

Informe de resultats del baròmetre de satisfacció 2026

Maig de 2026



Parc Científic de Barcelona
UNIVERSITAT DE BARCELONA

Nota de la Direcció del PCB

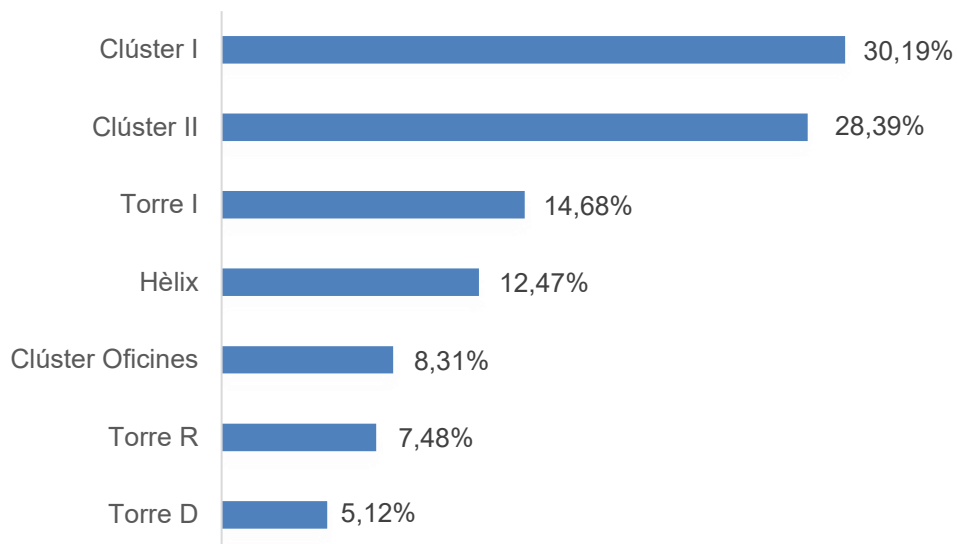
Des de la Direcció del Parc Científic de Barcelona (PCB-UB) volem transmetre el nostre agraïment a totes les persones que heu respost l'enquesta del baròmetre 2026 i ens heu fet arribar els vostres comentaris. Gràcies a aquest *feedback* podem millorar els serveis i les infraestructures que són importants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

1. Població de l'enquesta

L'enquesta de satisfacció s'ha enviat a 3.338 usuaris i usuàries del PCB. L'han respost 722 persones que representen un 21,3% del total.

Gràfica 1. Distribució de respostes en funció dels edificis



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

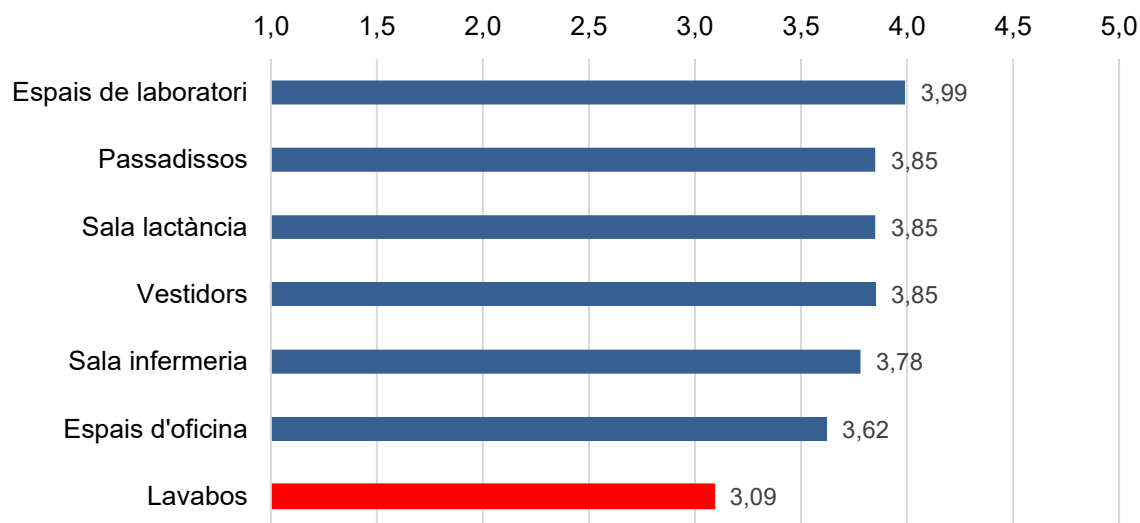
Considerem que un servei o prestació és considerat satisfactori quan s'obté una puntuació superior al 3,5, acceptable però amb capacitat de millora les que obtenen puntuacions de 3,0 a 3,5 i insatisfactori les inferiors a 3,0.

