



Centre
d'Estudis
d'Opinió

REO núm. 776

Data 17 de març de 2015



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

Resultats

Enquesta de Satisfacció dels Serveis TIC de la Generalitat de Catalunya 2014

16 de desembre de 2014

Índex

1. Fitxa tècnica
2. Resum executiu
3. Resultats per pregunta
4. Resum resultats

1. Fitxa tècnica

Fitxa tècnica

- **Àmbit:** Usuaris del servei TIC de la Generalitat de Catalunya
- **Univers:** Departaments de la Generalitat de Catalunya
- **Població:** 76.599 individus
- **Grandària de la mostra:** 28.922 individus
- **Mètode de recollida informació:** Mitjançant enviament d'una enquesta per correu electrònic mitjançant plataforma interna del CTTI.
- **Procés de mostreig:** col·lectius T2 i T1, amb correu electrònic i presents al directori actiu. Realitzada amb un 95% de confiança i 5% d'error.
- **Valoració de l'enquesta:** franja numèrica utilitzada per valor les preguntes és del 0-9.
- **Data llançament:** 1 de desembre del 2014
- **Data de tancament:** 16 de desembre del 2014

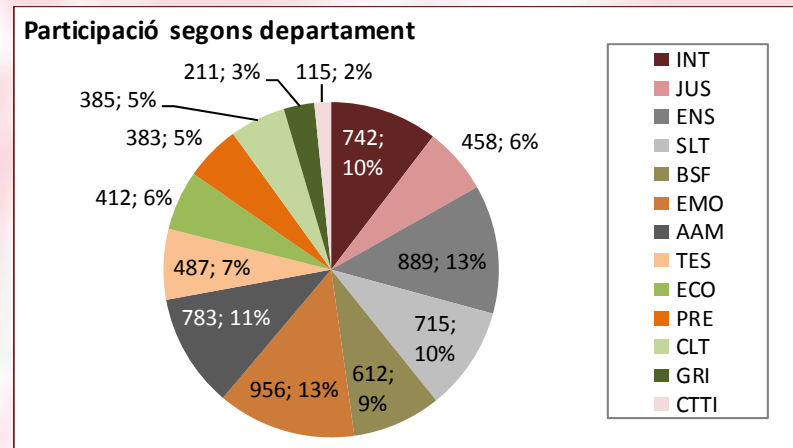
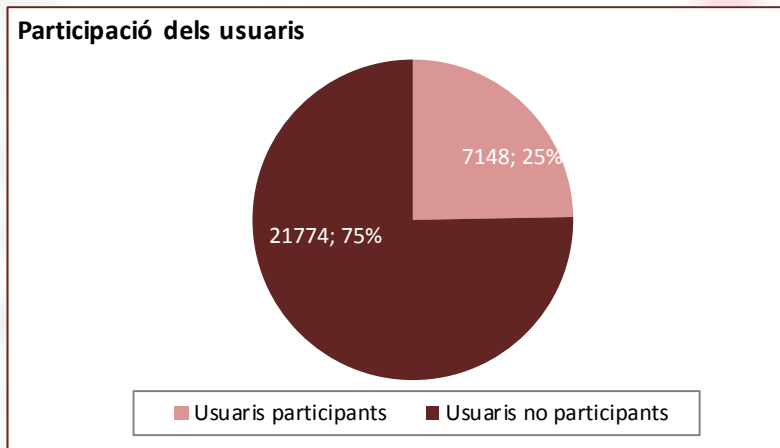
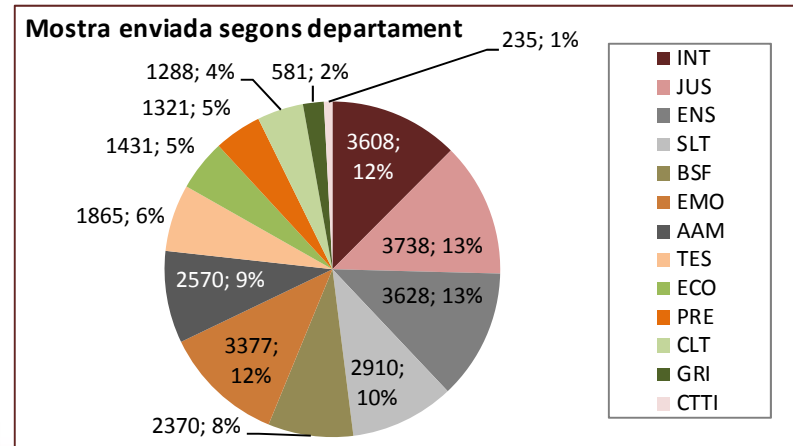
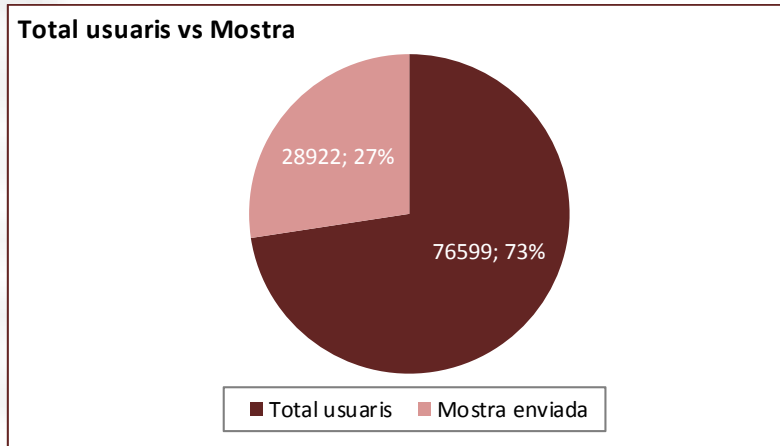
Quadre resum – Mostra per departament

DEPARTAMENTS	TOTAL USUARIS	MOSTRA ENVIADA
INTERIOR	22.342	3.608
JUSTÍCIA	18.776	3.738
ENSENYAMENT	10.886	3.628
SALUT	5.163	2.910
BENESTAR SOCIAL I FAMÍLIA	4.715	2.370
EMPRESA I OCUPACIÓ	4.113	3.377
AGRICULTURA, RAM. PES. A. I ME. N.	2.757	2.570
TERRITORI I SOSTENIBILITAT	2.292	1.865
ECONOMIA I CONEIXEMENT	1.626	1.431
PRESIDÈNCIA	1.570	1.321
CULTURA	1.444	1.288
GOVERNACIÓ I RELACIONS INSTITU	680	581
CTTI	235	235
TOTAL	76.599*	28.922

* No inclou: Docents, Inst. Sanitàries i resta entitats.

