)** considera que no disposa d'opcions suficients ni completes a nivell nutricional: es denuncia que no hi ha cap opció vegana d'esmorzar, que l'oferta vegetariana es redueix a entrepans de formatge, i que es cobra un suplement per la llet vegetal no contemplat als preus. En el cas d'intoleràncies o dietes especials (28 respostes), el **75,0% (21 persones)** tampoc no troba opcions suficients. Entre els qui van demanar un plat cuinat a part (14 respostes), la majoria va al·legar temps d'espera excessius, manca d'informació i opcions molt repetitives.

Opcions vegetarianes/veganes suficients?



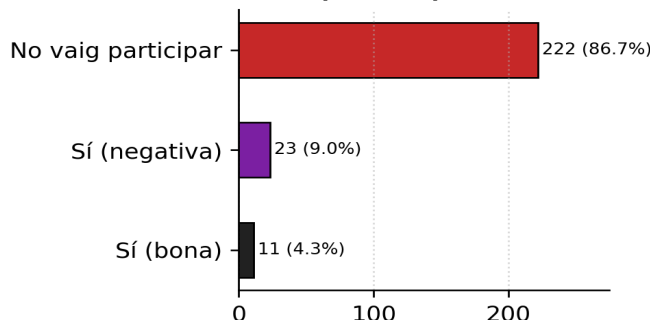
Opcions per a dietes especials?



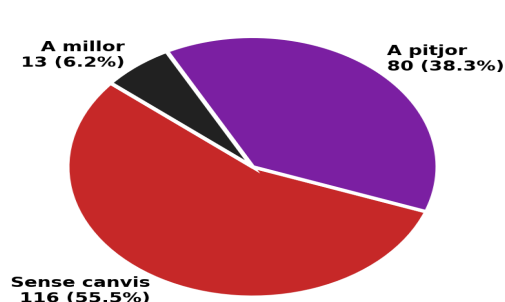
Enquestes de la concessionària Eurest i evolució del servei (256 i 261 respostes)

Pel que fa a les enquestes de satisfacció internes impulsades per l'empresa Eurest, el **86,7% dels usuaris no hi va participar**, i només un 4,3% va emetre una valoració favorable (el 9,0% va trametre una resposta negativa). Respecte a l'evolució històrica del servei (261 respostes), el **93,8% no ha notat millores o considera que el servei ha empitjorat** (el 55,5% no ha notat canvis i el 38,3% ha observat un clar deteriorament). Només un estricte **6,2% (13 persones)** percep canvis a millor.

Participació enquestes Eurest



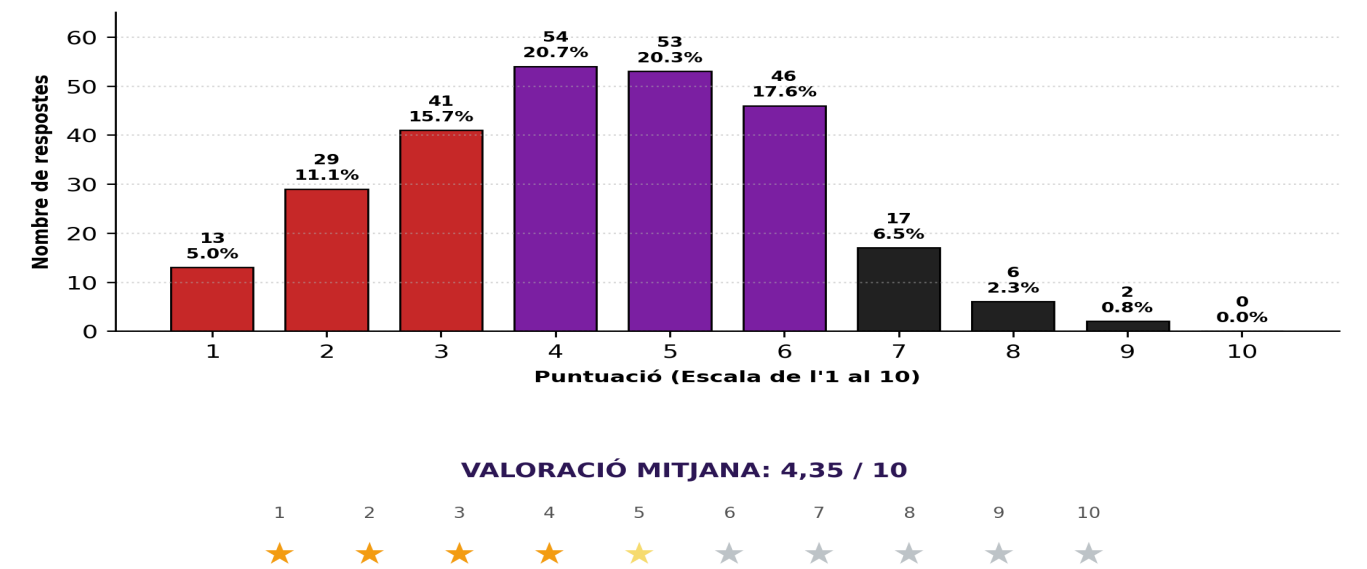
Canvis notats amb el temps



6. Puntuació global de satisfacció i predisposició de consum

Puntua el nivell de satisfacció respecte al servei (261 respostes)

La valoració numèrica del servei confirma un suspens generalitzat: la **puntuació mitjana és de 4,35 sobre 10**. El **75% dels usuaris puntua el servei per sota del 6**, concentrant-se el 25% dels vots en notes molt baixes (entre l'1 i el 3). En concret, les notes de l'1 al 3 sumen el 31,8% dels vots (83 persones). En contraposició, només 8 persones (un 3,1%) atorguen una puntuació notable de 8 o 9, i cap usuari (0,0%) li va concedir un 10.



