



REO núm: 1018
Data: 01/04/2022

Enquesta de Satisfacció dels Serveis TIC de la Generalitat de Catalunya. 2a onada 2021

Informe de resultats



Generalitat de Catalunya
**Departament d'Acció Climàtica,
Alimentació i Agenda Rural**



Generalitat de Catalunya
**Centre de Telecomunicacions
i Tecnologies de la Informació**

Resultats enquesta de satisfacció dels Serveis TIC de la Generalitat de Catalunya. Segon semestre del 2021

Gener 2022



Índex

1. Fitxa tècnica
2. Resum de resultats

1. Fitxa tècnica

Fitxa tècnica

- ❑ **Àmbit:** Usuaris del servei TIC de la Generalitat de Catalunya
- ❑ **Univers:** Departaments de la Generalitat de Catalunya
- ❑ **Població:** 206.056 individus
- ❑ **Marc mostral:** 70.506 individus + Intranets
- ❑ **Mètode de recollida informació:** Enviament d'una enquesta per correu electrònic mitjançant plataforma interna del CTTI. Intranets departamentals.
- ❑ **Procés de mostreig:** Col·lectius T2 i T1, amb correu electrònic i presents al directori actiu. Objectiu: 95% de nivell de confiança i 5% de marge d'error.
- ❑ **Valoració de l'enquesta:** Franja numèrica utilitzada pel **valor de les preguntes del 0 al 10**.
- ❑ **Data llançament:** 13 de Desembre 2021
- ❑ **Data de tancament:** 23 de Gener 2022
- ❑ **Comunicat a les intranets** dels departaments

- ❑ **Respostes rebudes: 12.044** (incloses 209 d'Intranets)
- ❑ **Mitjana global de totes les preguntes: 7,74** (no es tenen en compte les preguntes de Ciberseguretat)
- ❑ **Mitjana de la pregunta de valoració global del servei: 7,55**
- ❑ **Participació: 17,08%.** Aquesta participació és suficient per arribar a nivell global a l'objectiu necessari per aconseguir un nivell de confiança del 95% i un marge d'error del 5%.

Puntuació global



Pregunta valoració



Participació



2. Resum de resultats

Resum estadístic participació

Àmbit	Univers	Mostra	Objectiu	Respostes	Objectiu Assolit?	Participació	% Confiança	% Error
XGO	389	389	194	85	✗	21,85%	95%	9,41%
ACC	3.253	3.253	344	838	✓	25,76%		2,92%
CLT	1.197	1.197	291	318	✓	26,57%		4,71%
EMT	3.382	3.382	345	949	✓	28,06%		2,70%
EDC	99.798	8.248	1.024	1.982	✓	24,03%		1,92%
INT	10.681	7.895	1.005	1.010	✓	12,79%		2,88%
JUS	15.230	3.747	375	629	✓	16,79%		3,56%
PRE	1.147	1.147	288	265	✗	23,10%		5,28%
CTTI	341	341	181	203	✓	59,53%		4,38%
VPD	2.172	2.172	327	427	✓	19,66%		4,25%
DSO	3.468	3.459	346	637	✓	18,41%		3,51%
ECO	1.961	1.961	321	463	✓	23,61%		3,98%
IFE	193	193	129	44	✗	22,80%		13,01%
REU	230	230	144	52	✗	22,61%		11,98%
SLT + ICS	62.614	32.891	3.700	4.142	✓	12,59%		1,42%
TOTAL	206.056	70.506		12.044	✓	17,08%	95%	0,81%

(*) Objectiu per aconseguir un resultat amb un 95% de nivell de confiança i un 5% de marge d'error, suposant una heterogeneïtat del 50% (el pitjor dels casos)
És a dir, que en el 95% dels casos el valor real estigui comprès en l'interval $\pm 5\%$ respecte al valor obtingut.