2. Resum executiu

Resum executiu



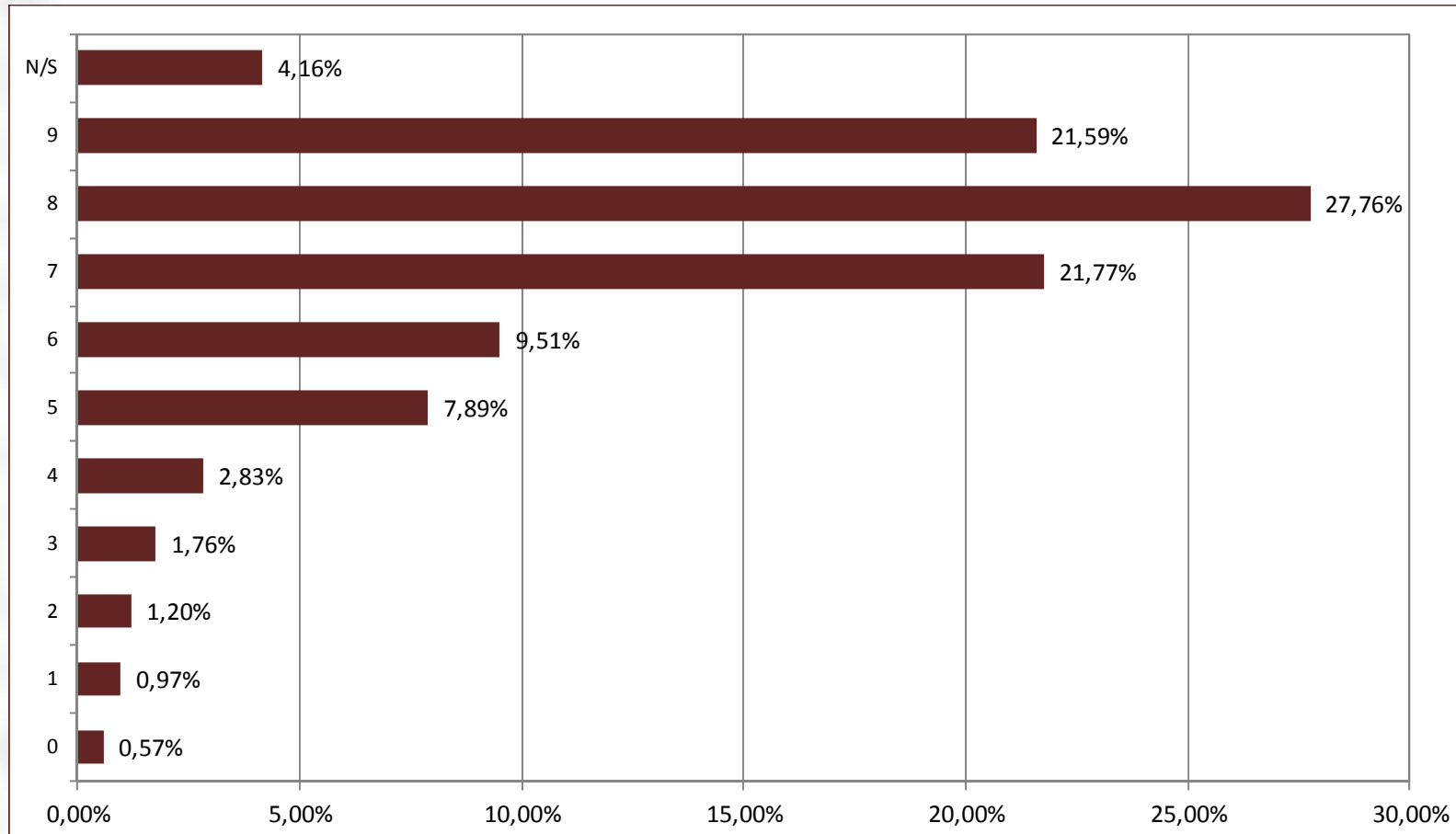
Resum executiu

Informació	Dades
Mostra	28.922
Participació	7148 respostes (25% vs mostra)
Pregunta menys valorada	Pregunta 10: Quina valoració fa sobre la velocitat i la qualitat de navegació internet? (5,15)
Pregunta més valorada	Pregunta 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? (7,65)
Departament amb puntuació més baixa	Empresa i Ocupació (5,92)
Departament amb puntuació més alta	Benestar Social i Família (6,77)
Comentaris (Pregunta 14)	1739 comentaris (24,33% vs participació)
Valoració Serveis TIC	6,04
Departaments que no han arribat a la mostra representativa	Governació i Relacions Institucionals i CTTI
Puntuació mitjana GLOBAL	6,32

3. Resultats per pregunta

Pregunta 1

Està satisfet del tracte rebut pel personal de suport d'atenció telefònica del SAU (Servei Atenció a Usuaris)?



Mitjana

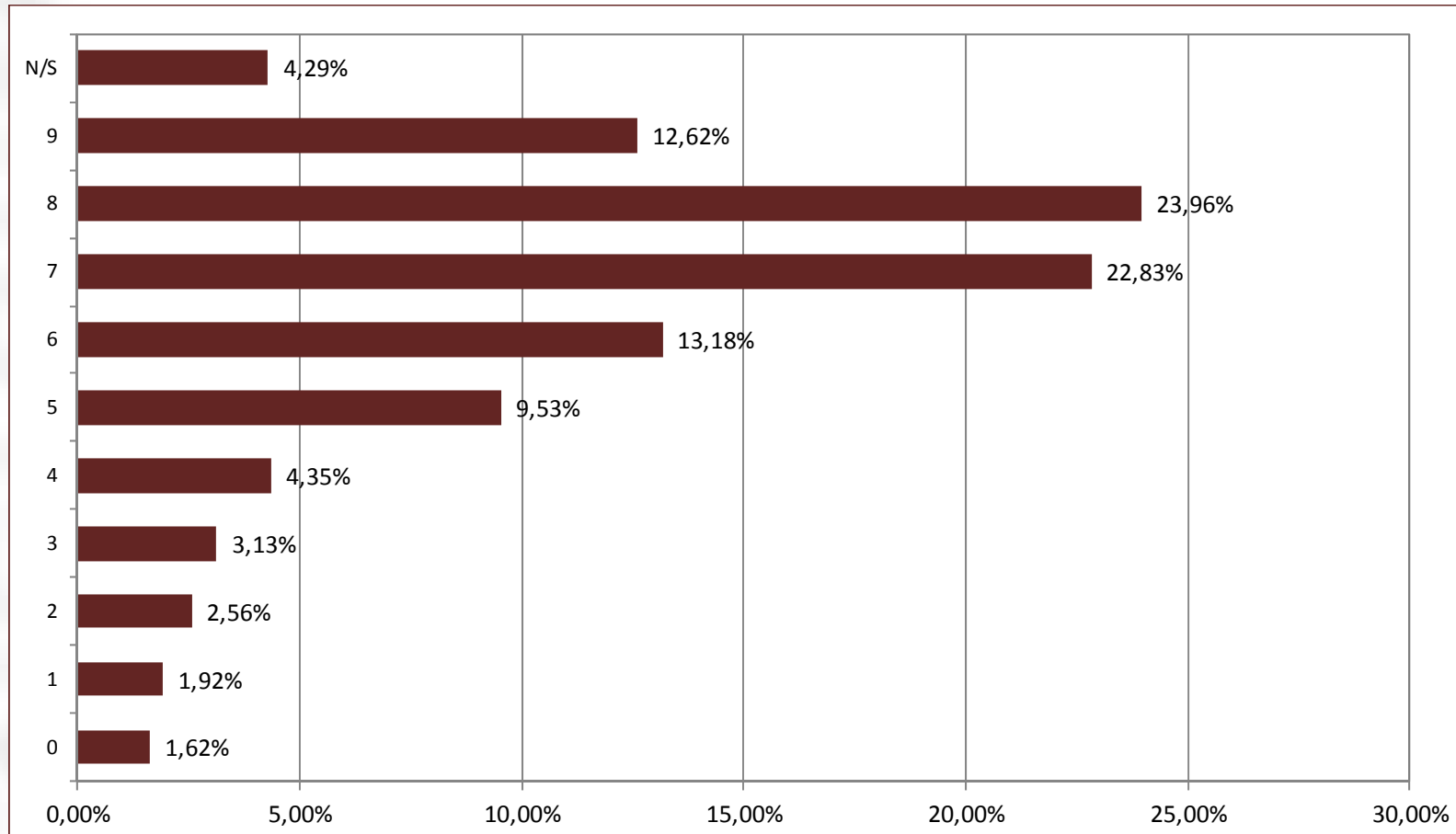
7,15

Enquesta anterior

7,08

Pregunta 2

Com valora el temps d'espera en ser atès pel SAU (Servei Atenció a Usuaris)?



