

Informe de resultats del baròmetre de satisfacció 2026

Àrea Serveis Científics PCB

Maig de 2026



Parc Científic de Barcelona
UNIVERSITAT DE BARCELONA

Nota de la Direcció del PCB

Des de la Direcció del Parc Científic de Barcelona (PCB) volem transmetre el nostre agraïment a totes les persones que heu respost l'enquesta del baròmetre 2026 i ens heu fet arribar els vostres comentaris. Gràcies a aquest *feedback* podem millorar els serveis i les infraestructures que són importants per a tots nosaltres.

A continuació podreu trobar els resultats obtinguts, així com les millores que s'han efectuat recentment i altres que s'implementaran a curt termini com a resultat de l'anàlisi dels vostres comentaris i valoracions.

SERVEIS CIENTÍFICS

BARÒMETRE SATISFACCIÓ 2026: SERVEIS CIENTÍFICS COMUNS (SCC-PCB).....	3
BARÒMETRE SATISFACCIÓ 2026: ESTABULARI-PCB	7
BARÒMETRE SATISFACCIÓ 2026: INSTAL·LACIÓ RADIOACTIVA (IR-PCB).....	11

Les respostes s'han analitzat en funció del servei. Les possibles puntuacions de les respostes són les següents: 1 Insatisfactòria; 2 Poc Satisfactòria; 4 Bona; 5 Molt Bona.

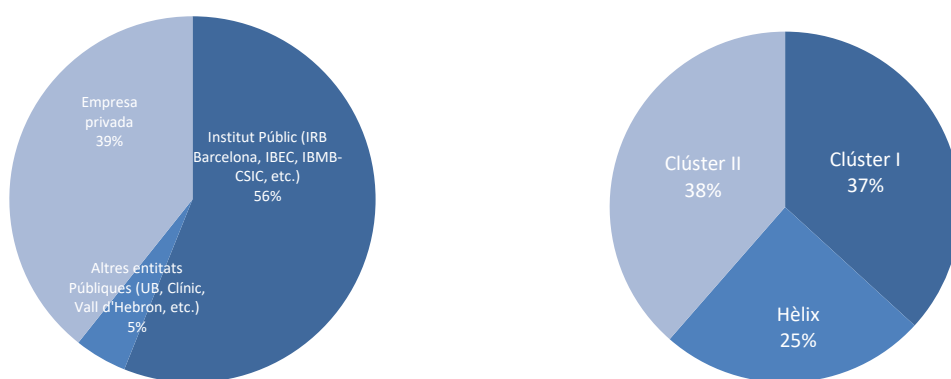
Considerem que un servei o prestació és considerat satisfactori quan s'obté una puntuació superior al 3,5, acceptable però amb capacitat de millora les que obtenen puntuacions de 3,0 a 3,5 i insatisfactori les inferiors a 3,0.

BARÒMETRE DE SATISFACCIÓ 2026: SERVEIS CIENTÍFICS COMUNS (SCC-PCB)

Tipus d'usuaris que han contestat al baròmetre i edifici on estan instal·lats

L'enquesta de satisfacció s'ha enviat a 1.530 persones usuàries, i l'ha respost el 18.3%. Per tant l'informe s'ha realitzat amb les 280 respostes obtingudes, que corresponen proporcionalment als percentatges d'ocupació de laboratori segons tipologia i també proporcional en funció dels edificis on estan ubicats.

Creixen en percentatge les persones ubicades a l'edifici Clúster II i pertanyents a empresa privada, que es correspon al creixement d'ocupació dels edificis dels darrers mesos del 2025.



Atenció al client: servei i model de funcionament

Amb una mitjana de 4.10 sobre 5, el millor valorat del servei, com cada any, és la franja d'accés als equips sense limitació horària i, en segon lloc, el manteniment de l'acreditació ISO9001 en la prestació del servei.