Participació respecte enquesta anterior

Juny 2021	16,43%	↑ 0,65%
Desembre 2021	17,08%	

- ❑ Àmbits amb més percentatge de participació: EMT (28,06%, 949 respostes), CLT (26,57%, 318) i ACC (25,76%, 838)
- ❑ Àmbits amb menys percentatge de participació: SLT + ICS (12,59%, 4.142 respostes), INT (12,79%, 1.10) i JUS (16,79%, 629)
- ❑ Amb aquests resultats, en global s'assoleix un marge d'error al voltant del 1%, i cada àmbit aconsegueix l'objectiu de tenir un marge d'error inferior al 5% excepte els següents: IFE (13%), REU (11,98%), XGO (9,41%) i PRE (5,28%)

Resum global valoracions

Resultats Enquesta Desembre 2021																				
	Pregunta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	Àmbit (*)	
	Servei valorat // Pregunta	Atenció telefònica	Suport remot	Temps de resolució	Ordinador	Correu electrònic	Aplicacions	Espais d'emmagatzematge (unitats de xarxa)	Eines de col·laboració tipus Office365 (Teams, OneDrive ...) o GSuite (Google Drive ...)	Telefonia mòbil	Suport presencial	Impressores	Navegació per Internet	WiFi	Telefonia fixa	Valoreu el vostre grau de satisfacció amb la resolució de l'incident de ciberseguretat.	Valoreu el vostre grau de satisfacció amb la formació rebuda.	Considero suficient la formació rebuda en ciberseguretat/seguretat de la informació per desenvolupar les tasques assignades?	Valoració global serveis TIC del CTTI	
Àmbits/Departaments	XGO	8,57	8,63	7,98	8,32	8,45	8,21	8,37	8,49	8,33	8,19	7,56	8,40	7,31	7,37	7,94	8,43	8,14	8,23	
	ACC	8,18	8,12	7,38	8,40	8,37	7,49	8,11	8,12	7,76	7,99	7,82	8,07	7,71	6,60	7,76	7,76	7,56	7,64	
	CLT	8,13	8,24	7,40	8,20	8,44	7,71	7,78	8,12	8,04	7,86	8,07	8,21	7,69	7,68	7,49	7,88	7,50	7,68	
	EMT	8,35	8,45	7,82	8,39	8,50	7,69	8,35	8,31	7,92	8,17	7,49	8,25	7,81	7,49	7,57	7,76	7,26	7,85	
	EDC	7,58	7,64	7,00	7,57	8,45	7,20	7,83	7,57	7,89	7,49	6,92	6,99	6,62	7,40	7,23	7,75	7,41	6,96	
	INT	7,37	7,38	6,54	7,16	7,51	6,81	6,13	6,85	7,47	6,90	7,18	6,83	6,57	7,20	6,82	7,41	6,74	6,79	
	JUS	7,85	7,95	7,20	7,49	7,79	6,98	7,09	7,22	7,49	6,96	6,85	7,03	7,58	7,13	7,06	7,63	7,12	7,07	
	PRE	8,33	8,25	7,74	8,42	8,44	7,98	8,39	8,24	7,94	8,24	7,83	8,34	7,71	7,93	7,87	8,12	7,77	7,83	
	CTTI	9,12	9,11	8,97	9,26	9,35	8,74	9,06	9,23	9,34	9,33	9,07	8,76	8,48	8,75	8,66	8,71	8,31	8,94	
	VPD	7,94	7,71	7,08	8,05	8,13	7,42	7,85	8,00	7,62	7,88	7,58	7,94	7,65	6,41	7,35	7,84	7,64	7,37	
	DSO	7,98	7,92	7,27	8,15	8,23	7,53	7,97	8,07	7,88	7,65	7,19	8,12	7,81	7,44	7,49	7,74	7,42	7,43	
	ECO	8,14	8,20	7,54	8,25	8,18	7,72	8,11	8,17	8,12	8,33	7,73	8,12	8,10	7,73	7,37	7,89	7,52	7,68	
IFE	7,95	8,13	7,40	8,56	8,48	7,45	7,88	8,07	8,94	8,51	7,15	8,49	7,54	7,24	7,73	8,17	7,30	7,56		
REU	7,80	7,44	7,17	8,19	8,19	7,75	7,75	7,84	9,20	8,20	6,78	8,10	7,70	7,48	7,20	7,65	7,23	7,31		
SLT + ICS	7,45	7,40	6,65	7,20	7,45	6,96	7,28	7,25	7,58	6,94	6,34	7,06	6,46	6,89	6,97	7,58	7,21	6,88		
Promig per servei:	8,05	8,04	7,41	8,11	8,26	7,58	7,86	7,97	8,10	7,91	7,44	7,91	7,52	7,38	7,50	7,89	7,48	7,55		
															</					