Mitjana

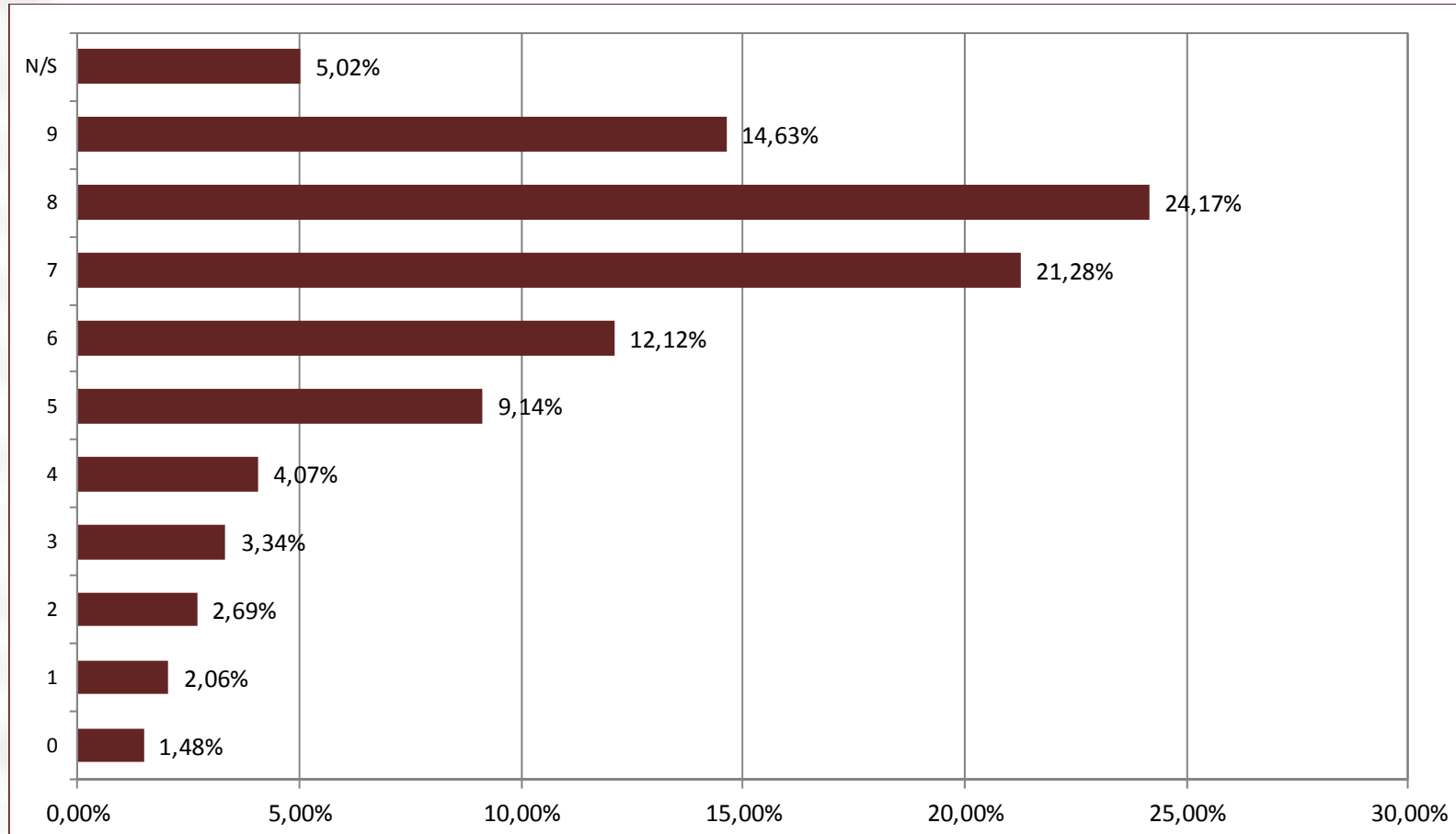
6,54

Enquesta anterior

6,44

Pregunta 3

Està satisfet amb la informació rebuda del seu cas per part del SAU (Servei Atenció a Usuaris)?



Mitjana

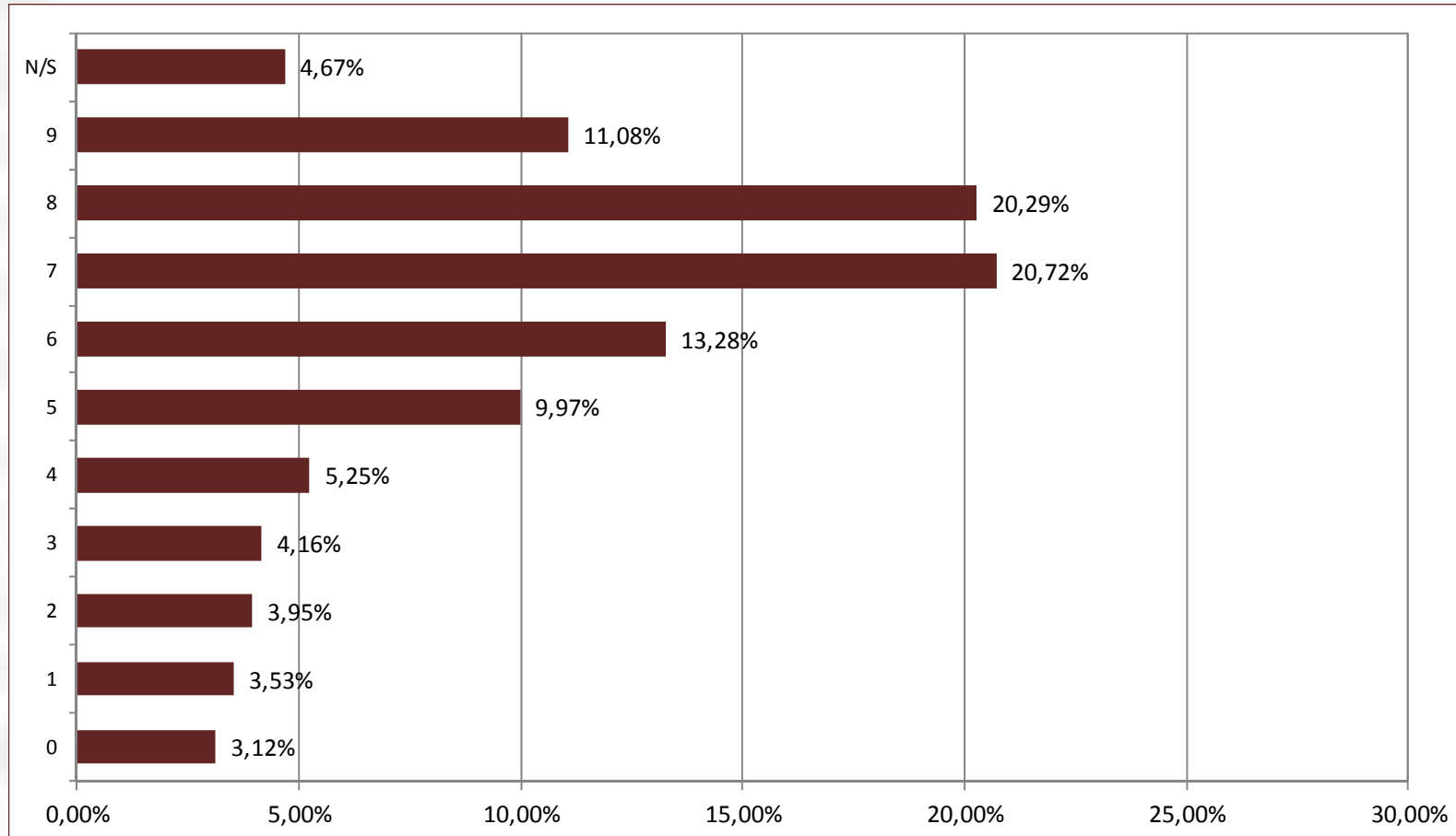
6,59

Enquesta anterior

6,51

Pregunta 4

Com valora el temps de resolució de les seves peticions (o incidències)?