Personal SCC-PCB

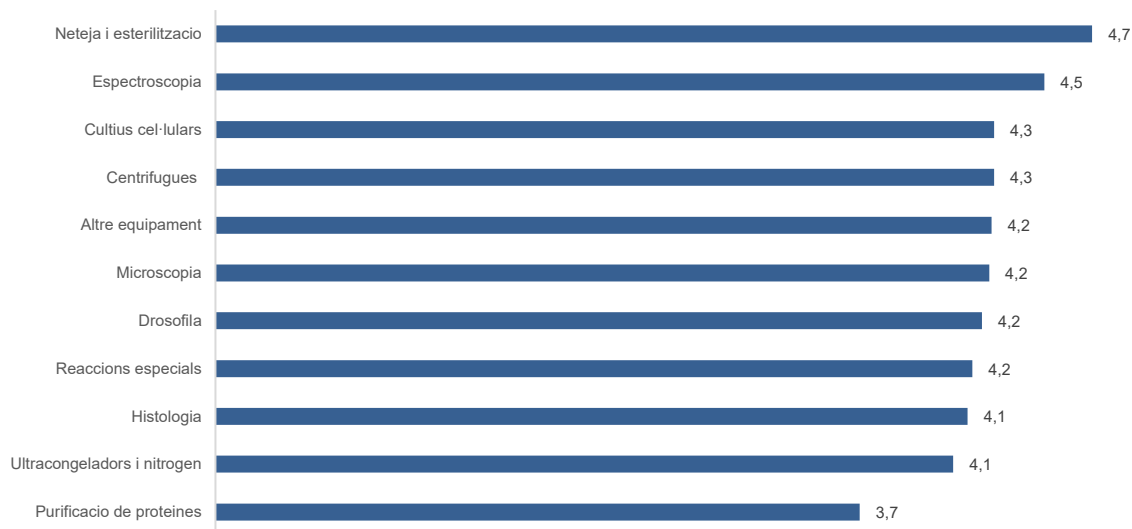
Les persones usuàries consideren les capacitats, els coneixements tècnics, l'atenció a les persones usuàries i el temps de resposta del personal dels SCC-PCB bona o molt bona amb una puntuació mitjana de 4.10 sobre 5.

S'han obtingut també molt bons resultats en les qüestions relacionades amb el personal tècnic dels SCC-PCB, en el coneixement tècnic i l'atenció a les persones usuàries i el temps de resposta.



Equipament i instal·lacions dels SCC-PCB

Tots els serveis inclosos en els SCC han estat molt ben valorats. Destaquen per sobre de la resta amb una molt bona puntuació l'àrea de neteja i esterilització de material de laboratori, espectroscòpia i cultius cel·lulars.



Equipament, instal·lacions i manteniment

Renovació i ampliació d'equips: s'ha dut a terme la renovació d'equips de fabricació de gels, purificació de proteïnes, incubadores d'O₂, cabines, congeladors, contenidors de nitrogen,

màquines de gel i equips de purificació d'aigua Milli-Q. A més, està prevista la incorporació d'una segona unitat de purificació d'aigua a l'edifici Hèlix, degut a les peticions rebudes.

Purificació de proteïnes i autoservei: s'ha adquirit un nou equip i s'ha realitzat formació específica a tècnics i usuaris. L'objectiu ha estat millorar els manteniments preventius, evitar avaries derivades del mal ús i adaptar el servei al funcionament en règim d'autoservei.

Planificació i optimització dels recursos: s'ha continuat amb la planificació de la renovació d'equips prioritzant aquells considerats crítics, ja que una avaria pot provocar saturacions puntuals del servei. Pel que fa als equips amb espai assignat (cabines, incubadores, congeladors i nitrogen), es fa una revisió contínua de la capacitat i la redistribució d'espais per optimitzar-ne l'ús.

Limitació d'espai per a congeladors -80 C: no es disposa d'espai de reserva per als congeladors de -80 C dels laboratoris. Per aquest motiu hi ha disponible una sala de lloguer on els usuaris poden instal·lar el seu propi congelador. Les persones interessades poden contactar amb operacions@pcb.ub.es.