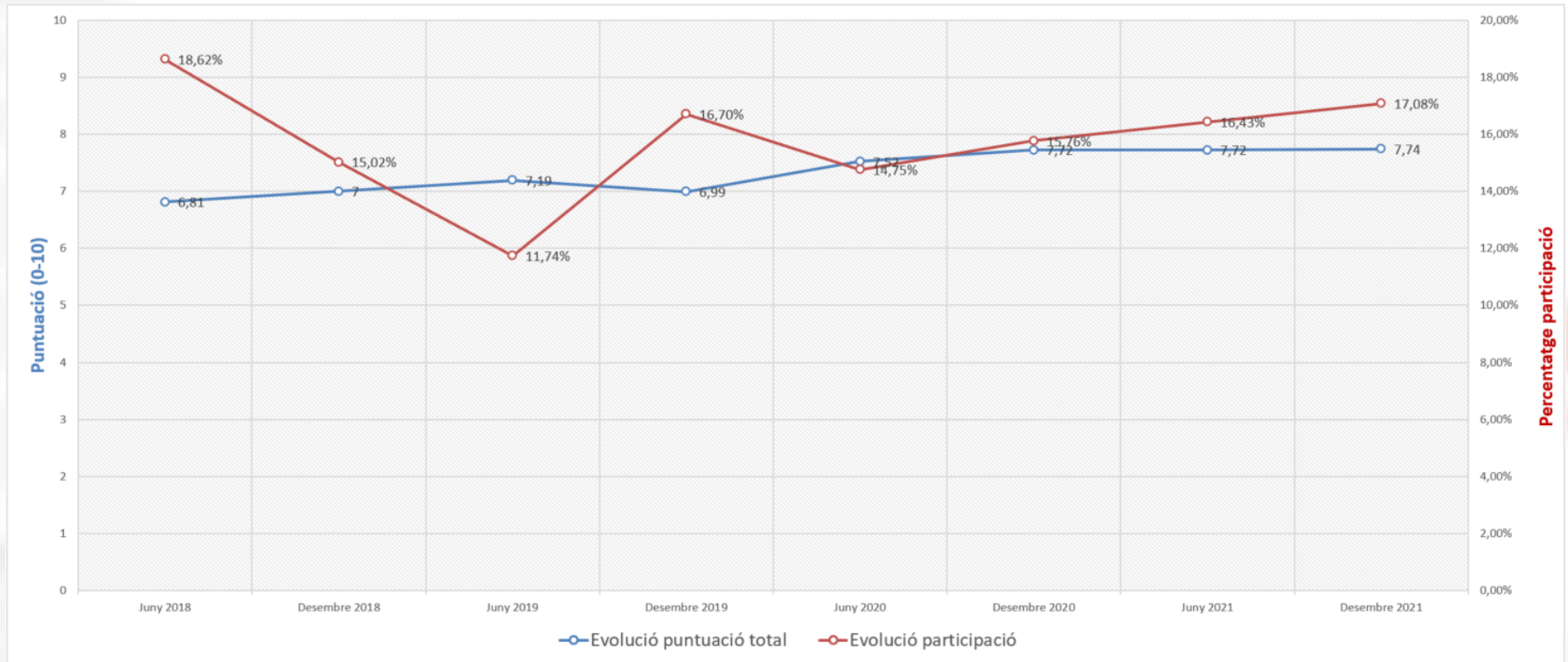
Colors	Valors
	>= 6,5
	5 - 6,5
	< 5

	Pregunta valoració global serveis TIC CTTI	Promig de preguntes	Valoració específica per servei
3 Millors	XGO (8,23), EMT (7,85) i PRE (7,83)	XGO (8,15), PRE (8,13) i EMT (8,07)	Correu electrònic (8,26), Ordinador (8,11) i Telefonia mòbil (8,10)
3 Pitjors	INT (6,79), SLT + ICS (6,88) i EDC (6,96)	INT (6,99), SLT + ICS (7,06) i JUS (7,33)	Telefonia fixa (7,38), Temps de resolució (7,41) i Impressores (7,44)