Mitjana

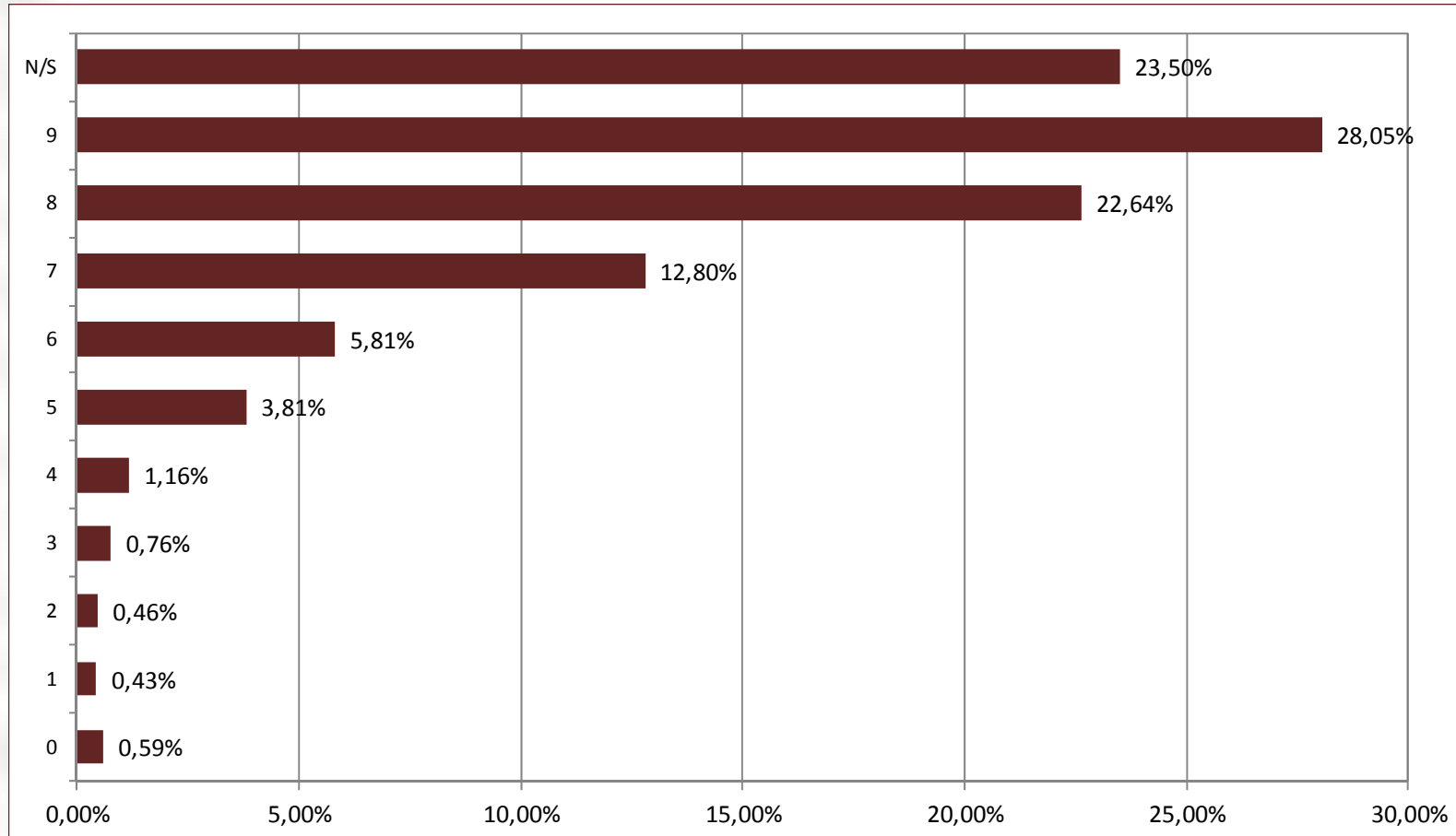
6,10

Enquesta anterior

6,00

Pregunta 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?



Mitjana

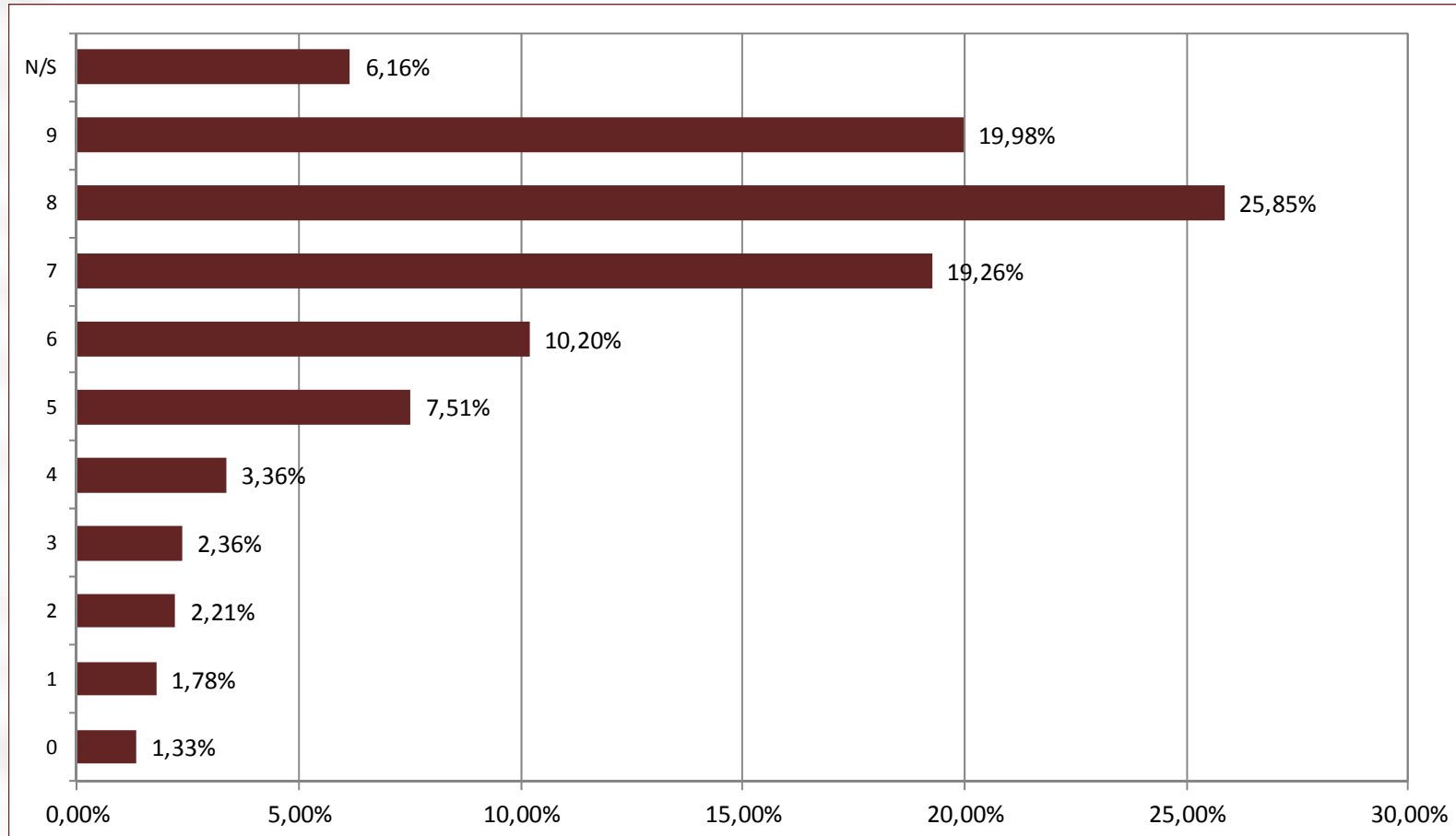
7,65

Enquesta anterior

7,57

Pregunta 6

Com valora la comprensió de la seva petició per part del personal de suport?



