



REO núm: 1058
Data: 15/06/2023

Enquesta de satisfacció dels serveis TIC de la Generalitat de Catalunya. 2a onada 2022

Informe de resultats



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



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 2022

Desembre 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:** 203.737 individus
- ❑ **Marc mostra:** 71.597 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:** 12 de desembre 2022
- ❑ **Data de tancament:** 15 de gener 2023
- ❑ **Comunicat a les intranets** dels departaments

Fitxa tècnica

- ❑ **Respostes rebudes: 9.778** (incloses 221 d'Intranets)
- ❑ **Mitjana global de totes les preguntes: 7,75** (no es tenen en compte les preguntes de Ciberseguretat)
- ❑ **Mitjana de la pregunta de valoració global del servei: 7,59**
- ❑ **Participació: 13,66%**. 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	371	371	189	65	✗	17,52%	95%	11,05%
ACC	3.666	3.478	348	790	✓	22,71%		3,07%
CLT	1.321	1.321	298	293	✗	22,18%		5,05%
EMT	3.734	3.484	348	704	✓	20,21%		3,30%
EDC	98.954	8.259	1.005	1.557	✓	18,85%		2,24%
INT	12.936	8.313	1.018	711	✗	8,55%		3,51%
JUS	15.381	3.748	375	464	✓	12,38%		4,26%
PRE	1.370	1.370	300	250	✗	18,25%		5,61%
CTTI	466	466	211	265	✓	56,87%		3,96%
VPD	2.048	2.048	324	311	✗	15,19%		5,12%
DSO	3.300	3.300	344	482	✓	14,61%		4,13%
ECO	2.080	2.080	324	461	✓	22,16%		4,03%
IFE	243	243	149	38	✗	15,64%		14,63%
REU	264	264	157	47	✗	17,80%		12,98%
SLT + ICS	57.603	32.852	3.682	3.340	✗	10,17%		1,61%
TOTAL	203.737	71.597	9.072	9.778	✓	13,66%		95%

(*) 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.

- ❑ Àmbits amb més percentatge de participació: ACC (22,71%, 790 respostes), CLT (22,18%, 293) i ECO (22,16%, 461)
- ❑ Àmbits amb menys percentatge de participació: INT (8,55%, 711), SLT + ICS (10,17%, 3.340 respostes) i JUS (12,38%, 464)
- ❑ 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 (14,63%), REU (12,98%), XGO (11,05%), CLT (5,05%), PRE (5,61%) i VPD (5,12%)