En cada apartat es detallen les accions que es realitzaran durant aquest any per tal d'implementar millores.

2. Espais

Espais	Valoració 2026
Espais de laboratori	3,99
Passadissos	3,85
Sala de lactància	3,85
Vestidors	3,85
Sala d'infermeria	3,78
Espais d'oficina	3,62
Lavabos	3,09

Gràfica 2. Valoració dels espais



Els espais de laboratori destaquen amb una valoració mitjana de 3,99. Els usuaris en valoren especialment la neteja, l'equipament i la funcionalitat. Aquesta bona percepció s'estén també als passadissos, que obtenen una puntuació de 3,85, i als vestidors, que han millorat gràcies a actuacions recents.

Els lavabos, però, representen el principal punt crític i concentren les queixes recurrents. Per aquest motiu, i amb l'objectiu de millorar el servei als usuaris, el PCB està executant actualment la renovació de 21 espais de lavabos.

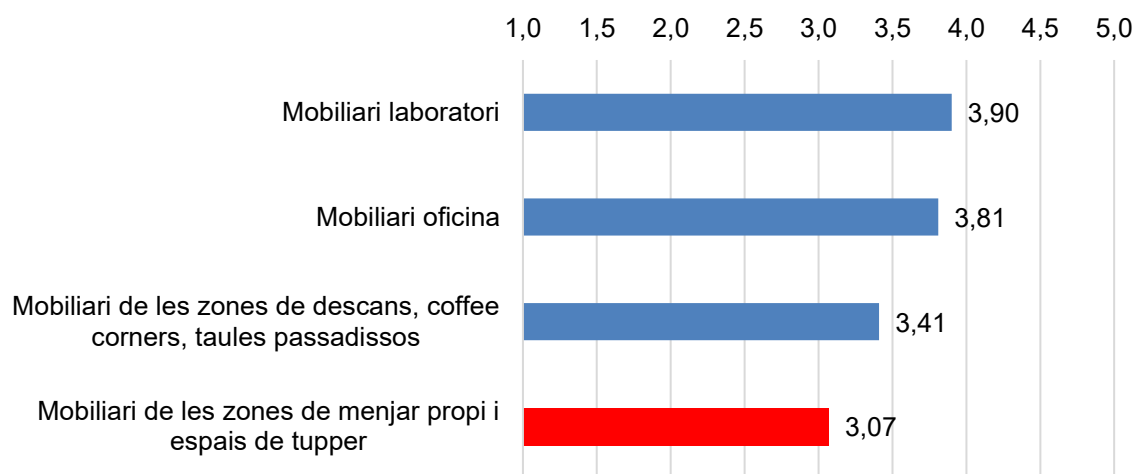
Adicionalment, s'han previst les següents accions específiques:

- Revisió i ampliació del temps dels temporitzadors de llum
- Substitució i instal·lació de dispensadors de sabó allà on falten
- Millora dels sistemes d'extracció d'aire
- Reforç de la neteja en hores punta
- Homogeneïtzació de la senyalització d'ús dels lavabos
- Creació d'un canal de comunicació per a incidències
- Actualització de pictogrames i missatges de bon ús
- Impuls de la corresponsabilitat dels usuaris mitjançant comunicacions internes

3. Mobiliari

Mobiliari	Valoració 2026
Mobiliari de laboratori	3,90
Mobiliari d'oficina	3,81
Mobiliari de les zones de descans, coffee corners, taules a passadissos	3,41
Mobiliari de les zones de menjar propi i espais de tupper	3,07

Gràfica 3. Valoració del mobiliari



El mobiliari de laboratori (3,90) i d'oficina (3,81) rep una valoració globalment positiva. Els usuaris en destaquen especialment la funcionalitat i l'adequació dels equipaments en ambdós àmbits.