Mitjana

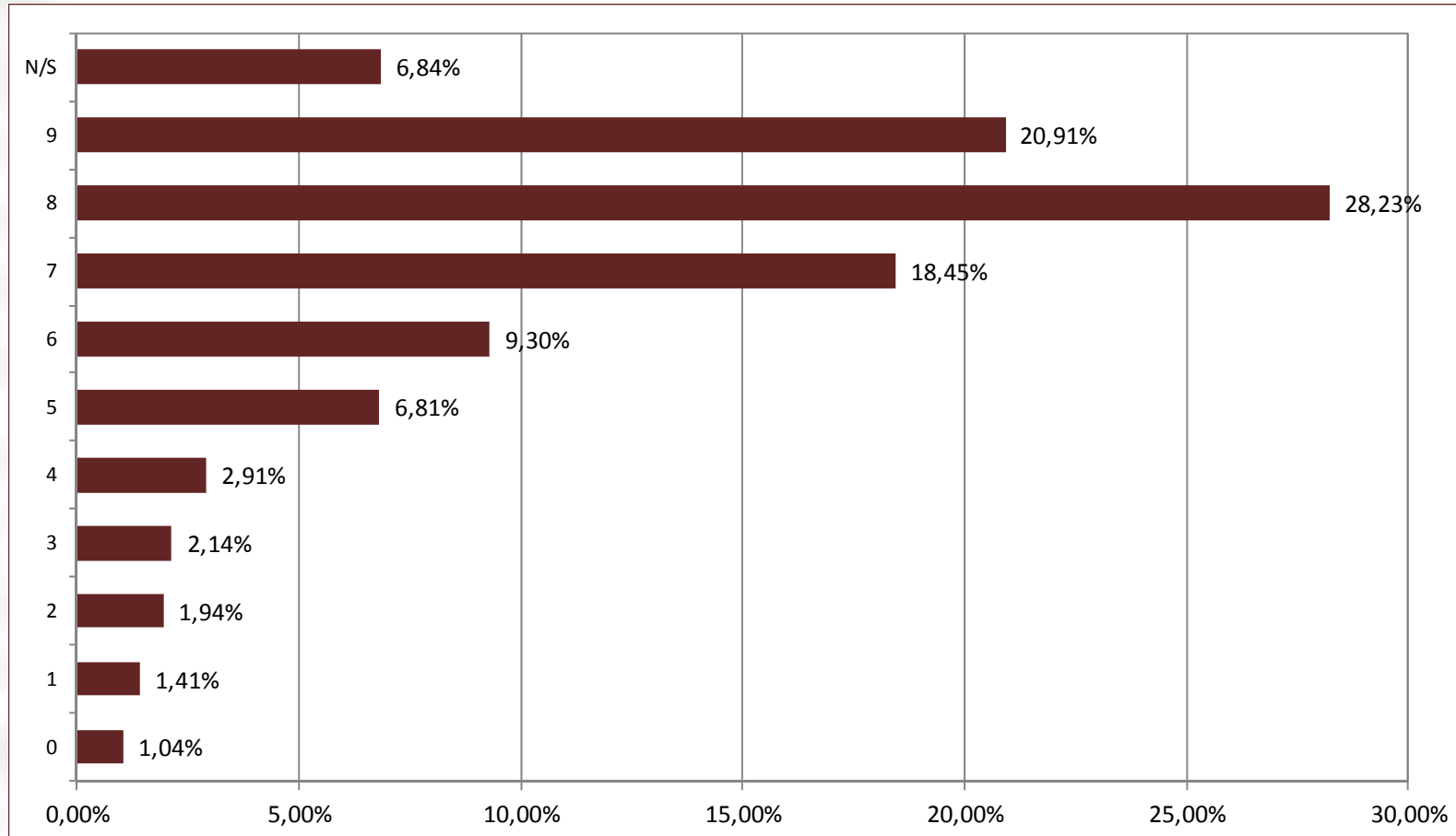
6,89

Enquesta anterior

6,81

Pregunta 7

Com valora els coneixements mostrats pels tècnics en la resolució de les seves peticions?



Mitjana

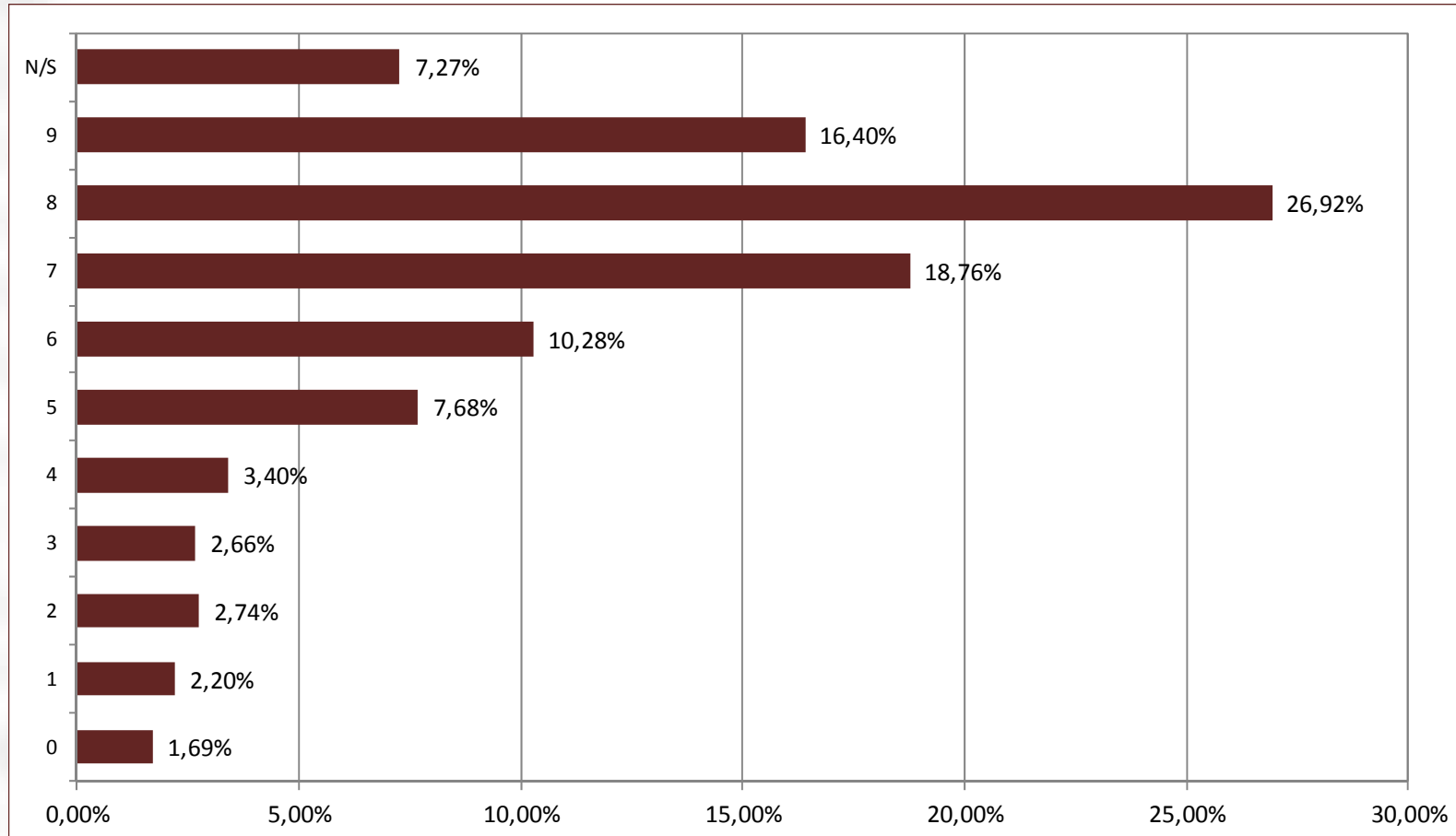
7,05

Enquesta anterior

6,95

Pregunta 8

Com valora la capacitat de resolució de l'equip de suport sobre les seves peticions?



