



RESULTATS GLOBALS ENQUESTES DE SATISFACCIÓ 2025 ALCIL

ÍNDEX:

1.	INTRODUCCIÓ.....	2
2.	PREGUNTES PLANTEJADES A LES ENQUESTES.....	2
3.	RESULTATS GLOBALS	4

1. INTRODUCCIÓ

Les enquestes s'han realitzat del dia 8 de setembre de 2025 al 8 d'octubre de 2025.

A continuació, s'analitzen els continguts de les preguntes plantejades i els resultats globals obtinguts per cada servei.

2. PREGUNTES PLANTEJADES A LES ENQUESTES

A les diverses enquestes de satisfacció s'ha plantejat les següents preguntes:

ENQUESTA TREBALLADORS/ES ALCIL

1. Com valora la seva satisfacció sobre la informació referent al seu lloc de treball rebuda per l'empresa?
2. Com valora el tracte rebut en el seu lloc de treball?
3. Considera que les instruccions que rep al seu lloc de treball són clares i li permeten desenvolupar les seves tasques correctament?
4. Com valora les instal·lacions del seu lloc de treball?
5. Què li sembla en conjunt l'entorn humà del seu lloc de treball?
6. Com valora la seva incorporació a l'entitat?
7. Què li sembla la seva valoració inicial?
8. Valori les entrevistes individuals de seguiment i de suport.
9. Considera que la freqüència de les entrevistes individuals de seguiment i de suport és apropiada?
10. Les seves inquietuds i necessitats queden resoltes en les entrevistes individuals de seguiment i suport?
11. Com valora el seu entorn laboral en termes de seguretat?
12. Considera que existeix un risc alt d'accident laboral al seu lloc de feina? (0 = risc alt, 10 = cap risc)
13. Pateix o ha patit por de ser atracat/da o violentat/da? (0 = té por, 10 = no té por)
14. Considera que l'entitat s'ajusta als estàndards de seguretat laboral?
15. Està informat/da dels circuits a seguir en cas d'accident laboral?
16. Està informat/da dels circuits a seguir en cas de baixa laboral?

ENQUESTES EMPRESES

(4 models segons punt de servei; 3 per als mercats i 1 per al quiosc)

Mercat Les Corts / l'Illa Diagonal / Mercat de la Concepció

1. Com valora el servei?
2. Considera que el servei respon a les seves necessitats?
3. Com valora el preu del servei?
4. Quin és el nivell de satisfacció pel servei rebut?
5. Quin és el nivell de satisfacció amb el compliment dels terminis?
6. Considera que l'equip professional és accessible fàcilment?

Quiosc

1. Com valora la cartera de serveis disponible?
2. Considera que el catàleg de productes respon a les seves necessitats?
3. Com valora els preus dels productes/serveis?
4. Quin és el nivell de satisfacció pel servei rebut?
5. Quin és el nivell de satisfacció amb el compliment dels terminis?
6. Considera que l'equip professional és accessible fàcilment?

ENQUESTES CLIENTS

(5 models diferents; 3 iguals per als mercats i 2 diferents per al quiosc i per a la vaixella)

Mercat Les Corts / l'Illa Diagonal / Mercat de la Concepció

1. Com valora el servei?
2. Quina és la seva opinió del tracte i amabilitat del personal?
3. Com valora el preu del servei?
4. Quin és el seu nivell de satisfacció del servei rebut?
5. Quin és el nivell de satisfacció en les solucions que rep per part del personal?
6. Com valora els horaris d'atenció al públic?

Servei de Vaixella

1. Com valora el servei?
2. Quina és la seva opinió del tracte i amabilitat del personal?
3. Quin és el seu nivell de satisfacció del servei rebut?
4. Quin és el nivell de satisfacció en les solucions que rep per part del personal?
5. Com valora els horaris d'atenció al públic?

Quiosc

1. Com valora l'oferta de productes a la venda?
2. Quina és la seva opinió del tracte i amabilitat del personal?
3. Com valora els preus dels productes/serveis?
4. Quin és el seu nivell de satisfacció dels articles adquirits/serveis rebuts?
5. Quin és el nivell de satisfacció en les solucions que rep per part del personal?
6. Com valora els horaris d'atenció al públic?

3. RESULTATS GLOBALS

Cada pregunta es puntua de 0 a 10. Es considera com a mínim de qualitat el resultat **igual o superior a 8 sobre 10**.

A continuació es detalla el resultat global de cada dispositiu:

RESULTATS GLOBALS 2025

CENTRE	RESULTAT
TREBALLADORS/ES ALCIL	8,30
EMPRESSES MERCAT LES CORTS	9,50
EMPRESSES L'ILLA DIAGONAL	8,35
EMPRESSES MERCAT LA CONCEPCIÓ	8,91
EMPRESSES QUIOSC	10
CLIENTS MERCAT LES CORTS	9,20
CLIENTS L'ILLA DIAGONAL	9,47
CLIENTS MERCAT LA CONCEPCIÓ	8,42
CLIENTS QUIOSC	9,66
CLIENTS VAIXELLA	8,56