



REO núm: 993
Data: 03/02/2021

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

Informe de resultats



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

Resultats enquesta de satisfacció dels Serveis TIC de la Generalitat de Catalunya. Primer semestre del 2020

Juliol 2020

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:** 198.279 individus
- ❑ **Grandària de la mostra:** 67.847 individus + Intranets
- ❑ **Mètode de recollida informació:** 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. 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 (o N/A)**.
- ❑ **Data llançament:** 29 de Juny 2020
- ❑ **Data de tancament:** 26 de Juliol 2020
- ❑ **Comunicat a les intranets** dels departaments

- ❑ **Respostes rebudes: 10.006 (incloses 100 d'Intranets)**
- ❑ **Valoració global: 7,39**
- ❑ **Mitjana resta respostes: 7,52**
- ❑ **Participació: 14,75%.** 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%.
- ❑ **Detall per àmbit:**

Ambit	Mostra	Respostes	Participació
EXI	357	81	22,69%
ARP	2.435	562	23,08%
CLT	1.324	336	25,38%
EMC	1.247	322	25,82%
EDU	8.099	1.912	23,61%
INT	7.254	504	6,95%
JUS	3.746	450	12,01%
PRE	1.212	248	20,46%
CTTI	283	144	50,88%
PDA	368	74	20,11%
TES	3.047	579	19,00%
TSF	3.593	547	15,22%
VEH	2.198	488	22,20%
SLT	3.112	499	16,03%
ICS	29.571	3.260	11,02%
TOTAL	67.847	10.006	14,75%

2. Resum de resultats

Resum estadístic participació

Àmbit	Univers	Mostra	Objectiu	Respostes		Participació	% Confiança	% Error
EXI	357	357	185	81	✘	22,69%	95%	9,59%
ARP	2.435	2.435	332	562	✔	23,08%		3,63%
CLT	1.324	1.324	298	336	✔	25,38%		4,62%
EMC	1.247	1.247	294	322	✔	25,82%		4,71%
EDU	89.968	8.099	985	1.912	✔	23,61%		1,96%
INT	20.231	7.254	978	504	✘	6,95%		4,21%
JUS	15.035	3.746	375	450	✔	12,01%		4,33%
PRE	1.212	1.212	292	248	✘	20,46%		5,55%
CTTI	283	283	163	144	✘	50,88%		5,73%
PDA	368	368	188	74	✘	20,11%		10,20%
TES	3.047	3.047	341	579	✔	19,00%		3,67%
TSF	5.542	3.593	359	547	✔	15,22%		3,86%
VEH	2.198	2.198	327	488	✔	22,20%		3,91%
SLT	3.112	3.112	342	499	✔	16,03%		4,02%
ICS	51.920	29.571	3.576	3.260	✘	11,02%	1,62%	
TOTAL	198.279	67.847	9.035	10.006	✔	14,75%	95%	0,90%

(*) 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.

Desembre 2019	16,70%	↓
Juny 2020	14,75%	-1,95%

- ❑ Àmbits amb més participació: EMC (25,82%, 322 respostes), CLT (25,38%, 336) i EDU (23,61%, 1912)
- ❑ Àmbits amb menys participació: INT (6,95%, 504 respostes), ICS (11,02%, 3.260) i JUS (12,01%, 450)
- ❑ 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: PDA (10,20%), EXI (9,59%) i PRE (5,55%)