Mitjana

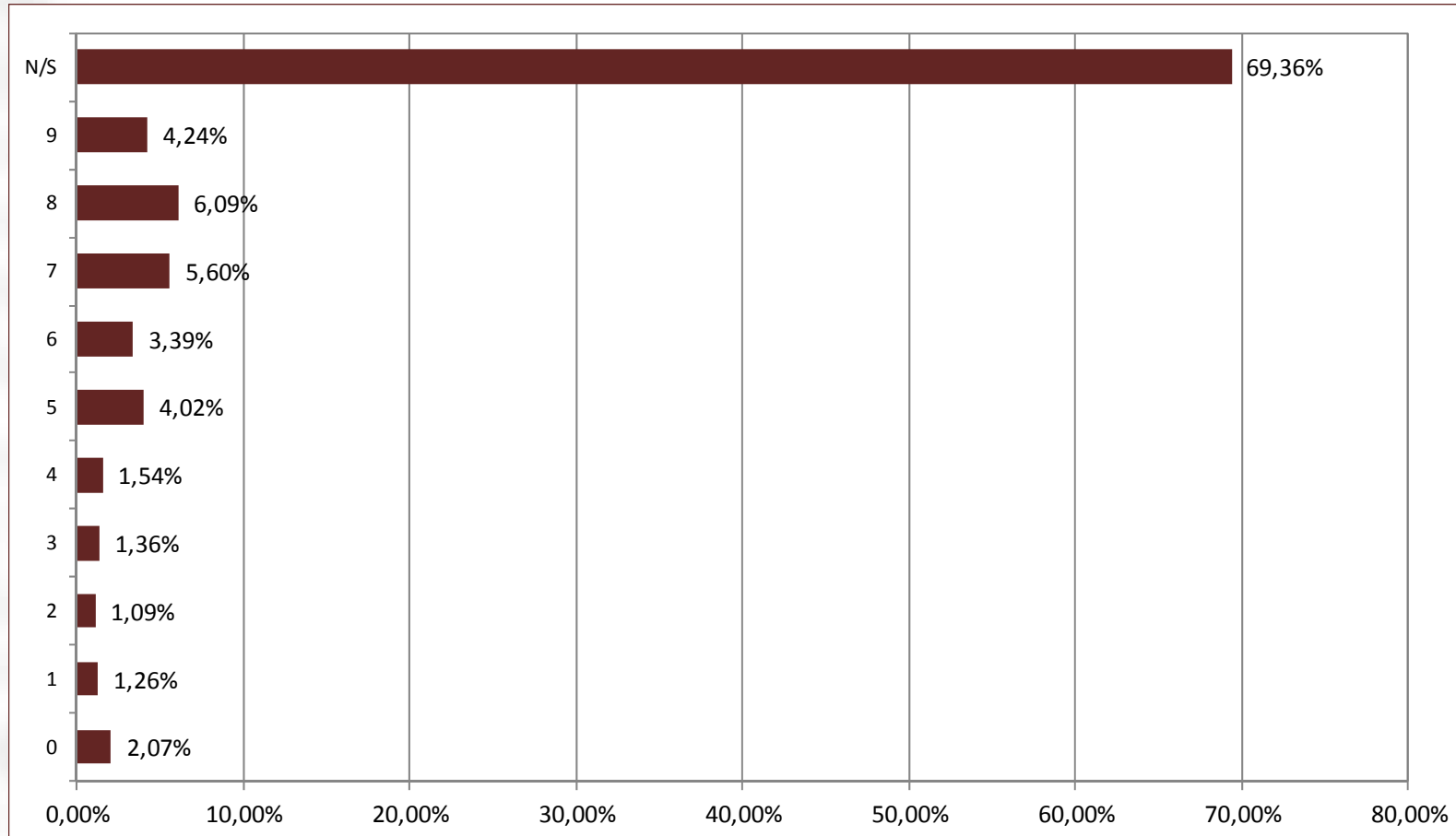
6,72

Enquesta anterior

6,63

Pregunta 9

En cas de ser usuari de la telefonia mòbil corporativa, quina valoració fa sobre el servei de telefonia mòbil?



Mitjana

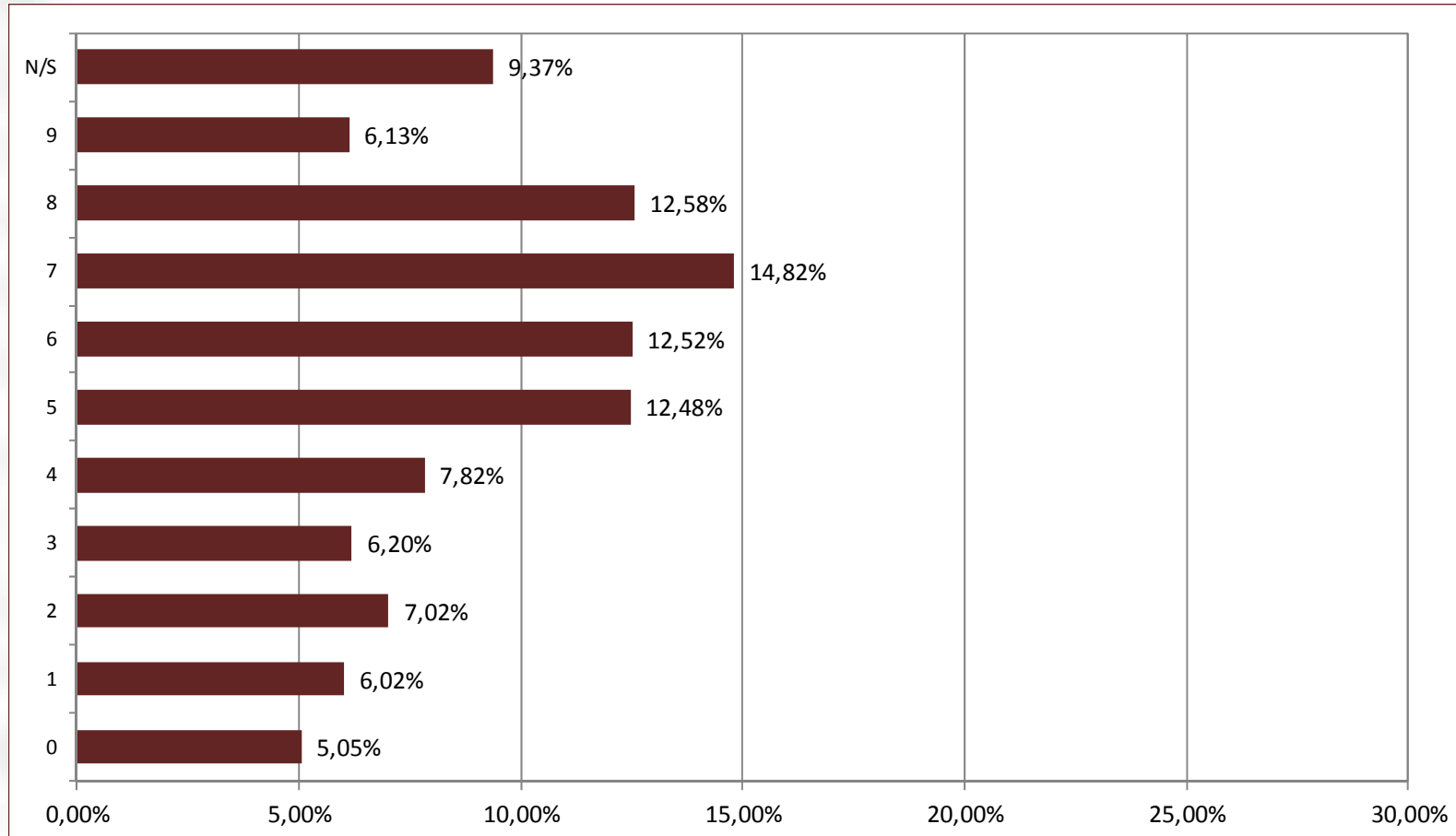
5,88

Enquesta anterior

5,68

Pregunta 10

Quina valoració fa sobre la velocitat i la qualitat de navegació internet?



Mitjana

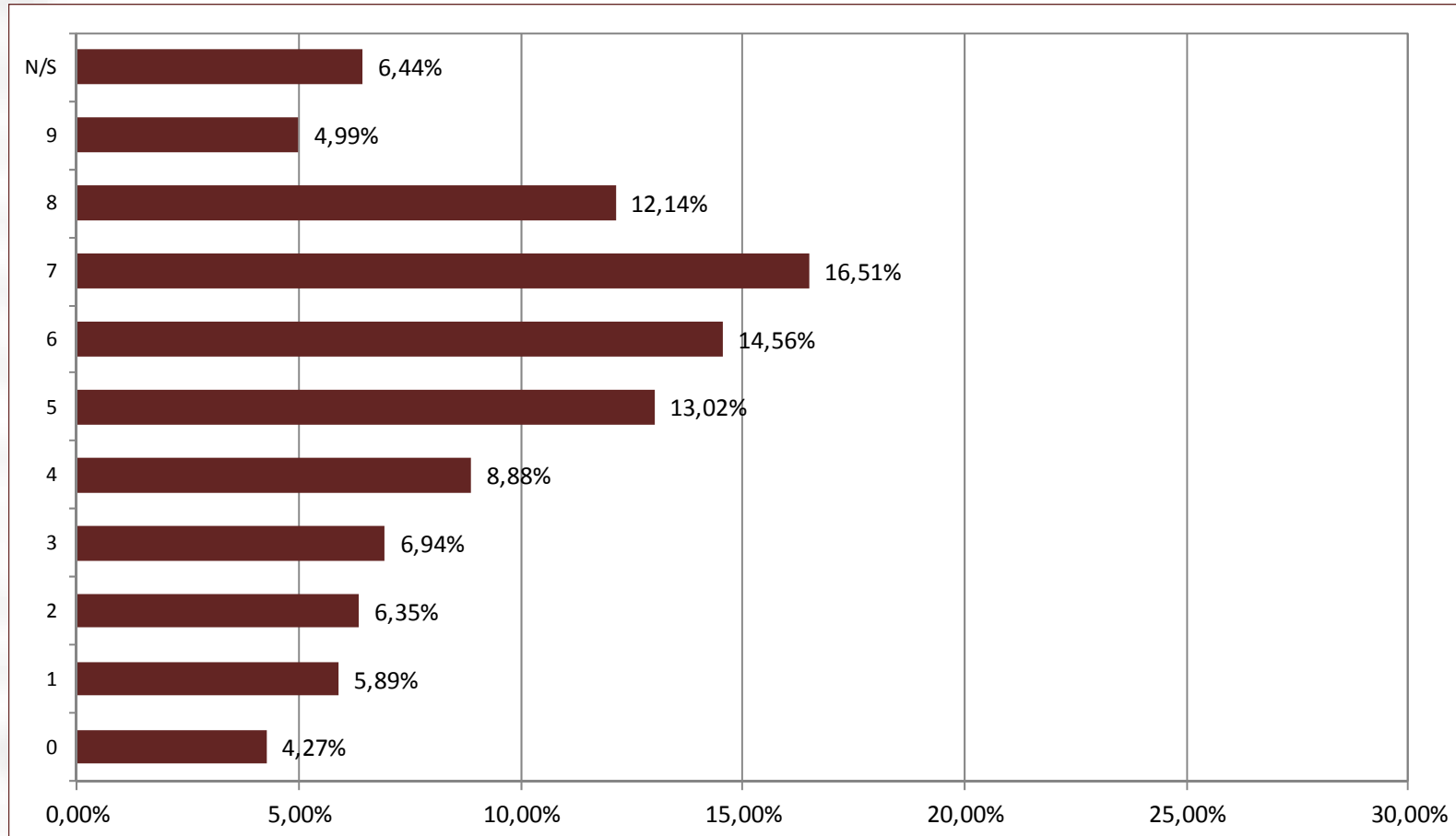
5,15

Enquesta anterior

5,31

Pregunta 11

Està satisfet amb la qualitat de les aplicacions informàtiques que utilitza?



