



REO núm: 953
Data: 10/12/2019



Qüestionari

Enquesta de satisfacció dels serveis TIC de la Generalitat de Catalunya. 1a onada 2019

Organisme promotor: Direcció de Gestió de Serveis TIC del Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació



**Centre
d'Estudis
d'Opinió**



**Generalitat
de Catalunya**

SERVEI	PREGUNTA
SAU: Atenció telefònica	1. Quin és el vostre grau de satisfacció amb l'atenció telefònica per part del personal del SAU?
SAU: Temps espera	2. Quina és la vostra satisfacció amb el temps d'espera en ser atès?
SAU: Comprensió suport	3. Quin és el vostre grau de satisfacció amb la comprensió per part del personal de suport que us ha atès?
Tracte Suport Presencial	4. Quin és el vostre grau de satisfacció amb el tracte rebut per part dels tècnics de suport presencial que us han atès en persona?
Temps resolució	5. Quin és el vostre grau de satisfacció amb el temps de resolució de les vostres incidències o peticions?
Correu electrònic	6. Quin és el vostre grau de satisfacció amb el correu electrònic?
Impressores	7. Quin és el vostre grau de satisfacció amb les impressores?
Espais emmagatzematge i col·laboració	8. Quin és el vostre grau de satisfacció amb els espais d'emmagatzematge (carpetes, unitats de xarxa, aplicacions) que us permeten compartir i treballar documentació entre diverses persones?
Ordinador	9. Quin és el vostre grau de satisfacció amb l'ordinador?
Navegació Internet	10. Quin és el vostre grau de satisfacció amb la navegació per internet?
Connectivitat	11. Quin és el vostre grau de satisfacció amb la disponibilitat i rendiment de la xarxa de treball?
Pregunta selectiva	(12.) Disposeu de WIFI en el vostre lloc de treball per realitzar les vostres funcions?
Connectivitat	13. Quin és el vostre grau de satisfacció amb la disponibilitat i funcionament del WIFI en el vostre lloc de treball per realitzar les vostres funcions?
Pregunta selectiva	(14.) Disposeu de telèfon fix de la Generalitat en el vostre lloc de treball?
Telefonia fixa	15. Quin és el vostre grau de satisfacció amb el funcionament de la telefonia fixa?
Pregunta selectiva	(16.) Disposeu de telèfon mòbil de la Generalitat?
Telefonia mòbil: satisfacció terminal	17. Quin és el vostre grau de satisfacció amb el telèfon mòbil assignat?
Telefonia mòbil: cobertura	18. Quin és el vostre grau de satisfacció amb la cobertura mòbil, qualitat de veu i transferència de dades?
Apps: funcionalitat	19. Quin és el vostre grau de satisfacció amb la funcionalitat de les aplicacions?
Apps: disponibilitat i rendiment	20. Quin és el vostre grau de satisfacció amb la disponibilitat i rendiment de les aplicacions?

SERVEI	PREGUNTA
--------	----------

Pregunta selectiva	(21.) Heu tingut algun incident de ciberseguretat en els darrers mesos (virus, correus maliciosos, etc.)?
Ciberseguretat	22. Quin és el vostre grau de satisfacció amb la resolució de l'incident de ciberseguretat ?
Pregunta selectiva	(23.) Heu rebut alguna formació de ciberseguretat/seguretat de la informació en l'àmbit de la Generalitat?
Ciberseguretat	24. Quin és el vostre grau de satisfacció amb la formació rebuda en ciberseguretat/seguretat de la informació ?
Ciberseguretat	25. Considereu suficient la formació rebuda en ciberseguretat/seguretat de la informació per desenvolupar les tasques assignades?
Valoració Global TIC	26. Quina és la vostra valoració global amb el servei de les Tecnologies de la Informació i la Comunicació (TIC)?
Comentaris	27. A continuació podeu afegir els comentaris que considereu adients, tenint en compte que no es poden incloure noms o cognoms de persones físiques o altres dades personals.