Millora de la comunicació amb els usuaris: s'ha reforçat la comunicació amb els usuaris mitjançant l'eina de tiqueting JIRA, que ha tingut molt bona acollida. Aquesta eina permet fer un seguiment en temps real de l'estat d'incidències, consultes i peticions relacionades amb equips i sales. Iniciada el març del 2026, seguim els processos de millora i adaptació de l'eina per millorar la transparència i traçabilitat en el funcionament del servei.

Es manté una interacció continuada amb els usuaris amb un seguiment diari de les incidències i de l'ús de les reserves. El sistema de reserves s'ha ampliat incorporant nous equips, com els autoclau d'autoservei. Es revisa de manera periòdica per detectar mals usos o reserves abusives, garantint així una utilització compartida adequada.

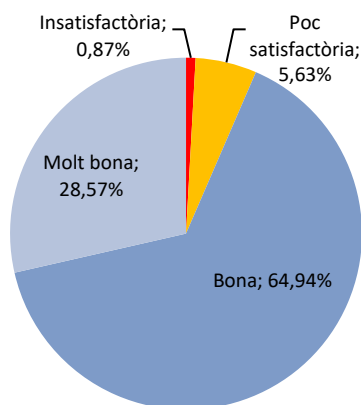
Formació i ús segur dels equips: s'han incorporat vídeos didàctics sobre l'ús segur dels equips, especialment de centrifugadores. Aquests materials es troben disponibles a l'aplicació de reserves, a l'apartat "T'interessa" i a les pantalles informatives. A petició dels grups, també es realitzen formacions in situ.

En relació a la digitalització de processos, a la segona meitat del 2026 s'avança en la digitalització mitjançant el projecte de llibreta digital amb l'objectiu d'eliminar les llibretes en paper a les sales per millorar la traçabilitat i l'organització. La seva implantació es comunicarà properament.

En el marc de la digitalització i de l'accés als recursos —incloent-hi el mecanisme d'autenticació de doble factor— i atès que, en determinats casos, pot suposar una incomoditat per a les persones usuàries, s'ha revisat la política d'ús i d'accés i se n'ha redefinit la configuració per minimitzar la freqüència amb què es requereix, sense comprometre la seguretat de la informació.

Valoració global dels SCC-PCB

Més del 93% de les persones usuàries fan una valoració global dels SCC-PCB com a bona o molt bona (puntuació de 4.25 sobre 5) que és un resultat superior al del baròmetre anterior (4.14).



Per últim, volem agrair-vos la vostra participació i els vostres comentaris, així com les felicitacions que ens heu fet arribar, que encoratgen tot l'equip a continuar treballant en la mateixa línia i amb una millora contínua per identificar fortaleeses, detectar àrees de millora i orientar millor els esforços per oferir un servei d'alta qualitat.

Recordeu que per qualsevol dubte o pregunta referent a equips o a instal·lacions de Serveis Científics Comuns ens podeu contactar [SCC-PCB - Jira Service Management](#) o al telèfon 37099. Les normes generals del servei les podeu trobar a la pàgina inicial de les reserves.

BAROMETRE SATISFACCIÓ 2026: ESTABULARI-PCB

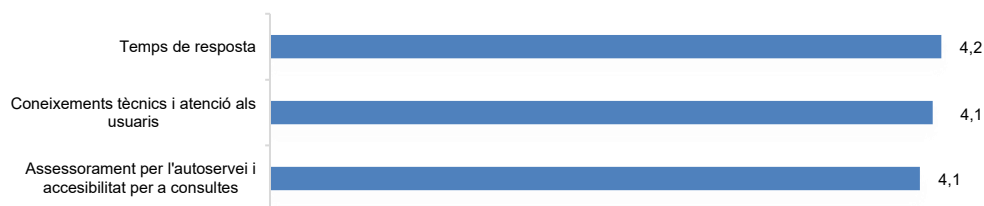
Tipus d'usuaris que han contestat al baròmetre i edifici on estan instal·lats.