Resum global valoracions

Resultats Enquesta Juny 2020																			
Pregunta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	Mitjana Àmbit (*)
Servei valorat	Atenció telefònica	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	Resolució incidents ciberseguretat	Formació ciberseguretat	Formació suficient	Eines disponibles	Suport tècnic rebut	Quina és la vostra valoració global amb el servei TIC	
EXI	8,57	8,87	8,29	8,18	7,47	8,74	8,47	7,91	7,91	7,21	7,97	8,14	7,89	7,88	6,78	8,09	8,74	8,17	8,14
ARP	8,08	7,81	7,50	7,71	7,63	8,03	7,74	6,88	7,10	7,47	6,88	7,55	6,99	7,17	6,35	7,43	7,76	7,43	7,53
CLT	8,37	8,29	7,97	8,00	7,97	8,35	8,14	7,23	7,51	7,98	7,52	7,75	7,66	7,71	6,03	7,33	7,85	7,81	7,92
EMC	7,92	8,32	7,61	7,54	6,99	8,02	7,79	6,51	7,16	7,56	7,21	7,62	7,51	7,03	5,99	7,42	8,00	7,36	7,52
EDU	7,29	7,30	7,02	6,78	6,49	7,91	7,11	6,43	6,60	6,78	6,75	6,81	6,28	6,27	4,81	5,99	6,19	6,70	6,94
INT	7,37	7,41	6,77	6,82	7,25	7,34	7,06	5,59	6,39	7,03	7,16	6,21	6,98	6,25	4,54	6,60	6,95	6,82	6,87
JUS	7,44	7,11	6,71	7,17	6,73	7,51	7,08	6,59	6,52	6,97	6,98	6,44	6,93	6,29	4,90	6,82	7,09	6,85	6,94
PRE	8,28	8,37	7,86	8,02	7,54	8,27	8,06	7,31	7,68	7,88	8,24	7,77	7,58	7,30	6,15	7,83	8,34	7,81	7,94
CTTI	8,66	9,01	8,57	8,62	8,74	9,06	9,22	8,91	8,53	8,86	9,26	9,10	8,40	7,92	6,42	8,84	8,92	8,75	8,88
PDA	7,32	8,09	7,10	8,29	7,06	8,04	8,28	7,79	7,57	7,26	7,48	7,86	6,85	7,35	6,98	7,94	7,62	7,52	7,68
TES	7,99	7,92	7,38	7,53	7,73	8,05	7,70	7,02	7,05	7,58	7,43	7,52	7,11	6,82	5,44	7,24	7,65	7,23	7,57
TSF	8,15	7,91	7,58	7,56	7,18	8,11	7,81	7,07	7,21	7,34	7,53	7,58	7,01	6,34	4,81	6,94	7,45	7,46	7,59
VEH	7,84	8,07	7,24	7,74	7,15	7,85	7,84	7,23	7,37	7,79	7,42	7,45	7,53	7,48	6,17	7,49	7,79	7,45	7,58
SLT	7,42	7,79	6,86	7,46	6,74	7,64	7,36	5,85	6,93	7,41	7,15	6,89	7,14	6,08	4,35	6,85	7,08	6,93	7,12
ICS	7,26	7,00	6,69	6,67	6,05	7,13	6,87	5,49	6,14	6,30	6,65	5,94	6,59	6,26	4,95	6,33	6,66	6,64	6,52
Promig respostes	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	7,52

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

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

- ❑ Àmbits amb millor valoració: EXI (8,14), PRE (7,94) i CLT (7,92)
- ❑ Àmbits amb pitjor valoració: JUS (6,94) i EDU (6,94), INT (6,87) i ICS (6,52)
- ❑ Preguntes amb millor valoració: Valoració Correu electrònic (8,00) i SAU: Tècnics de suport presencial (7,95)
- ❑ Preguntes amb pitjor valoració: Formació ciberseguretat (6,94), WIFI (6,92) i Formació suficient (5,64)
- ❑ Comparant el valor global entre l'enquesta de Desembre 2019 (6,95) i Juny 2020 (7,52) hi ha una millora apreciable (0,57 punts)

Resum global evolució participació

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

Participació Juny 2018	18,62%	
Participació Desembre 2018	15,02%	👇 -3,60%
Participació Juny 2019	11,74%	👇 -3,28%
Participació Desembre 2019	16,70%	👆 4,96%
Participació Juny 2020	14,75%	👇 -1,95%

Participació Juny 2018	18,62%		
Participació Juny 2019	11,74%	👇 -6,88%	
Participació Juny 2020	14,75%	👆 3,01%	

- ❑ Comparant la participació total amb la darrera enquesta de Desembre del 2019, s'aprecia una baixada del 1,95%.
- ❑ Comparant la participació total, dins del mateix període, amb l'enquesta de Juny 2019, s'aprecia una pujada del 3,01%. Però si comparem, dins del mateix període, amb l'enquesta de Juny 2018, s'aprecia una baixada del 3,87%.

Gràcies