Comparant la puntuació total entre l'enquesta de Juny 2021 (7,72) i Desembre 2021 (7,74), ha pujat en 0,02 (**no s'ha tingut en compte la nota del CTTI en el càlcul, en ambdós casos**)

Evolució de la puntuació total i participació

Evolució puntuació total i participació darrers 4 anys:



Resum global evolució participació i preguntes

Evolució participacions per departament:

Àmbit	Participació Juny 2018		Participació desembre 2018		Participació Juny 2019		Participació Desembre 2019		Participació Juny 2020		Participació Desembre 2020		Participació Juny 2021		Canvi Govern	Participació Desembre 2021
EXI	20,37%	📉 -1,72%	18,65%	📉 -5,00%	13,65%	📈 9,14%	22,79%	📉 -0,10%	22,69%	📉 -4,69%	17,99%	📈 5,32%	23,32%	📉 -1,47%	XGO	21,85%
ARP	25,45%	📉 -2,01%	23,44%	📉 -4,35%	19,09%	📈 8,13%	27,22%	📉 -4,14%	23,08%	📈 1,68%	24,76%	📉 -0,63%	24,13%	📈 1,63%	ACC	25,76%
CLT	24,93%	📈 0,81%	25,74%	📉 -2,55%	23,19%	📈 3,18%	26,37%	📉 -0,99%	25,38%	📈 1,76%	27,14%	📉 -0,70%	26,44%	📈 0,13%	CLT	26,57%
EMC	20,11%	📉 -3,85%	16,26%	📉 -4,60%	11,66%	📈 5,92%	17,58%	📈 8,24%	25,82%	📉 -1,16%	24,66%	📉 -0,17%	24,49%	📈 3,57%	EMT	28,06%
EDU	26,22%	📉 -4,24%	21,98%	📉 -4,60%	17,38%	📈 5,09%	22,47%	📈 1,14%	23,61%	📉 -3,57%	20,04%	📈 3,53%	23,56%	📈 0,47%	EDC	24,03%
INT	16,08%	📉 -2,68%	13,40%	📉 -5,78%	7,62%	📈 3,80%	11,41%	📉 -4,46%	6,95%	📈 4,79%	11,74%	📈 1,34%	13,09%	📉 -0,30%	INT	12,79%
JUS	14,58%	📉 -2,32%	12,26%	📉 -1,67%	10,59%	📈 5,67%	16,26%	📉 -4,25%	12,01%	📈 2,05%	14,06%	📈 1,32%	15,38%	📈 1,41%	JUS	16,79%
PRE	16,65%	📉 -0,30%	16,35%	📉 -2,96%	13,39%	📈 4,14%	17,53%	📈 2,93%	20,48%	📈 4,84%	25,30%	📉 -6,70%	18,60%	📈 4,50%	PRE	23,10%
CTTI	32,77%	📈 3,39%	36,16%	📉 -13,22%	22,94%	📈 16,05%	38,99%	📈 11,89%	50,88%	📈 4,22%	55,10%	📉 -2,58%	52,53%	📈 7,00%	CTTI	59,53%
PDA	18,22%	📈 -0,51%	17,71%	📉 -3,84%	13,87%	📈 3,35%	17,22%	📈 2,89%	20,11%	📉 -0,72%	19,39%	📈 3,67%	23,06%	-	-	-
TES	19,70%	📉 -3,36%	16,34%	📉 -2,61%	13,73%	📈 4,83%	18,55%	📈 0,45%	19,00%	📈 1,06%	20,06%	📉 -0,35%	19,71%	📉 -0,05%	VPD	19,66%
TSF	21,77%	📉 -7,04%	14,73%	📉 -1,15%	13,58%	📈 3,13%	16,71%	📉 -1,49%	15,22%	📈 3,36%	18,58%	📈 2,72%	21,29%	📉 -2,88%	DSO	18,41%
VEH	27,61%	📉 -7,57%	20,04%	📉 -4,41%	15,63%	📈 5,13%	20,76%	📈 1,44%	22,20%	📈 2,02%	24,22%	📈 0,85%	25,07%	📉 -1,46%	ECO	23,61%
SLT	22,17%	📉 -3,41%	18,76%	📉 -4,15%	14,61%	📈 5,09%	19,71%	📉 -3,68%	16,03%	📈 2,30%	18,33%	📈 0,72%	19,05%	📉 -0,19%	SLT	18,86%
ICS	14,53%	📉 -3,53%	11,00%	📉 -2,64%	8,36%	📈 5,26%	13,62%	📉 -2,60%	11,02%	📈 0,55%	11,57%	📉 -0,16%	11,41%	📈 0,41%	ICS	11,82%
															IFE	22,80%
															REU	22,61%
TOTAL	18,62%	📉 -3,60%	15,02%	📉 -3,28%	11,74%	📈 4,96%	16,70%	📉 -1,95%	14,75%	📈 1,01%	15,76%	📈 0,67%	16,43%	📈 0,65%		17,08%