Tanmateix, les zones de descans (coffee corners) i, especialment, els espais destinats a menjar propi i tupper (3,07) es perceben sovint com incòmodes, poc acollidors i insuficients per al volum d'usuaris.

Per donar resposta a aquesta situació, el Parc ha habilitat un nou coffee corner (*Argentina*) a la quarta planta de l'edifici Clúster II, així com un nou espai de descans en el mateix nivell. Addicionalment, el PCB té previst:

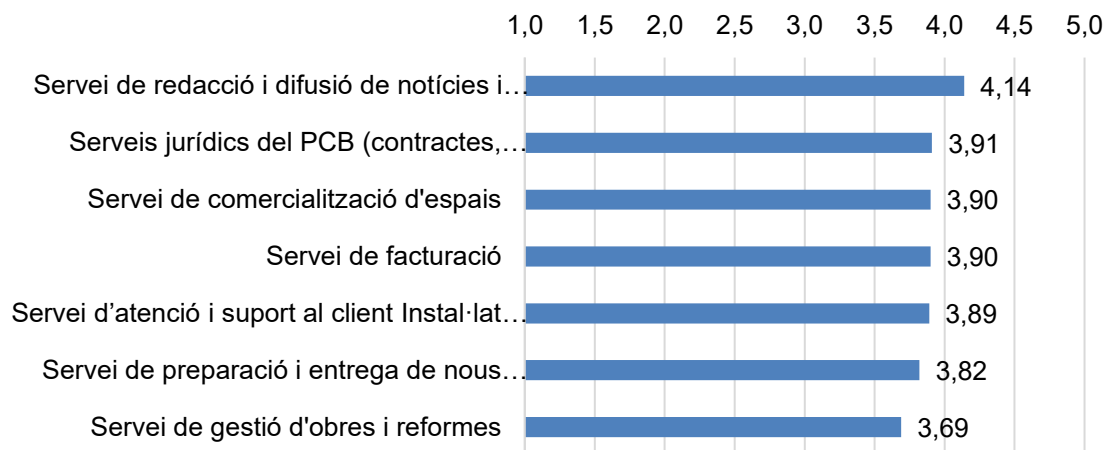
- Renovar i revisar periòdicament el mobiliari més deteriorat
- Millorar la distribució dels espais comuns
- Optimitzar el manteniment de les zones compartides

Les zones d'ús compartit es configuren, per tant, com una àrea d'actuació prioritària per adaptar-se millor a les necessitats reals de la comunitat.

4. Serveis generals a clients/clientes

Serveis Generals a clients/clientes	Valoració 2026
Servei de redacció i difusió de notícies i notes de premsa	4,14
Serveis jurídics del PCB (contractes, sinistres)	3,91
Servei de comercialització d'espais	3,90
Servei de facturació	3,90
Servei d'atenció i suport al client Instal·lat (operacions)	3,89
Servei de preparació i entrega de nous espais	3,82
Servei de gestió d'obres i reformes	3,69

