



Contingut de l'enquesta:

El format i contingut de l'enquesta és el següent:

1. Format email primera comunicació usuari

Enquesta de Satisfacció dels Serveis TIC de la Generalitat de Catalunya

2014

Benvolgut/da,

El convidem a participar en l'**Enquesta de Satisfacció dels Serveis TIC de la Generalitat de Catalunya**, dissenyada per a avaluar el seu grau de satisfacció i recollir la seva opinió i comentaris sobre els serveis rebuts.

Només li portarà **5 minuts** completar l'enquesta i serà de gran ajuda per a millorar els serveis TIC. Són un total de **14 preguntes**, 13 de les quals s'han de respondre puntuant del 0 al 9: (0) insatisfet – (9) totalment satisfet, i una darrera de text lliure.

Per a realitzar l'enquesta faci clic [aquí](#).

(La plataforma de l'enquesta està certificada pels següents navegadors: Internet Explorer, Chrome i Firefox amb sistema operatiu Windows).

Aquest enllaç està vinculat exclusivament al seu correu electrònic, per tant, no reenvii el missatge a terceres persones. Disposa fins el proper **31 de gener de 2014** per a respondre.

Recordi: aquesta enquesta és **totalment anònima**.

Moltes gràcies per a la seva col·laboració.

Atentament,



Generalitat de Catalunya
Centre de Telecomunicacions
i Tecnologies de la Informació

Aquest correu és informatiu, si us plau no respongui a aquesta adreça de correu electrònic per contactar amb nosaltres.



Generalitat
de Catalunya

2. Format email recordatori

Enquesta de Satisfacció dels Serveis TIC de la Generalitat de Catalunya

2014

Benvolgut/da,

Recentment va ser convidat a participar en l'**Enquesta de Satisfacció dels Serveis TIC de la Generalitat de Catalunya**.

Voldríem recordar-li que l'enquesta encara està disponible, per si desitja participar-hi, fins el proper **31 de gener de 2014**.

Per participar-hi, només ha de fer clic [aquí](#).

(La plataforma de l'enquesta està certificada pels següents navegadors: Internet Explorer, Chrome i Firefox amb sistema operatiu Windows).

Aquest enllaç està vinculat exclusivament al seu correu electrònic, per tant, no reenvii el missatge a terceres persones.

Recordi, aquesta enquesta és **totalment anònima**.

Moltes gràcies per a la seva col·laboració.

Atentament,



Generalitat de Catalunya
Centre de Telecomunicacions
i Tecnologies de la Informació

Aquest correu és informatiu, si us plau no respongui a aquesta adreça de correu electrònic per contactar amb nosaltres.

3. Format Enquesta:

Enquesta de Satisfacció dels Serveis TIC de la Generalitat de Catalunya

2014

Si us plau, valori les següents preguntes d'una escala del 0-9: (0) insatisfet – (9) totalment satisfet.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	NS/NC
1) Està satisfet del tracte rebut pel personal de suport d'atenció telefònica del SAU (Servei Atenció a Usuaris)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
2) Com valora el temps d'espera en ser atès pel SAU (Servei Atenció a Usuaris)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
3) Està satisfet amb la informació rebuda del seu cas per part del SAU (Servei Atenció a Usuaris)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
4) Com valora el temps de resolució de les seves peticions (o incidències)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
5) En cas d'haver estat atès per un tècnic de suport presencial en el seu lloc de treball, està satisfet del tracte rebut per part del mateix?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
6) Com valora la comprensió de la seva petició per part del personal de suport?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
7) Com valora els coneixements mostrats pels tècnics en la resolució de les seves peticions?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
8) Com valora la capacitat de resolució de l'equip de suport sobre les seves peticions?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
9) En cas de ser usuari de la telefonia mòbil corporativa, quina valoració fa sobre el servei de telefonia mòbil ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
10) Quina valoració fa sobre la velocitat i la qualitat de navegació internet ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
11) Està satisfet amb la qualitat de les aplicacions informàtiques que utilitza?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
12) Quina valoració fa sobre les aplicacions informàtiques necessàries per desenvolupar les seves funcions?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
13) Quin és el seu gra de satisfacció general amb els serveis de Tecnologies de la Informació i Comunicació ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

14) Observacions i comentaris. (Text lliure, màxim 500 caràcters)

En els comentaris no es poden incloure noms o cognoms de persones físiques o altres dades personals.

AVÍS LEGAL: Aquesta enquesta és anònima, sense que es pugui relacionar la informació que conté amb una persona física identificada o identificable. Tanmateix, i si de manera accidental i mitjançant els continguts de l'enquesta, el CTTI té accés a dades personals, continguts, opinions i conceptes, i aquests fossin contraris a la llei, la moral, la bona fe i l'ordre públic o continguin qualsevol tipus de virus informàtic, el CTTI procedirà a la seva retirada.

4. Text de l'enquesta:

“Si us plau, valori les següents preguntes d’una escala del 0-9: (0) insatisfet – (9) totalment satisfet.

- 1) Està satisfet del **tracte rebut** pel personal de suport d’atenció telefònica del SAU (Servei Atenció a Usuaris)?
- 2) Com valora el **temps d’espera** en ser atès pel SAU (Servei Atenció a Usuaris)?
- 3) Està satisfet amb la **informació rebuda** del seu cas per part del SAU (Servei Atenció a Usuaris)?
- 4) Com valora el **temps de resolució** de les seves peticions (o incidències)?
- 5) En cas d’haver estat atès per un tècnic de suport presencial en el seu lloc de treball, està satisfet del **tracte rebut** per part del mateix?
- 6) Com valora la comprensió de la seva petició per part del personal de suport?
- 7) Com valora **els coneixements mostrats** pels tècnics en la resolució de les seves peticions?
- 8) Com valora la capacitat de resolució de l’equip de suport sobre les seves peticions?
- 9) En cas de ser usuari de la telefonia mòbil corporativa, quina valoració fa sobre el **servei de telefonia mòbil**?
- 10) Quina valoració fa sobre la **velocitat i la qualitat de navegació internet**?
- 11) Està satisfet amb la qualitat de les **aplicacions informàtiques** que utilitza?
- 12) Quina valoració fa sobre les aplicacions informàtiques necessàries per desenvolupar les seves funcions?
- 13) Quin és el seu **grau de satisfacció general** amb els serveis de Tecnologies de la Informació i Comunicació?
- 14) Observacions i comentaris. (Text lliure, màxim 500 caràcters)

En els comentaris no es poden incloure noms o cognoms de persones físiques o altres dades personals”