



REO núm: 993  
Data: 03/02/2021

## **Enquesta de satisfacció dels serveis TIC de la Generalitat de Catalunya. 1a onada 2020**

### **Qüestionari**

## Enquesta 1r semestre 2020

### Característiques generals de l'enquesta

L'enquesta és anònima.

Cap de les preguntes és de resposta obligatòria.

Si valoreu una puntuació inferior a 7 en les preguntes de valoració de 0 a 10, apareixerà una pregunta addicional amb opcions per tal d'indicar el motiu de la valoració.

Les preguntes addicionals permeten afegir una altra opció de text lliure.

Si no disposeu d'algun servei, o no l'heu utilitzat en els darrers 6 mesos, trieu l'opció ns/nc.

Pregunta	Format pregunta	Opcions si valoració < 7
<b>Valoració del suport TIC</b>		
Valoreu el vostre grau de satisfacció amb el suport als serveis TIC: atenció telefònica, suport remot i suport presencial Si no heu utilitzat el servei en els darrers 6 mesos, trieu l'opció ns/nc.	Matriu	
Atenció telefònica	0-10	Indiqueu els motius de la valoració a l'atenció telefònica: Temps d'espera elevat Manca de comprensió del problema No m'han resolt el problema
Tècnics de suport presencial	0-10	-
Temps de resolució	0-10	-
<b>Valoració dels serveis TIC</b>		
Valoreu el vostre grau de satisfacció amb les eines i els serveis TIC que presta el CTTI en el vostre lloc de treball habitual. En cas que les darreres setmanes hagueu treballat en remot, valoreu només l'experiència amb els serveis que teniu disponibles al lloc de treball habitual (impressores, navegació per internet, xarxa wifi, telèfon fix). Si no disposeu d'algun servei, trieu l'opció ns/nc.	Matriu	
Ordinador	0-10	<i>Indiqueu els motius de la valoració a l'ordinador:</i> L'equip assignat no s'adequa a les necessitats del meu lloc de treball El disc dur de l'ordinador és petit L'ordinador és lent L'ordinador no disposa de les eines que requereixo
Impressores	0-10	<i>Indiqueu els motius de la valoració a les impressores:</i> Les impressores són lentes Hi ha poques impressores disponibles Tenen massa averies Manquen funcionalitats a les impressores (A3, color, etc.)
Correu electrònic	0-10	<i>Indiqueu els motius de la valoració al servei de correu electrònic:</i> Poca capacitat de la bústia de correu Problemes de sincronització (correu, agenda, contactes)

Navegació per internet	0-10	<p><i>Indiqueu els motius de la valoració a la navegació per internet des del vostre lloc de treball:</i></p> <p>El navegador triga molt en carregar les pàgines web Els vídeos triguen en carregar, s'entretallen o es visualitzen amb baixa qualitat Els fitxers triguen molt en descarregar-se Quan intento visitar alguns llocs web el navegador diu que no estan disponibles <b>Apareix el missatge connectat amb accés limitat de forma freqüent</b></p>
WIFI	0-10	<p><i>Indiqueu els motius de la valoració al servei de WIFI en el vostre lloc de treball:</i></p> <p>La velocitat de navegació per Internet, la transferència de fitxers i la visualització de vídeos és lenta o s'entretalla No sé com he de connectar-me o és molt complicat No hi ha cobertura o és molt baixa en els espais on la necessito Tinc desconexions sovint, sobretot en desplaçar-me entre diferents ubicacions del meu edifici En certs moments del dia no em permet la connexió <b>Apareix el missatge connectat amb accés limitat de forma freqüent</b></p>
Aplicacions	0-10	<p><i>Indiqueu els motius de la valoració a les aplicacions:</i></p> <p>Les aplicacions no s'adeqüen a les necessitats del lloc de treball No puc accedir a les aplicacions quan les necessito Les aplicacions van molt lentes Les aplicacions no funcionen en els navegadors que utilitzo</p>
Telefonia fixa	0-10	<p><i>Indiqueu els motius de la valoració a la telefonia fixa:</i></p> <p>Sovint hi ha averies o talls a les línies de telèfon El telèfon fix no té les funcionalitats que necessito Si tingués mòbil no necessitaria telèfon fix</p>
Telefonia mòbil	0-10	<p><i>Indiqueu els motius de la valoració a la telefonia mòbil:</i></p> <p>El telèfon és lent o antic Tinc problemes de cobertura per trucar Tinc problemes de cobertura per navegar per internet</p>
Eines d'emmagatzematge i col·laboració (unitats de xarxa, Onedrive, Teams ...)	0-10	<p><i>Indiqueu els motius de la valoració a les eines d'emmagatzematge i col·laboració:</i></p> <p>Problemes de connexió a les unitats de xarxa No tinc el coneixement suficient per fer servir les eines de col·laboració</p>
<b>Valoració del treball en remot</b>		
Si heu fet treball en remot, valoreu el vostre grau de satisfacció amb les eines disponibles	0-10	<p><i>Indiqueu el motiu de la valoració:</i></p> <p>No tinc les eines necessàries per poder treballar en remot Tinc problemes de connexió a la VPN La imatge i la qualitat del so de les reunions en línia són dolentes És difícil agendar i unir-se a les reunions en línia La connexió es talla i he de tornar-me a connectar En alguns moments del dia no em puc connectar</p>

Si heu fet treball en remot, valoreu el vostre grau de satisfacció amb el suport tècnic rebut	0-10	-
<b>Valoració dels serveis de Ciberseguretat</b>		
Si heu tingut algun incident de ciberseguretat en els darrers mesos (virus, correus maliciosos, etc.), valoreu el vostre grau de satisfacció amb la resolució de l'incident de ciberseguretat	0-10	-
Si heu rebut alguna formació en ciberseguretat/seguretat de la informació en l'àmbit de la Generalitat, valoreu el vostre grau de satisfacció amb la formació rebuda	0-10	-
Considerereu suficient la formació rebuda en ciberseguretat/seguretat de la informació per desenvolupar les tasques assignades?	0-10	-
<b>Satisfacció global</b>		
Grau de satisfacció global amb els serveis de Tecnologies de la Informació i Comunicació	0-10	-
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	Text lliure	-