Gràfica 4. Serveis generals a clients/clientes

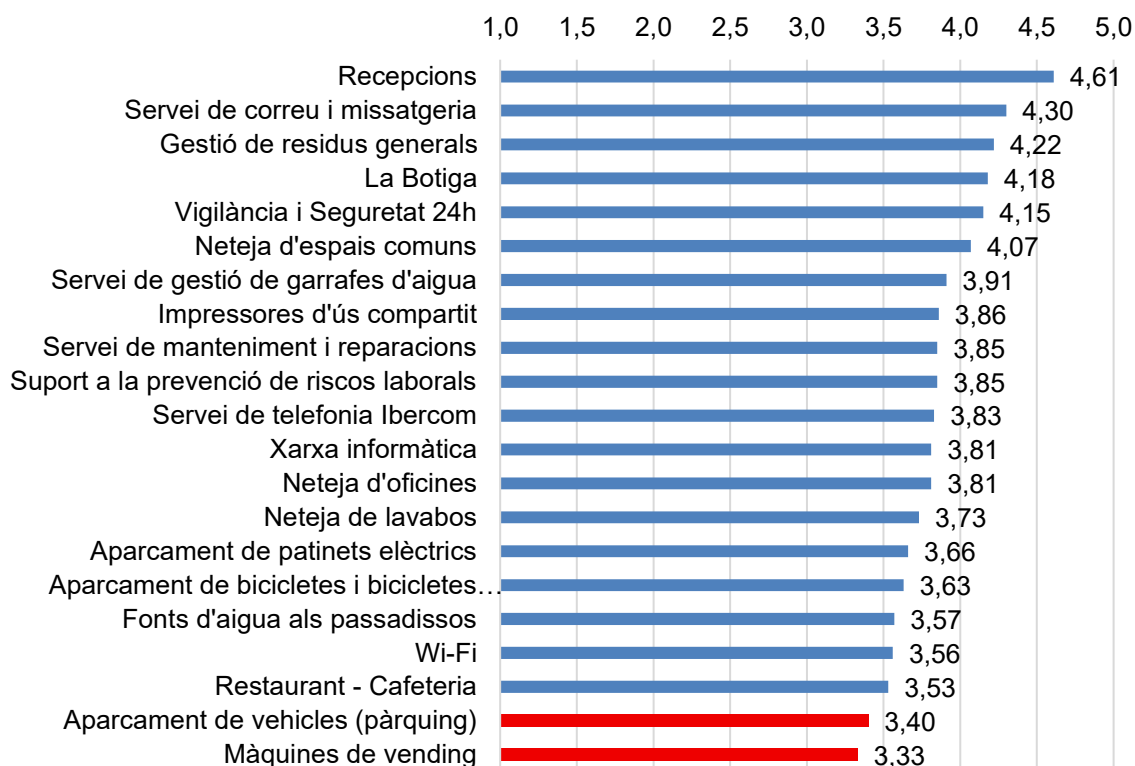


Tots els serveis generals a clients del PCB han estat valorats de manera satisfactòria, amb puntuacions destacades en el servei de redacció i difusió de notícies (4,14), els serveis jurídics (3,91), la comercialització d'espais (3,90) i la facturació (3,90). Aquestes dades reflecteixen una percepció molt positiva de l'eficiència, la professionalitat i la rapidesa en la gestió, així com una bona valoració de la comunicació i la facilitat en els tràmits.

5. Serveis generals a usuaris/usuàries

Serveis Generals a usuaris/usuàries	Valoració 2026
Recepcions	4,61
Servei de correu i missatgeria	4,30
Gestió de residus generals	4,22
La Botiga	4,18
Vigilància i Seguretat 24h	4,15
Neteja d'espais comuns	4,07
Servei de gestió de garrafes d'aigua	3,91
Impressores d'ús compartit	3,86
Servei de manteniment i reparacions	3,85
Suport a la prevenció de riscos laborals	3,85
Servei de telefonia Ibercom	3,83
Xarxa informàtica	3,81
Neteja d'oficines	3,81
Neteja de lavabos	3,73
Aparcament de patinets elèctrics	3,66
Aparcament de bicicletes i bicicletes elèctriques	3,63
Fonts d'aigua als passadissos	3,57
Wi-Fi	3,56
Restaurant - Cafeteria	3,53
Aparcament de vehicles (pàrquing)	3,40
Màquines de vending	3,33

Gràfica 5. Serveis generals a usuaris/usuàries



Els serveis generals a usuaris del PCB presenten una valoració global molt positiva, amb puntuacions especialment destacades en recepcions (4,61), el servei de correu i missatgeria (4,30), la gestió de residus generals (4,22), La Botiga (4,18) i el servei de vigilància i seguretat 24 h (4,15). Els usuaris valoren especialment l'amabilitat i l'eficiència del personal d'atenció directa.