Evolució puntuacions preguntes darreres 5 enquestes:

	Atenció telefònica	Tècnics de suport remot	Tècnics de suport presencial	Temps de resolució	Ordinador	Impressores	Correu electrònic	Navegació per internet	WiFi	Aplicacions	Telefonia fixa	Telefonia mòbil	Espais d'emmagatzematge i col·laboració	Espais d'emmagatzematge	Entorn de treball i Oficina 365	Resolució incidents ciberseguretat	Formació ciberseguretat	Formació suficient	Eines disponibles	Suport tècnic resol	Quina és la vostra satisfacció amb el servei TIC?
Desembre 2019	7,61	-	8,27	7,05	7,04	6,93	7,55	7,19	6,91	6,58	7,49	6,9	7,09	-	-	6,94	7,04	6,34	-	-	7,08
	📈	📈	📈	📈	📈	📈	📈	📈	📈	📈	📈	📈	📈	📈	📈	📈	📈	📈	📈	📈	📈
Juny 2020	7,86	-	7,95	7,41	7,61	7,25	8,00	7,77	6,92	7,18	7,43	7,44	7,38	-	-	7,23	6,94	5,64	7,28	7,60	7,39
	📈	📈	📈	📈	📈	📈	📈	📈	📈	📈	📈	📈	📈	📈	📈	📈	📈	📈	📈	📈	📈
Desembre 2020	7,97	7,93	7,79	7,28	7,76	7,50	8,12	7,85	7,33	7,45	7,74	8,02	-	7,58	7,81	7,44	7,66	7,19	-	-	7,45
	📈	📈	📈	📈	📈	📈	📈	📈	📈	📈	📈	📈	📈	📈	📈	📈	📈	📈	📈	📈	📈
Juny 2021	8,05	8,01	7,75	7,40	7,98	7,54	8,24	7,88	7,48	7,56	7,61	8,19	-	7,75	7,93	7,52	7,84	7,43	-	-	7,57
	📈	📈	📈	📈	📈	📈	📈	📈	📈	📈	📈	📈	📈	📈	📈	📈	📈	📈	📈	📈	📈
Desembre 2021	8,05	8,04	7,91	7,41	8,11	7,44	8,26	7,91	7,52	7,58	7,38	8,10	-	7,86	7,97	7,50	7,89	7,48	-	-	7,55
	📈	📈	📈	📈	📈	📈	📈	📈	📈	📈	📈	📈	📈	📈	📈	📈	📈	📈	📈	📈	📈

- ❑ Comparant la participació total amb la darrera enquesta de Juny del 2021, s'aprecia una petita pujada del 0,65%.
- ❑ Comparant la participació total, dins del mateix període, amb l'enquesta de Desembre 2020, s'aprecia una pujada de l'1,32%.



Gràcies