S'han rebut 91 respostes de les 372 enquestes enviades. Aquest 28% de respostes a l'enquesta representen la tipologia de client públic en un 68% mentre un 32% és empresa privada, ubicats en el 97% dels casos en els espais PCB.



Personal Estabulari

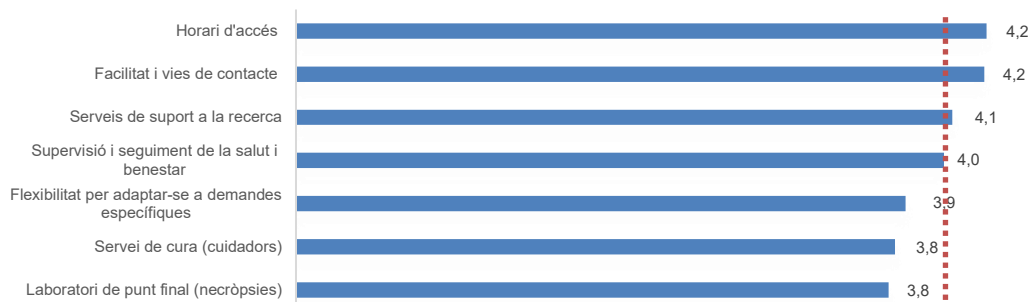
Les persones usuàries que han respost consideren les capacitats i serveis de suport oferts com a molt bons, amb puntuacions superiors a 4 sobre 5 en tots els àmbits analitzats.



En coherència amb l'estratègia de millora contínua del servei, per a l'any 2026 es preveu actuar prioritàriament en els següents àmbits: reforç dels processos d'acollida i formació contínua sobre l'ús de la instal·lació i els serveis que ofereix, optimització del seguiment d'incidències mitjançant l'eina Anibio, i clarificació de les normes de funcionament i nivell de servei, incloent-hi l'activitat en caps de setmana.

Atenció al client - servei i model de funcionament

Amb una mitjana de 4, tots els aspectes valorats obtenen molt bona puntuació sobre el màxim de 5 punts. L'aspecte millor valorat del servei és l'horari d'accés i també la facilitat i vies de contacte amb el personal de l'estabulari, igual que els anys anteriors.



La resta d'aspectes valorats també obtenen bones puntuacions. En qualsevol cas, agraïm els vostres comentaris que ens ajuden a enfocar millor els esforços que ha de fer l'estabulari, per exemple, per continuar garantint la qualitat i l'estabilitat del servei de cura, clau pel bon funcionament de molts dels nostres processos. De fet, aquest dos criteris s'han incorporat com a factors valorables en la fase de selecció de la nova licitació del servei que tot just s'ha renovat aquest mes d'abril. Addicionalment, de cara al 2026, l'estabulari reforça el seu compromís amb el tracte professional i eficient en tots els àmbits del servei, així com amb la millora dels canals de comunicació i de la capacitat de resposta davant incidències, especialment en matèria de benestar animal.

Alhora, es reconeixen alguns punts de millora identificats pels usuaris, principalment relacionats amb el seguiment de les incidències i vies de comunicació, la plataforma Anibio i els processos de digitalització i algunes limitacions estructurals i de recursos de les instal·lacions. Durant 2026, aquestes qüestions s'abordaran mitjançant accions específiques orientades a:

- Agilitzar la resolució d'incidències mitjançant processos de resposta més immediats i de disposar de canals més àgils que complementin el correu electrònic, especialment per a incidències operatives del dia a dia amb la implantació de l'eina de tiqueting JIRA. Pel que fa a les incidències de benestar animal es reforçarà la revisió dels circuits de seguiment i la comunicació d'incidències, especialment les relatives als avisos de baixes i al seguiment clínic, per garantir una resposta més homogènia i consistent.
- Prioritzar la modernització funcional d'Anibio i/o el seu entorn de treball relacionat, per reduir el risc d'errors i duplicitats així com la càrrega administrativa tant per a les persones usuàries com per a l'equip tècnic.
- Optimitzar l'ús dels espais i recursos crítics, facilitant una informació detallada dels mateixos de la seva capacitat d'ús i, en cas necessari, redimensionant-los per incrementar la disponibilitat dels mateixos.