Pel que fa al servei de manteniment, la major part de les observacions es concentren en tres àmbits principals: la lentitud en els temps de resposta i resolució de les incidències; la manca de comunicació i de seguiment, amb poca informació sobre l'estat de les reparacions; i, en alguns casos, incidències que no es resolen completament en una primera intervenció i requereixen actuacions addicionals.

Per donar resposta a aquestes qüestions, el PCB ha previst les següents accions:

- Increment de personal amb el nou contracte de manteniment, amb l'objectiu de millorar els temps de resposta.
- Ampliació del nombre de llicències del software de gestió de manteniment, que permetrà als usuaris obrir incidències, fer-ne el seguiment i rebre notificacions de cada canvi d'estat.
- Reforç de l'equip per reduir la necessitat de segones intervencions i millorar la qualitat de les reparacions. Amb l'entrada en vigor del nou contracte de manteniment aquest 2026, s'ha ampliat la plantilla amb la incorporació de tres nous operaris, que se sumen a l'equip existent per tal de garantir una resposta més àgil, eficient i de més qualitat davant les incidències de manteniment.

Tanmateix, alguns serveis obtenen valoracions més baixes, com l'aparcament de vehicles (3,40), les màquines de vending (3,33) i el restaurant-cafeteria (3,53). Les principals queixes se centren en la insuficiència i el cost elevat de l'aparcament, la poca varietat i els preus del vending, així com la manca d'opcions saludables i les cues al restaurant.

Per donar resposta a aquestes necessitats, el PCB ha definit un conjunt ampli d'actuacions:

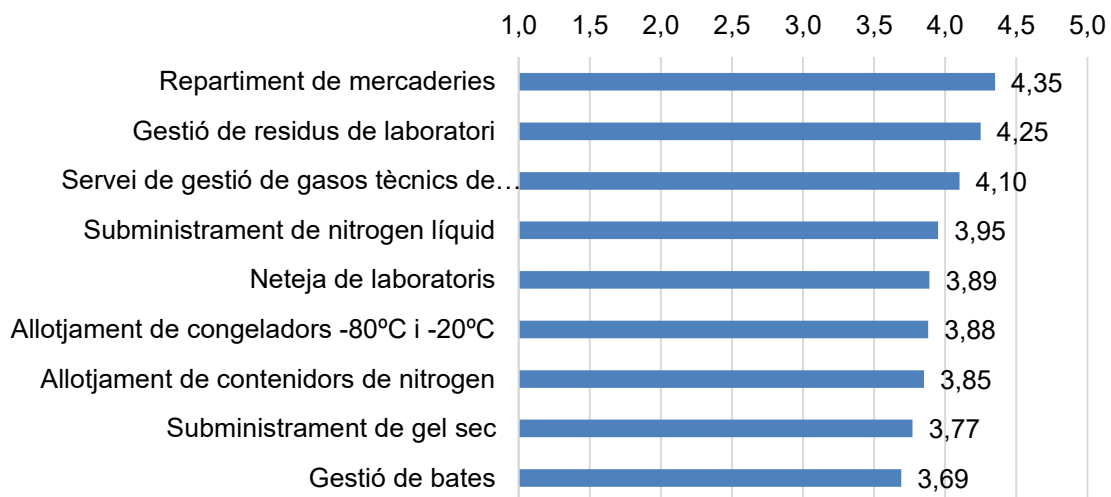
- Servei de telefonia (Ibercom): desplegament d'un nou servei de telefonia sense fils durant el 2026 i millora de la cobertura de telefonia Vodafone.
- Xarxa informàtica: continuació del pla de renovació del cablejat als edificis del PCB (10 Gb), digitalització del procés d'alta d'usuaris i millores en l'autenticació (2FA).
- Wi-Fi: ampliació de la cobertura en espais detectats a l'auditoria del 2025, actuacions per reduir interferències amb xarxes pròpies d'entitats i millora de l'accés a la xarxa de convidats.
- Sales de reunions i esdeveniments: renovació de l'aplicació de reserva (millora de rendiment, usabilitat i funcionalitats), actualització dels equips audiovisuals i incorporació d'instruccions d'ús a les sales.
- Pel que fa a l'aparcament, es tracta d'una concessió i no d'un servei gestionat directament pel PCB, fet que limita la capacitat d'intervenció. Tot i això, s'han negociat tarifes específiques per als membres de la comunitat del PCB, amb descomptes significatius respecte al mercat: aproximadament un 50% inferiors en abonaments mensuals i fins a un 85% en tarifes per hores.
- En relació amb el restaurant, el PCB està actualment en procés de preparar una nova licitació. En aquest sentit, es preveu que la nova oferta, prevista per a l'any vinent, sigui més variada, saludable i alineada amb les necessitats actuals dels usuaris.