Juny 2022	15,22%	↓ -1,56%
Desembre 2022	13,66%	

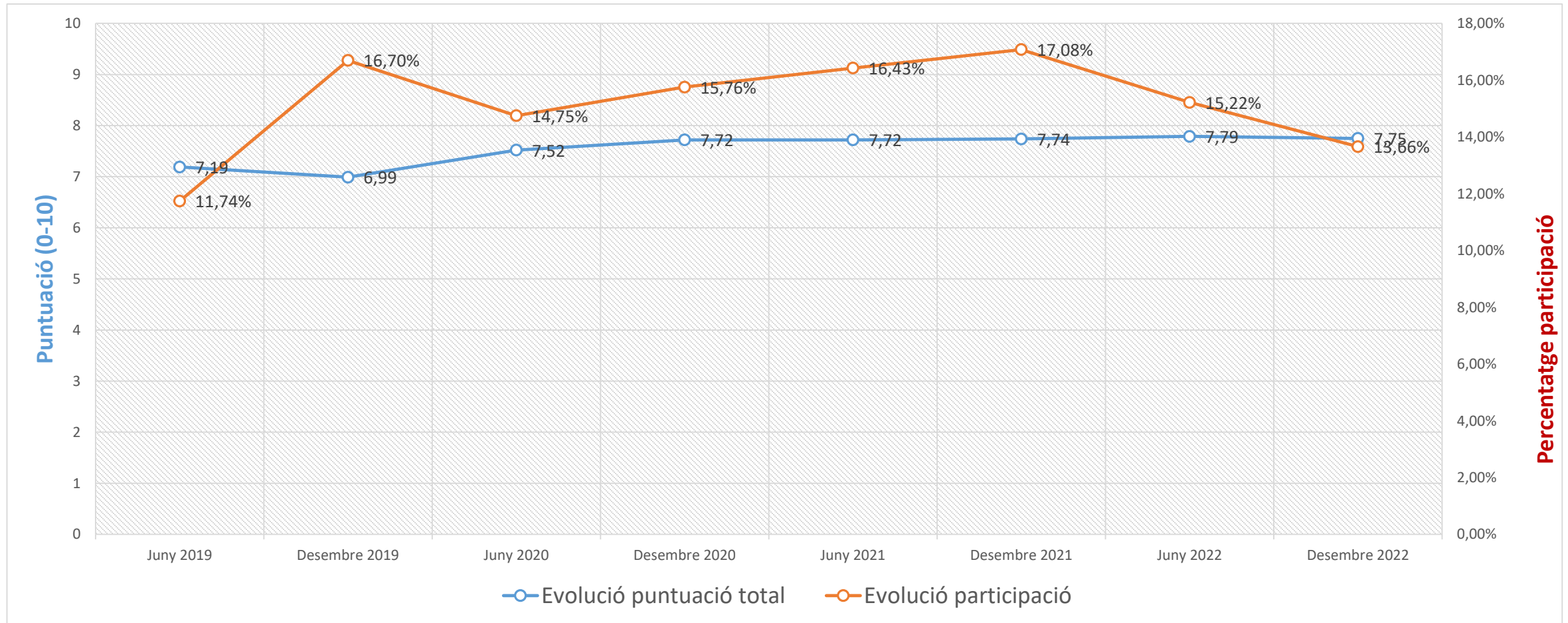
Resum global valoracions

Resultats Enquesta Desembre 2022																			
Pregunta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	Mitjana	
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.	Considereu suficient la formació rebuda en ciberseguretat/seguretat de la informació per desenvolupar les tasques assignades?	Valoració global serveis TIC del CTTI	Promig de preguntes, sense preguntes de Ciberseguretat
XGO	8,44	8,41	7,90	8,53	8,68	8,18	8,36	8,37	8,48	8,07	7,48	8,33	7,64	7,31	8,31	8,30	8,15	7,95	8,16
ACC	7,99	8,00	7,30	8,40	8,58	7,66	8,15	8,28	8,15	8,05	7,95	8,21	7,93	6,49	7,79	7,91	7,64	7,63	7,94
CLT	8,24	8,22	7,61	8,02	8,50	7,89	7,95	8,22	8,14	7,88	8,21	8,19	7,79	6,32	8,32	8,26	7,96	7,76	7,94
EMT	8,51	8,58	8,08	8,52	8,60	7,98	8,34	8,41	8,13	8,34	7,26	8,33	7,85	7,25	7,66	8,02	7,61	8,04	8,16
EDC	7,51	7,65	6,98	7,71	8,51	7,40	7,96	7,66	7,71	7,77	7,09	7,31	6,93	7,47	7,29	7,66	7,25	7,10	7,55
INT	7,50	7,53	6,79	7,27	7,69	7,01	6,50	7,23	7,48	7,29	7,22	7,27	6,75	7,26	7,11	7,71	7,27	6,94	7,20