Aquest conjunt d'actuacions permetrà continuar avançant cap a un servei més robust, eficient i alineat amb les necessitats dels usuaris i amb els estàndards de qualitat i benestar animal del PCB.

Equipament i instal·lacions Estabulari

Amb una puntuació mitjana de 3.9 sobre 5, els usuaris han puntuat l'equipament i les instal·lacions de l'estabulari amb una nota molt semblant al 2025.



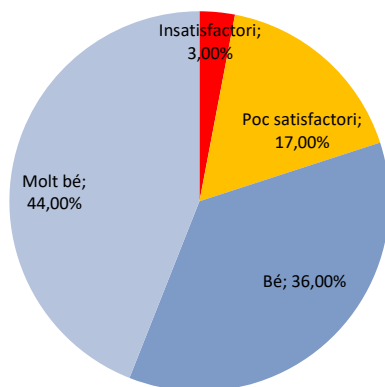
S'han recollit els comentaris relatius a incidències relacionades amb la infraestructura, la capacitat dels espais i la disponibilitat d'alguns equipaments i les condicions de treball. Les incidències d'infraestructura i seguretat es van gestionant conjuntament amb els serveis tècnics, tot i que es considera necessari, pel 2026, avançar cap a actuacions estructurals que minimitzin la seva recurrència.

La manca d'espais i d'equipaments disponibles en determinats moments reflecteix una situació d'elevada activitat amb unes franges horàries d'especial intensitat de demanda. Actualment, s'està analitzant aquesta situació per optimitzar l'organització i prioritjació dels recursos. Tanmateix, us recordem que aquests espais i equipaments poden ser reservats des de les 8h del matí fins, aproximadament, les 19h del vespre. Us volem fer participants d'aquest procés de millora demanant-vos que optimitzeu tant com us sigui possible el temps de reserva dels espais i equipaments a la necessitat real d'ús que en fareu d'aquests. Si apareix una necessitat que es pot satisfer a través del sistema de reserves (ampliacions, anul·lacions, imprevistos), si us plau contacteu amb l'Estabulari que us ajudarà a trobar una opció satisfactòria sempre que sigui possible.

Finalment, les deficiències en manteniment i condicions de treball s'han incorporat al pla de millora i renovació d'instal·lacions i equipament, prioritjant aquells aspectes que tenen un impacte directe en la seguretat i la qualitat del treball.

Valoració global de l'Estabulari

El total de les persones usuàries enquestades fan una valoració global de l'estabulari de 3.9 sobre 5. El 80% valoren Bé o Molt bé el servei de l'estabulari en global.



L'activitat de recerca amb animals de laboratori en un entorn com el nostre és complexa i implica àrees d'actuació molt diverses. Si en algun moment teniu dubtes sobre algun procés o sol·licitud, recordeu que podeu contactar amb antelació amb el nostre personal per correu electrònic o telefònicament per tal que us ajudem a resoldre les vostres necessitats.