- Vending. Es tracta d'un servei amb una rendibilitat limitada per al concessionari i una demanda que ha anat disminuint de manera progressiva. Tot i que s'han introduït opcions més saludables en el passat, aquestes no han tingut el nivell d'acceptació esperat, i, per aquest motiu, no es preveuen canvis significatius en aquest servei a curt termini.

6. Serveis de laboratori

Serveis de laboratori	Valoració 2026
Repertiment de mercaderies	4,35
Gestió de residus de laboratori	4,25
Servei de gestió de gasos tècnics de laboratori	4,10
Subministrament de nitrogen líquid	3,95
Neteja de laboratoris	3,89
Allotjament de congeladors -80°C i -20°C	3,88
Allotjament de contenidors de nitrogen	3,85
Subministrament de gel sec	3,77
Gestió de bates	3,69

Gràfica 6. Serveis de laboratori

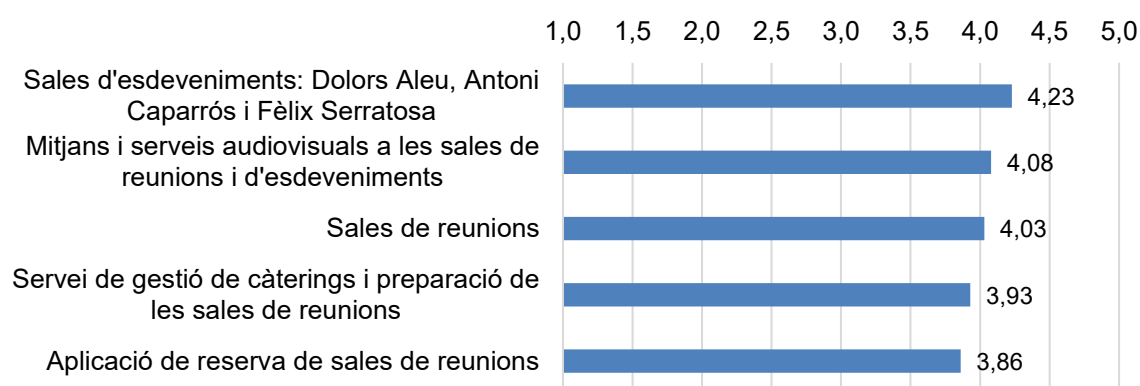


Els serveis de laboratori del PCB han estat valorats de manera globalment satisfactòria, amb totes les puntuacions per sobre del 3,5. Destaquen especialment el repertiment de mercaderies (4,35), la gestió de residus de laboratori (4,25) i el servei de gasos tècnics (4,10), que són percebuts com àgils, fiables i ben organitzats.

7. Sales de reunions i esdeveniments

Sales de reunions i esdeveniments	Valoració 2026
Sales d'esdeveniments: Dolors Aleu, Antoni Caparrós i Fèlix Serratosa	4,23
Mitjans i serveis audiovisuals a les sales de reunions i d'esdeveniments	4,08
Sales de reunions	4,03
Servei de gestió de càterings i preparació de les sales de reunions	3,93
Aplicació de reserva de sales de reunions	3,86

Gràfica 7. Sales de reunions i esdeveniments



Equipament de sales

Les sales de reunions i esdeveniments del PCB han rebut una valoració molt positiva per part de la comunitat, amb puntuacions destacades en les sales d'esdeveniments (4,23), els mitjans i serveis audiovisuals (4,08) i les sales de reunions (4,03). Els usuaris en valoren especialment la modernitat, la qualitat dels equipaments i la millora contínua dels espais.