Mitjana

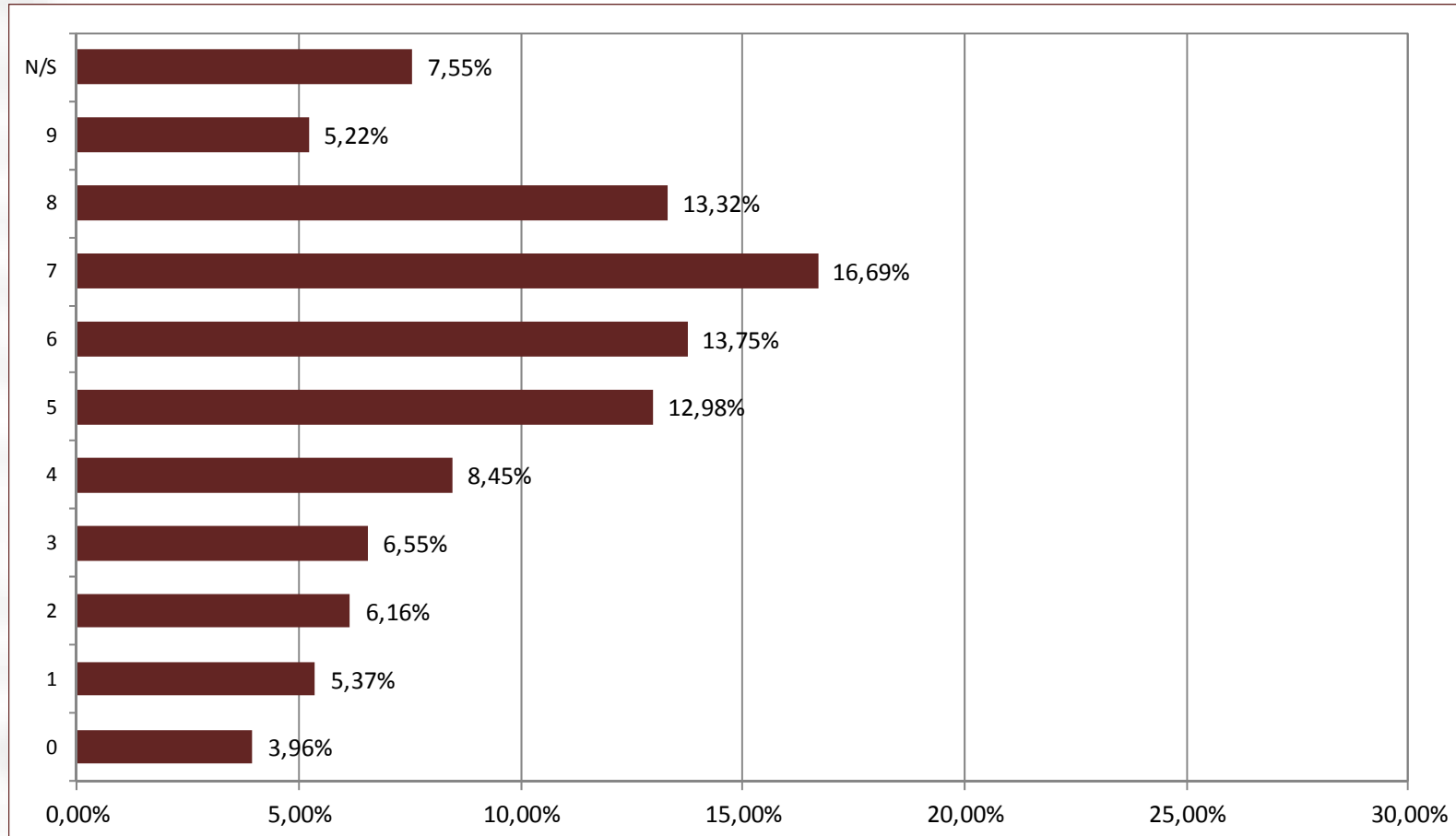
5,18

Enquesta anterior

5,34

Pregunta 12

Quina valoració fa sobre les aplicacions informàtiques necessàries per desenvolupar les seves funcions?



Mitjana

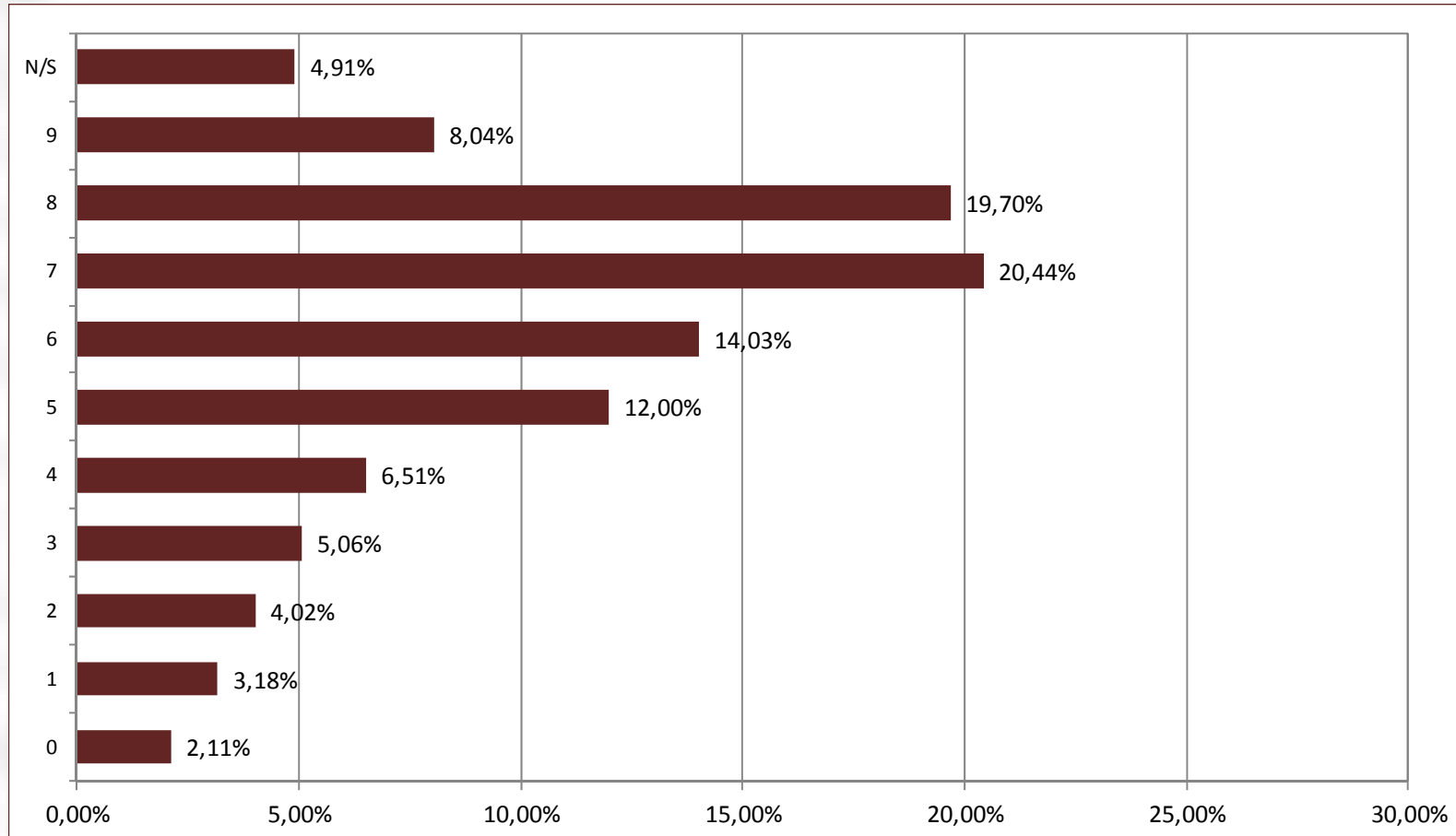
5,29

Enquesta anterior

5,43

Pregunta 13

Quin és el seu grau de satisfacció general amb els serveis de Tecnologies de la Informació i Comunicació?