Si milloressin els preus i la qualitat, consumiries més sovint? (222 respostes)

El rebuig cap a la gestió actual no significa desinterès pel LabCafé: el **94,1% dels usuaris (209 de 222 persones) consumiria més sovint a la cafeteria si es milloressin els preus i la qualitat dels aliments**. Aquesta xifra evidencia que existeix una demanda latent molt àmplia que actualment es troba expulsada cap a les carmanyoles o els restaurants de l'exterior a causa de les condicions actuals del servei.

Resposta	Nombre de respostes	% sobre el Total
Sí	209	94,1%
Potser / Quizá	9	4,1%
No	4	1,8%

7. Recull de ressenyes i comentaris dels usuaris (I)

Comentaris qualitatiu recollits a l'enquesta — Traducció fidel al català

HORARIS I SERVEI DE TARDA

«Estaria bé si mantenen almenys la guingueta oberta de 15:00 a 17:00 o fins i tot fins a les 18:00 per poder demanar entrepans i/o cafè per als qui treballem amb un horari més tardà.»

DIETA VEGANA I NUTRICIÓ

«Com a persona vegana, és gairebé impossible consumir menjar a la cafeteria que no m'aporti només carbohidrats. Encara pitjors són els esmorzars que ofereixen amb aquesta opció.»

QUALITAT DEL CAFÈ I ENTREPANS

«La veritat, cada cop que hi vaig em plantejo no tornar-hi, perquè em puc prendre un cafè a l'oficina i portar de casa l'esmorzar. Si vaig a pagar, el que desitjo com a mínim és no haver de prendre entrepans calents que estiguin freds per dins o cafès reciclats que passen del cartó a una tassa.»

PREUS DE L'OFERTA BÀSICA

«8 € per una amanida em sembla un robatori.»

COMPARACIÓ AMB EL SERVEI ANTERIOR

«Teníem un servei de cafeteria que funcionava infinitament millor: millor horari d'atenció, menys temps d'espera, millor menjar, més varietat, menú de 2 plats + postres, entrepans freds i calents que et preparaven al moment (2 persones servint + 1 cobrant). Misteriosament això va desaparèixer i, després d'un llarg període sense servei, tenim això. Des d'aleshores només consumeixo cafè.»

IMPACTE DELS PREUS

«El principal problema per a mi són els preus.»

TANCAMENT A L'ESTIU I DEGRADACIÓ

«Em sembla malament que tanquin a l'estiu; hi ha gent que treballem al PRBB durant el mes d'agost i hem de sortir fora a esmorzar i dinar. La cafeteria ha empitjorat amb els anys: al principi feien els entrepans calents al moment, per exemple, i hi havia més opcions al menú de migdia.»

7. Recull de ressenyes i comentaris dels usuaris (II)

Continuació de valoracions qualitatives i consideracions finals

EMBARASSADES I MATÈRIA PRIMERA

«No hi ha pràcticament opcions d'entrepans per a embarassades. La matèria primera és de molt baixa qualitat.»

VALORACIÓ DEL PERSONAL LABORAL

«Els treballadors són perfectes.»

EXPERIÈNCIA COMPARADA INTERNACIONAL

«Tinc la sensació que això no està aquí per donar-nos servei, sinó per extreure'ns tants diners com sigui possible sense oferir un bon servei. He treballat i he visitat molts instituts a moltes universitats i sento que el LabCafé està molt per sota de la mitjana.»

PREUS COMPETITIUS A L'EXTERIOR

«A fora et cobren 5,50 € per dos plats, pa, beguda, postres i tot de millor qualitat. El servei de menú que ofereixen la Universitat Pompeu Fabra o l'IMIM a l'hospital són molt millors.»

EQUILIBRI NUTRICIONAL I INTOLERÀNCIES

«No em sembla que els menús siguin equilibrats ni revisats nutricionalment. Sovint les opcions estan plenes de carbohidrats, pasta, lasanya... i hi ha molt poques opcions tant vegetarianes/veganes com per a persones amb intoleràncies (celíacs / lactosa).»

SOUS D'INVESTIGACIÓ I DOCTORANDS

«El sou dels doctorands de primer, segon i tercer any (gran part del personal del PRBB) ronda els 1.200 euros mensuals. Evidentment, amb aquests sous un menú de 8 euros és insostenible; s'hauria de tenir en compte.»

VALORACIÓ GENERAL I COBERTS

«Evito completament dinar al LabCafé perquè em sembla abusiu el preu de 8 € per un menú d'un sol plat quan a fora hi ha opcions de preu, qualitat i quantitat força més competitives. Només consumeixo per necessitat absoluta, que sol ser per demanar un cafè o esmorzar. Tot i així, l'oferta d'entrepans és pèssima pel que fa a qualitat. Hi ha opcions que apareixen a la pantalla que quan es demanen no existeixen, com el iogurt amb toppings. Per berenar quelcom més nutritiu i saludable que les màquines de vènding o prendre un cafè a partir de les 15:00 h cal anar fora. Abans els coberts estaven a lliure disposició, després els van retirar i van començar a cobrar 0,25 € a part. La qualitat del cafè ha empitjorat considerablement.»

AGRAÏMENT I PETICIÓ DE CANVI

«Gràcies per la feina i tant de bo hi hagi un canvi com més aviat millor.»