Tanmateix, es detecten alguns àmbits de millora, principalment en la disponibilitat de sales en hores punta i en la manca d'espais petits per a reunions informals. També es posa de manifest la necessitat de facilitar l'ús dels equipaments audiovisuals, així com de continuar amb la seva actualització periòdica.

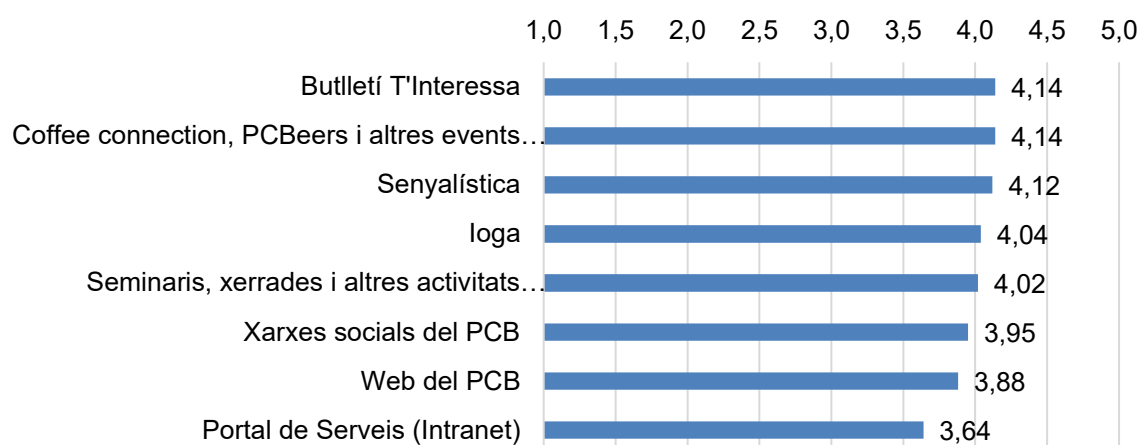
Per donar resposta a aquestes necessitats, el PCB ha previst les següents actuacions:

- Renovació de l'aplicació de reserva de sales, amb millores de rendiment, usabilitat i noves funcionalitats.
- Continuació del pla d'actualització dels equipaments audiovisuals a les sales de reunions i esdeveniments.
- Incorporació d'instruccions d'ús dels equips per facilitar-ne l'accés i la utilització.
- Estudi de l'ampliació de sales petites per a reunions informals i reforç de la gestió de reserves per optimitzar la disponibilitat dels espais.

8. Dinamització de la Comunitat PCB

Dinamització de la Comunitat PCB	Valoració 2026
Butlletí T'Interessa	4,14
Coffee connection, PCBears i altres events de networking organitzats pel PCB	4,14
Senyalística	4,12
loga	4,04
Seminaris, xerrades i altres activitats formatives organitzades pel PCB	4,02
Xarxes socials del PCB	3,95
Web del PCB	3,88
Portal de Serveis (Intranet)	3,64

Gràfica 8. Dinamització de la comunitat PCB



Els serveis vinculats a la dinamització de la comunitat del PCB han estat molt ben valorats per la majoria d'usuaris, amb puntuacions destacades en el butlletí T'Interessa (4,14), els esdeveniments de networking com el Coffee Connection i els PCBears (4,14) i la nova senyalització dels espais (4,12).

Tot i aquesta valoració positiva, es detecten alguns àmbits de millora. Diversos usuaris assenyalen que la intranet (Portal de Serveis) és poc intuïtiva (3,64), que els processos d'autenticació per accedir a determinats serveis resulten massa complexos i que tant la web del PCB (3,88) com les xarxes socials (3,95) podrien ser més dinàmiques i accessibles. Per donar resposta a aquestes necessitats, el PCB ha previst les següents actuacions:

- Desenvolupament d'una nova intranet i d'una web més accessibles, intuïtives i funcionals per a finals d'aquest any.
- Estudi de com ampliar l'oferta formativa adreçada a la comunitat.
- Reforç de la comunicació interna i millora de la senyalització dels espais, amb finalització prevista per al juliol d'aquest any.
- Simplificació dels processos d'autenticació per facilitar l'accés als serveis.