Mitjana

5,99

Enquesta anterior

6,01

4. Resum resultats

Resum GLOBAL mitjanes

Servei valorat	Preg. 1	Preg. 2	Preg. 3	Preg. 4	Preg. 5	Preg. 6	Preg. 7	Preg. 8	Preg. 9	Preg. 10	Preg. 11	Preg. 12	Preg. 13	Mitjana DEPT
	Tracte rebut SAU	Temps espera SAU	Informació rebuda SAU	Temps resolució peticions	Tracte suport presencial	Comprensió petició realitzada	Coneixement suport presencial	Capacitat resolució suport	Servei telefonia mòbil	Velocitat i qualitat Internet	Qualitat aplicacions	Valoració aplicacions per les seves funcions	Grau satisfacció general	
BSF	7,55	7,12	7,13	6,74	7,94	7,33	7,48	7,31	6,60	5,43	5,39	5,52	6,53	6,77
AAM	7,38	6,97	6,94	6,34	7,62	7,11	7,25	6,94	5,93	5,45	5,42	5,53	6,27	6,55
ECO	7,27	6,57	6,60	5,97	7,83	6,94	7,05	6,75	6,21	5,82	5,74	5,85	6,29	6,53
PRE	6,97	6,36	6,48	6,08	7,98	6,93	7,22	6,81	6,23	5,72	5,89	5,92	6,32	6,53
ENS	7,16	6,45	6,69	6,21	7,55	6,97	6,96	6,75	6,37	5,59	5,71	5,74	6,27	6,49
JUS	7,23	6,59	6,87	6,43	7,64	7,04	7,17	6,93	5,86	5,10	5,31	5,42	6,06	6,43
CTTI	6,67	6,18	5,66	5,39	8,00	6,33	6,53	6,37	6,57	6,69	6,11	6,03	6,59	6,39
GRI	7,11	6,37	6,19	5,82	7,83	6,69	7,05	6,49	6,12	5,81	5,81	5,93	5,84	6,39
SLT	7,13	6,44	6,53	6,08	7,68	6,88	7,08	6,74	6,07	4,98	5,30	5,38	6,01	6,33
CLT	7,33	6,50	6,56	5,77	7,47	6,60	6,76	6,31	5,34	5,19	4,94	5,04	5,79	6,12
TES	6,93	6,50	6,29	5,64	7,62	6,76	6,83	6,46	5,78	4,86	4,71	4,95	5,57	6,07
INT	6,93	6,21	6,56	6,22	7,45	6,81	6,99	6,73	5,33	3,98	4,36	4,54	5,50	5,97
EMO	6,94	6,34	6,21	5,74	7,45	6,64	6,84	6,40	5,23	4,69	4,48	4,55	5,50	5,92
Mitjana pregunta	7,12	6,51	6,52	6,03	7,70	6,85	7,02	6,69	5,97	5,33	5,32	5,42	6,04	6,35

*La valoració de les preguntes és del 0-9.

Colors	Valors
	≥ 6,5
	6,5 - 5
	≤ 5

5. Comparativa amb l'any anterior

Resum GLOBAL comparativa

Servei valorat	Preg. 1	Preg. 2	Preg. 3	Preg. 4	Preg. 5	Preg. 6	Preg. 7	Preg. 8	Preg. 9	Preg. 10	Preg. 11	Preg. 12	Preg. 13	Mitjana DEPT
	Tracte rebut SAU	Temps espera SAU	Informació rebuda SAU	Temps resolució peticions	Tracte suport presencial	Comprensió petició realitzada	Coneixement suport presencial	Capacitat resolució suport	Servei telefonia mòbil	Velocitat i qualitat Internet	Qualitat aplicacions	Valoració aplicacions per les seves funcions	Grau satisfacció general	
TES	→ 0,01	↑ 0,24	↑ 0,25	↑ 0,42	↑ 0,40	↑ 0,40	↑ 0,40	↑ 0,52	↑ 0,58	→ 0,00	↓ -0,08	→ 0,03	↑ 0,15	↑ 0,25
CTTI	↑ 0,10	↓ -0,02	↑ 0,06	↑ 0,25	↑ 0,32	↓ -0,22	↓ -0,09	→ 0,04	↑ 0,54	↑ 0,42	↑ 0,35	↑ 0,49	↑ 0,48	↑ 0,21
AAM	↑ 0,21	↑ 0,21	↑ 0,24	↑ 0,20	↑ 0,13	↑ 0,19	↑ 0,29	↑ 0,33	↑ 0,28	↓ -0,21	→ 0,01	↑ 0,09	↑ 0,11	↑ 0,16
BSF	↑ 0,15	↑ 0,09	↑ 0,18	↑ 0,20	↑ 0,09	↑ 0,19	↑ 0,13	↑ 0,21	↑ 0,40	↓ -0,09	↓ -0,05	↓ -0,01	↑ 0,17	↑ 0,13
ECO	↑ 0,26	↑ 0,07	↑ 0,17	→ 0,02	↑ 0,13	↑ 0,10	↑ 0,11	↑ 0,06	↑ 0,33	↓ -0,11	↓ -0,01	↑ 0,06	↑ 0,17	↑ 0,10
ENS	↑ 0,10	↑ 0,14	↑ 0,15	→ 0,04	→ 0,00	↑ 0,07	↑ 0,10	↑ 0,06	↑ 0,76	↑ 0,09	→ 0,03	↓ -0,16	↓ -0,05	↑ 0,10
JUS	↑ 0,07	↑ 0,07	↑ 0,13	↑ 0,07	→ 0,05	↑ 0,18	↑ 0,16	↑ 0,06	→ 0,05	↑ 0,06	↑ 0,06	↓ -0,02	↑ 0,17	↑ 0,08
SLT	↓ -0,03	↓ -0,08	↓ -0,04	↑ 0,05	↑ 0,12	↑ 0,09	↑ 0,11	↑ 0,13	↑ 0,40	↓ -0,16	↓ -0,17	↓ -0,13	↓ 0,00	→ 0,02
PRE	↓ -0,11	↑ 0,14	→ 0,04	↑ 0,24	↓ -0,01	↓ -0,09	→ 0,05	→ 0,00	→ 0,01	↓ -0,08	↓ -0,10	↓ -0,07	→ 0,02	→ 0,00
CLT	↑ 0,20	↑ 0,33	↑ 0,33	↑ 0,24	↑ 0,15	↑ 0,14	↑ 0,09	↑ 0,12	↓ -0,10	↓ -0,52	↓ -0,51	↓ -0,47	↓ -0,08	↓ -0,01
INT	↓ 0,00	↑ 0,25	↓ -0,05	↓ 0,00	↓ -0,03	↓ -0,17	↓ -0,15	↓ -0,13	↓ 0,00	↓ -0,12	↓ -0,12	↓ -0,10	↓ -0,18	↓ -0,06
EMO	→ 0,05	↑ 0,06	→ 0,01	→ 0,01	→ 0,01	↑ 0,10	↓ -0,02	→ 0,02	↓ -0,46	↓ -0,55	↓ -0,61	↓ -0,62	↓ -0,29	↓ -0,18
GRI	↓ -0,22	↓ -0,33	↓ -0,60	↓ -0,59	↓ -0,11	↓ -0,49	↓ -0,23	↓ -0,52	↓ -0,04	↑ 0,19	↓ -0,27	↓ -0,21	↓ -0,55	↓ -0,30
Mitjana pregunta	↑ 0,06	↑ 0,09	↑ 0,07	↑ 0,09	↑ 0,10	→ 0,04	↑ 0,07	↑ 0,07	↑ 0,21	↓ -0,08	↓ -0,11	↓ -0,09	→ 0,01	→ 0,04

*La valoració de les preguntes és del 0-9.

Colors	Valors
↑	≥ 0,05
→	0,05 - 0
↓	≤ 0

Gràcies