JUS	8,04	8,02	7,17	7,28	7,80	7,09	7,01	7,17	7,93	7,04	6,59	7,01	7,01	7,25	6,55	7,33	6,98	7,06	7,32
PRE	8,41	8,45	7,93	8,55	8,49	7,97	8,26	8,38	7,91	8,28	7,60	8,31	7,38	7,82	7,59	8,17	7,92	7,93	8,12
CTTI	9,00	8,97	8,73	9,10	9,31	8,71	9,09	9,15	9,21	9,14	8,89	8,80	8,04	8,69	8,49	9,00	8,61	8,76	8,92
VPD	7,77	7,65	7,01	7,87	8,19	7,43	7,63	7,92	7,74	7,92	7,50	8,01	7,58	5,93	7,04	8,05	7,79	7,39	7,58
DSO	8,19	8,04	7,28	8,25	8,37	7,76	8,01	8,14	8,05	8,04	7,22	8,05	7,75	7,60	7,33	7,97	7,62	7,58	7,91
ECO	8,12	8,13	7,32	8,36	8,29	7,82	8,06	8,23	8,14	8,20	7,29	8,05	7,60	7,77	8,13	8,12	7,93	7,68	7,96
IFE	8,25	8,32	7,70	8,81	8,59	7,92	8,08	8,44	8,08	8,73	6,05	7,97	7,89	7,42	7,60	7,56	6,94	7,82	8,02
REU	7,93	7,90	7,47	8,07	8,36	7,77	8,14	7,98	6,86	8,47	6,89	8,17	7,42	6,81	7,36	7,53	7,68	7,54	7,73
SLT + ICS	7,36	7,21	6,40	6,78	7,47	6,88	6,93	7,23	7,52	6,83	5,86	6,91	6,44	6,94	6,39	7,46	7,08	6,64	6,91
Promig per servei:	8,08	8,07	7,44	8,10	8,36	7,70	7,90	8,05	7,97	8,00	7,27	7,93	7,47	7,22	7,53	7,94	7,63	7,59	7,75