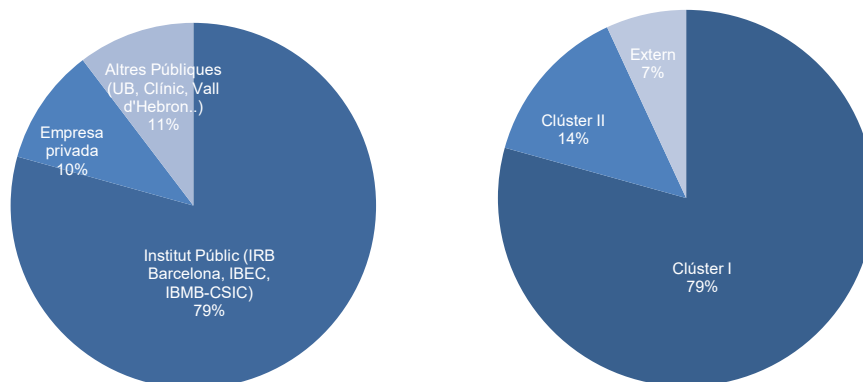
Aquests són els canals de comunicació establerts. El personal externalitzat de cura us pot donar una orientació inicial i dirigir-vos cap al nostre personal. Seguint aquests canals, us podrà atendre la persona responsable de cada àrea d'activitat de l'estabulari de manera òptima.

Finalment, volem agrair els comentaris rebuts través de l'enquesta, claus per a la millora continuada del servei. Us recordem que per a qualsevol dubte, consulta, sol·licitud, suggeriment o reclamació, podeu contactar amb nosaltres a l'adreça estabulari-pcb@pcb.ub.cat

BAROMETRE SATISFACCIÓ 2026: INSTAL·LACIÓ RADIOACTIVA (IR-PCB)

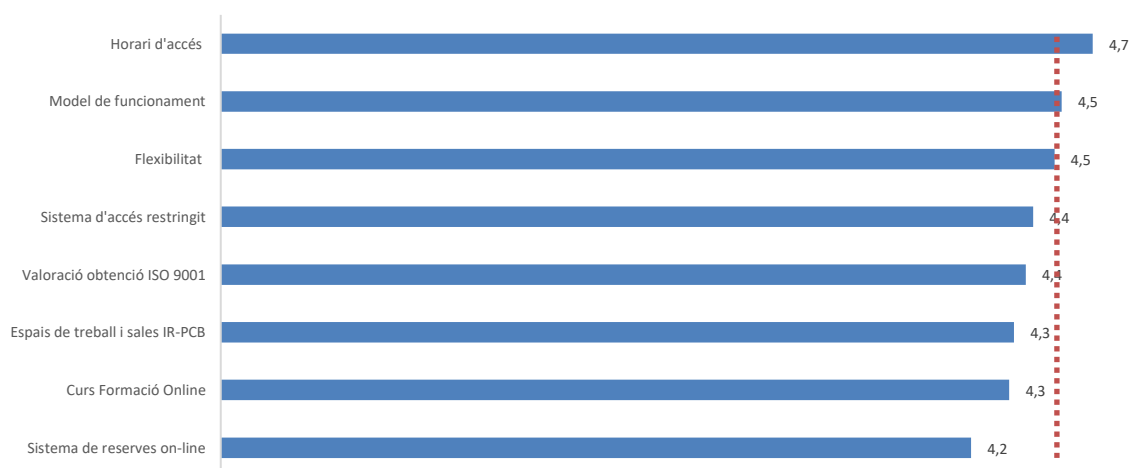
Tipus d'usuaris que han contestat al baròmetre i edifici on estan instal·lats

S'han rebut 29 respostes de les 91 enquestes enviades això representa un 32% de participació: client públic en un 9% i un 10% d'empresa privada, la majoria instal·lats a l'edifici Clúster I.



Atenció al client/ Servei i model de funcionament

Amb una mitjana de 4,54 sobre 5, les persones usuàries que han respost, consideren bona o molt bona l'atenció al client i el model de funcionament. Els aspectes millor valorats del servei són la franja d'accés als equips sense limitació horària i el model de funcionament en la prestació del servei.



