



Satisfacció amb els serveis de vigilància i control alimentaris Informe de resultats de l'enquesta a mercats municipals 2017

L'any 2011 es va fer una primera ronda d'enquestes als interlocutors dels serveis de vigilància i control alimentaris als mercats alimentaris municipals (als directius i a presidents/es de les associacions de comerciants) per conèixer la seva valoració sobre les actuacions dels serveis de seguretat alimentària de l'ASPB. Constava de set preguntes sobre aspectes concrets de les inspeccions i els inspectors, i tres preguntes obertes per recollir comentaris (se'n van recollir molts). La participació va ser del 66,66% en tots dos grups. Els resultats van ser satisfactoris, amb una majoria de respostes amb valoracions favorables (88% en el grup de directius i 86% en el de comerciants).

Per a l'edició actual s'han redactat 28 preguntes valorables en escala d'1 a 5 (*de totalment en desacord a totalment d'acord*) sobre aspectes relacionats amb les inspeccions, l'inspector/a, els documents proporcionats i la comunicació amb l'inspector, a més de dues preguntes generals que posem a totes les enquestes de satisfacció que fem a l'ASPB, valorables d'1 a 10 (*grau de satisfacció global amb els serveis proporcionats per l'Agència i valoració de la qualitat de la comunicació amb la direcció*), i finalitzant amb un espai obert per recollir comentaris.

Entre els mesos de juny i octubre de 2017 l'enquesta es va adreçar als directors/es de tots els mercats alimentaris (algun directiu porta més d'un mercat) i als presidents/es de les associacions de comerciants (aquells de qui teníem dades). Es va fer inicialment mitjançant una plataforma en línia i amb accés per correu electrònic. Atès que la participació inicial era baixa es va optar per enviar-la també en format paper per correu intern municipal. La taxa de resposta final ha estat del 64,10% en el grup de directors/es i del 70% en el de comerciants, comparables a l'anterior enquesta.

A continuació es presenten els resultats (mitjana) de les preguntes generals, desglossades per grup diana. Malgrat ser bons, poden reflectir la necessitat de millorar en aspectes de comunicació, sobretot envers les associacions de comerciants.

	Directors/es	Ass. comerciants
Grau de satisfacció global amb els serveis que us ofereix l'Agència	8,04	7,43
Valoració de la qualitat de la comunicació amb la direcció de l'Agència	7,65	6,52

A la taula annexa es presenten els resultats de les preguntes sobre els quatre blocs d'aspectes concrets de la vigilància i control alimentaris. Per a la valoració mitjana s'han exclòs les preguntes 5 i 6 que no es poden interpretar estrictament en clau de satisfacció amb els serveis prestats. Les mitjanes totals són altes (4,3 en el grup de directors i 4,1 en el de comerciants). Les puntuacions més altes s'obtenen en la professionalitat de l'inspector/a, la comunicació amb l'inspector/a i la necessitat de les inspeccions; les puntuacions més baixes en la documentació facilitada durant les inspeccions i la seva preparació prèvia. Els directius semblen més satisfets i els comerciants un xic menys.

En l'apartat de comentaris oberts se n'han recollit quatre dels directius (es reclamen més i millors inspeccions, i un treball més coordinat entre l'administració municipal de mercats i els serveis de control sanitari), i 3 en el de comerciants (destaca un problema amb la gestió de les taxes).

Volem expressar el nostre agraïment a totes les persones que hi han participat, així com a l'Institut Municipal de Mercats de Barcelona.



	Directors/es	Ass. comercials
Inspeccions (mitjanes, excepte preguntes 5 i 6)	4,35	4,14
1. Són completes.	4,28	4,52
2. Són necessàries.	4,80	4,52
3. Són educatives.	3,96	3,52
4. S'acompanyen d'aclariments.	4,12	3,86
5. Haurien de fer-se més sovint.	3,48	3,35
6. No haurien de ser tan freqüents.	2,36	2,95
7. Ajuden a millorar les condicions del mercat (neteja, manteniment i millora d'estructures i eines...)	4,61	4,29
Inspector/a	4,25	4,05
8. És rigorós/a.	4,21	4,24
9. És flexible.	3,67	3,71
10. És professional.	4,58	4,52
11. És empàtic/a.	4,38	3,71
12. Té un bon nivell tècnic.	4,54	4,33
13. Prepara la inspecció prèviament.	3,96	3,95
14. Porta les eines necessàries per dur a terme la inspecció.	4,00	3,74
15. Transmet confiança.	4,38	4,14
16. Proporciona informació divulgativa útil.	4,38	4,14
17. Informa, si cal, sobre la legislació vigent.	4,38	4,05
Documents proporcionats per l'inspector/a	4,17	3,80
18. Les actes són fàcils d'entendre.	4,33	4,14
19. Les actes són llegibles.	4,17	3,52
20. A les actes no hi ha errades.	4,17	3,95
21. Els tríptics explicatius són útils.	4,00	3,57
Comunicació amb l'inspector/a	4,53	4,37
22. És efectiva.	4,58	4,43
23. És personalitzada.	4,58	4,48
24. L'inspector/a s'esforça en fer-se entendre.	4,50	4,52
25. El llenguatge que utilitza l'inspector/a és adequat.	4,46	4,38
26. L'inspector/a està disponible quan el necessiteu.	4,50	3,95
27. L'inspector/a us atén amablement.	4,54	4,29
28. L'inspector/a respon les vostres preguntes.	4,54	4,57
Mitjana total dels diversos aspectes (excepte preguntes 5 i 6)	4,33	4,12