	Pregunta valoració global serveis TIC CTTI	Promig de preguntes	Valoració específica per servei	
3 Millors	EMT (8,04), XGO (7,95) i PRE (7,93)	EMT i XGO (8,16), PRE (8,12)	Correu electrònic (8,36), Ordinador (8,10) i Atenció telefònica (8,08)	Comparant la puntuació total entre l'enquesta de Juny 2022 (7,79) i Desembre 2022 (7,75), ha baixat en 0,04 (no s'ha tingut en compte la nota del CTTI en el càlcul, en ambdós casos)
3 Pitjors	SLT + ICS (6,64), INT (6,94) i JUS (7,06)	SLT + ICS (6,91), INT (7,20) i JUS (7,32)	Telefonia fixa (7,22), Impressores (7,27) i Temps de resolució (7,44)	

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 Desembre 2019		Participació Juny 2020		Participació Desembre 2020		Participació Juny 2021		Canvi Govern	Participació Desembre 2021		Participació Juny 2022		Participació Desembre 2022
EXI	22,79%	📉 -0,10%	22,69%	📉 -4,69%	17,99%	📈 5,32%	23,32%	📉 -1,47%	XGO	21,85%	📉 -0,40%	21,45%	📉 -3,93%	17,52%
ARP	27,22%	📉 -4,14%	23,08%	📈 1,68%	24,76%	📉 -0,63%	24,13%	📈 1,63%	ACC	25,76%	📈 1,75%	27,51%	📉 -4,80%	22,71%
CLT	26,37%	📉 -0,99%	25,38%	📈 1,76%	27,14%	📉 -0,70%	26,44%	📈 0,13%	CLT	26,57%	📉 -5,56%	21,01%	📈 1,17%	22,18%
EMC	17,58%	📈 8,24%	25,82%	📉 -1,16%	24,66%	📉 -0,17%	24,49%	📈 3,57%	EMT	28,06%	📉 -5,21%	22,85%	📉 -2,64%	20,21%
EDU	22,47%	📈 1,14%	23,61%	📉 -3,57%	20,04%	📈 3,53%	23,56%	📈 0,47%	EDC	24,03%	📉 -1,71%	22,32%	📉 -3,47%	18,85%
INT	11,41%	📉 -4,46%	6,95%	📈 4,79%	11,74%	📈 1,34%	13,09%	📉 -0,30%	INT	12,79%	📉 -3,96%	8,83%	📉 -0,28%	8,55%
JUS	16,26%	📉 -4,25%	12,01%	📈 2,05%	14,06%	📈 1,32%	15,38%	📈 1,41%	JUS	16,79%	📉 -2,01%	14,78%	📉 -2,40%	12,38%
PRE	17,53%	📈 2,93%	20,46%	📈 4,84%	25,30%	📉 -6,70%	18,60%	📈 4,50%	PRE	23,10%	📉 -1,71%	21,39%	📉 -3,14%	18,25%
CTTI	38,99%	📈 11,89%	50,88%	📈 4,22%	55,10%	📉 -2,58%	52,53%	📈 7,00%	CTTI	59,53%	📈 1,83%	61,36%	📉 -4,49%	56,87%
PDA	17,22%	📈 2,89%	20,11%	📉 -0,72%	19,39%	📈 3,67%	23,06%							
TES	18,55%	📈 0,45%	19,00%	📈 1,06%	20,06%	📉 -0,35%	19,71%	📉 -0,05%	VPD	19,66%	📉 -2,41%	17,25%	📉 -2,06%	15,19%
TSF	16,71%	📉 -1,49%	15,22%	📈 3,36%	18,58%	📈 2,72%	21,29%	📉 -2,88%	DSO	18,41%	📉 -0,16%	18,25%	📉 -3,64%	14,61%
VEH	20,76%	📈 1,44%	22,20%	📈 2,02%	24,22%	📈 0,85%	25,07%	📉 -1,46%	ECO	23,61%	📈 3,12%	26,73%	📉 -4,57%	22,16%
SLT	19,71%	📉 -3,68%	16,03%	📈 2,30%	18,33%	📈 0,72%	19,05%	📉 -0,19%	SLT	18,86%	📉 -4,35%	14,51%	📉 -1,59%	12,92%
ICS	13,62%	📉 -2,60%	11,02%	📈 0,55%	11,57%	📉 -0,16%	11,41%	📈 0,41%	ICS	11,82%	📉 -0,85%	10,97%	📉 -1,14%	9,83%
									IFE	22,80%	📉 -6,03%	16,77%	📉 -1,13%	15,64%
									REU	22,61%	📉 -2,61%	20,00%	📉 -2,20%	17,80%
TOTAL	16,70%	📉 -1,95%	14,75%	📈 1,01%	15,76%	📈 0,67%	16,43%	📈 0,65%		17,08%	📉 -1,86%	15,22%	📉 -1,56%	13,66%

Resum global evolució participació i preguntes

Evolució preguntes darreres 4 anys:

	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	Eines de col·laboració tipus Office365	Resolució incidents ciberseguretat	Formació ciberseguretat	Formació suficient	Eines disponibles	Suport tècnic rebut	Quina és la vostra valoració global 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
	↓	↑	↑	↑	↓	↑	↑	↑	↑	↑	↓	→	-	↑	↑	↓	↑	↑	-	-	↑
Juny 2022	8,04	8,05	8,03	7,48	8,09	7,56	8,31	8,04	7,59	7,61	7,29	8,10	-	7,96	8,00	7,47	7,96	7,61	-	-	7,65
	↑	↑	↓	↓	↑	↓	↑	↓	↓	↑	↓	↓	-	↓	↑	↑	↓	↑	-	-	↓
Desembre 2022	8,08	8,07	8,00	7,44	8,10	7,27	8,36	7,93	7,47	7,70	7,22	7,97	-	7,90	8,05	7,53	7,94	7,63	-	-	7,59

- ❑ Comparant la participació total amb la darrera enquesta de desembre del 2022 s'aprecia una baixada del 1,56%.
- ❑ Comparant la participació total, dins del mateix període, amb l'enquesta de desembre 2021, s'aprecia una baixada del 3,42%. Aquesta baixada, probablement, ha estat deguda a que s'han fet 2 recordatoris menys que al desembre 2021



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

Gràcies