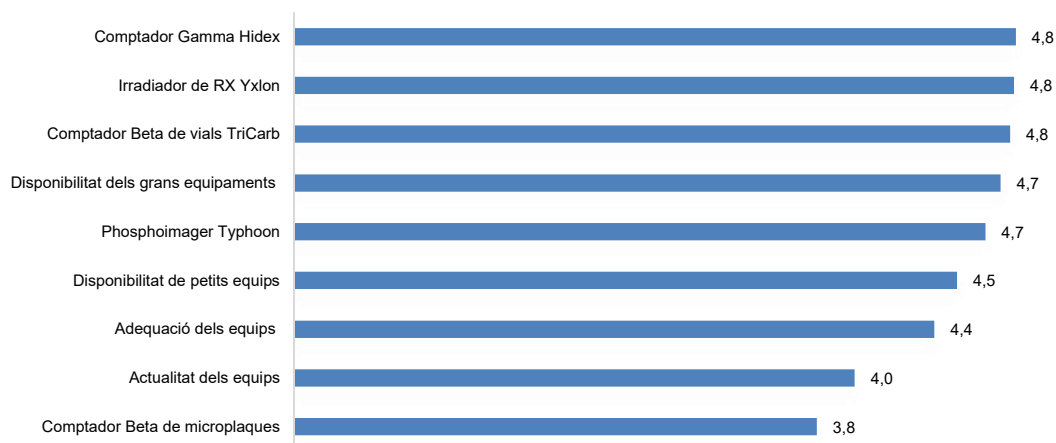
Personal IR-PCB

Les persones usuàries consideren les capacitats i la resposta del personal de la IR-PCB com a molt bona (4,69 sobre 5), en línia amb la puntuació de l'any anterior.



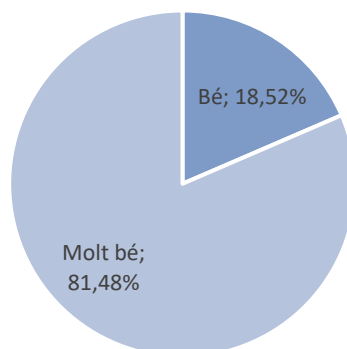
Equipament i instal·lacions IR-PCB

La percepció de les persones usuàries en relació a l'equipament és bona, en la mateixa línia que anys anteriors.



Valoració global IR-PCB

Amb una valoració global del servei IR-PC de 4.81, les persones usuàries responen que el consideren com a Bé o Molt bé en termes generals.



La IR-PCB obté una molt bona valoració per part de les persones que han participat en l'enquesta i que utilitzen habitualment els seus serveis, equipaments i instal·lacions, mantenint-se en els elevats nivells de valoració obtinguts en anys anteriors.

En relació a les observacions relatives a la formació, recordar-vos que el programa de formació inicial (IRA-PNT-005) inclou una sessió presencial d'Introducció al treball a la IR-PCB de 15 minuts, a més de la formació online i l'estudi del document de normativa. Tots els usuaris signen el FORMULARI PROGRAMA FORMACIÓ INICIAL IR-PCB (IRA-IMP-025) acreditant que han completat tota la formació i els formularis es guarden als arxius de la IR-PCB. Si algun usuari de la IR-PCB no ha rebut aquesta formació presencial, ho ha de posar en coneixement de la IR-PCB a través del correu-e ir-pcb@pcb.ub.es.

Els espais estan assignats als diferents grups de la IR-PCB en funció de les seves necessitats, per evitar interferències entre diferents grups i perquè tothom pugui treballar amb la màxima comoditat possible. Si algun grup necessita més espai, pot sol·licitar-ho a la IR-PCB, a través del correu-e ir-pcb@pcb.ub.es, que avaluarà la seva petició i li assignarà més espai en funció de la disponibilitat.

Com a millora del 2026, properament informarem de la implantació en aquest servei de la llibreta digital en coordinació amb els SCC en el marc del projecte de digitalització dels serveis.

Per a qualsevol consulta, dubte o suggeriment no dubteu en visitar-nos a la nostra oficina, trucar-nos per telèfon o contactar-nos per correu-e (ir-pcb@pcb.ub.es).