



REO núm: 953
Data: 10/12/2019



Informe de resultats

Enquesta de satisfacció dels serveis TIC de la Generalitat de Catalunya. 1a onada 2019

Organisme promotor: Direcció de Gestió de Serveis TIC del Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació



**Centre
d'Estudis
d'Opinió**



**Generalitat
de Catalunya**



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 2019

Agost 2019

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:** 177.371 individus
- ❑ **Grandària de la mostra:** 63.495 individus
- ❑ **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:** 1 de Juliol 2019
- ❑ **Data de tancament:** 28 de Juliol 2019

- ❑ **Respostes rebudes:** 7.457
- ❑ **Valoració global:** 6,94
- ❑ **Mitjana resta respostes:** 7,19
- ❑ **Participació:** 11,74%. 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	337	46	13,65%
ARP	2.404	459	19,09%
CLT	1.328	308	23,19%
EMC	1.724	201	11,66%
EDU	7.970	1.385	17,38%
INT	3.690	281	7,62%
JUS	3.750	397	10,59%
PRE	1.180	158	13,39%
CTTI	279	64	22,94%
PDA	382	53	13,87%
TES	3.460	475	13,73%
TSF	3.600	489	13,58%
VEH	2.163	338	15,63%
SLT	3.059	447	14,61%
ICS	28.169	2.356	8,36%
TOTAL	63.495	7.457	11,74%

2. Resum de resultats

Resum estadístic participació

Àmbit	Univers	Mostra	Objectiu	Respostes		Participació	% Confiança	% Error
EXI	343	337	180	46	✗	13,65%	95%	13,45%
ARP	2.423	2.404	331	459	✓	19,09%		4,12%
CLT	1.338	1.328	299	308	✓	23,19%		4,90%
EMC	1.781	1.724	314	201	✗	11,66%		6,50%
EDU	83.554	7.970	966	1.385	✓	17,38%		2,39%
INT	9.516	3.690	369	281	✗	7,62%		5,62%
JUS	15.059	3.750	375	397	✓	10,59%		4,65%
PRE	1.194	1.180	290	158	✗	13,39%		7,26%
CTTI	281	279	162	64	✗	22,94%		10,77%
PDA	391	382	192	53	✗	13,87%		12,51%
TES	3.535	3.460	346	475	✓	13,73%		4,18%
TSF	5.761	3.600	360	489	✓	13,58%		4,12%
VEH	2.177	2.163	326	338	✓	15,63%		4,90%
SLT	3.122	3.059	341	447	✓	14,61%		4,28%
ICS	46.896	28.169	3.530	2.356	✗	8,36%		1,93%
TOTAL	177.371	63.495	8.381	7.457	✗	11,74%	95%	1,07%

(*) 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 2018	15,02%	↓
Juny 2019	11,74%	
		-3,28%

- ❑ Àmbits amb més participació: CLT (23%, 308 respostes), CTTI (22,94%, 64) i ARP (19%, 459) i ENS (17,38%, 1.385)
- ❑ Àmbits amb menys participació: INT (7,62%, 281 respostes), ICS (8,36%, 2.356) i JUS (10,59%, 397)
- ❑ 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: INT (5,62%), EMC (6,5%), PRE (7,20%), CTTI (10,77%), PDA (12,51%) i EXI (13,45%)

Resum global valoracions



Pregunta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	Mitjana Àmbit (*)
	SAU: Atenció telefònica	SAU: Temps espera	SAU: Comprensió suport	Tracte suport presencial	Temps resolució	Correu electrònic	Impressores	Emmagatzematge	Ordinador	Navegació internet	Disponibilitat i rendiment xarxa	WiFi: satisfacció disponibilitat i funcionament	Telefonia fixa: satisfacció funcionament	Telefonia mòbil: satisfacció terminal	Telefonia mòbil: cobertura	Apps: funcionalitat	Apps: disponibilitat i rendiment	Ciberseguretat: Satisfacció resolució incidents	Ciberseguretat: Satisfacció formació	Ciberseguretat: Formació suficient	Valoració global	
EXI	8,23	8,09	8,04	8,89	7,74	8,33	7,87	7,78	7,89	8,15	7,30	7,08	7,53	8,25	8,88	6,87	6,92	5,25	8,00	7,25	7,85	7,92
ARP	7,76	7,69	7,67	8,25	7,16	7,84	7,46	7,37	7,49	7,27	6,67	6,61	7,56	6,82	6,47	6,34	6,19	6,75	7,12	6,60	7,16	7,41
CLT	8,28	8,03	8,26	8,47	7,71	7,98	7,98	7,47	7,60	7,70	7,13	7,17	7,91	6,85	6,68	6,82	6,74	6,95	7,00	6,33	7,69	7,85
EMC	7,11	7,01	6,95	8,10	6,88	7,15	6,53	6,75	6,97	7,00	6,35	6,78	7,38	8,17	8,00	6,54	6,25	6,58	6,78	6,28	6,72	7,07
EDU	7,04	5,87	7,20	7,54	6,55	7,47	6,28	7,20	6,49	6,56	6,21	6,03	7,20	6,55	6,52	5,88	5,71	5,66	6,85	6,33	6,39	6,86
INT	7,35	6,92	7,46	8,07	6,59	7,27	6,98	5,85	6,03	6,11	6,15	6,02	7,23	5,75	6,23	5,96	5,92	6,05	6,76	6,15	6,59	6,68
JUS	7,75	7,53	7,60	8,15	7,08	7,80	6,92	7,15	7,29	7,03	6,84	6,99	7,56	6,47	6,69	6,52	6,48	5,91	6,62	5,76	7,10	7,37
PRE	7,86	7,66	7,69	8,38	7,29	7,59	6,78	7,21	7,06	7,32	7,07	6,77	7,28	7,41	7,38	6,72	6,69	7,22	7,43	7,14	7,04	7,41
CTTI	8,24	8,41	8,11	9,02	7,95	8,71	8,48	8,37	8,03	8,75	8,25	8,05	8,50	8,33	8,34	7,87	7,82	8,25	7,79	7,35	8,54	8,35
PDA	6,98	7,13	6,53	8,41	6,71	6,83	6,46	7,18	6,49	6,75	6,34	6,75	7,86	6,40	5,50	5,83	5,52	6,25	7,56	5,94	6,26	6,83
TES	7,50	7,27	7,29	8,19	6,86	7,51	7,36	7,14	6,85	7,11	6,46	6,96	7,51	6,32	6,13	6,14	5,91	6,67	6,76	6,30	6,68	7,14
TSF	7,75	7,44	7,63	8,23	7,03	7,36	6,73	7,28	7,14	7,43	6,99	7,38	7,40	6,10	6,62	6,44	6,37	7,35	7,02	6,18	7,05	7,35
VEH	7,58	7,34	7,51	8,46	6,75	7,45	6,41	7,21	6,81	7,04	6,39	7,24	7,73	7,25	6,96	6,45	6,36	7,34	7,09	6,70	7,02	7,20
SLT	7,41	7,27	7,30	8,21	6,69	6,99	6,25	6,30	6,91	6,64	6,35	5,91	7,44	6,65	6,36	6,38	6,28	6,91	6,34	5,60	6,73	6,92
ICS	7,25	6,91	7,24	7,92	6,69	7,11	5,93	6,63	6,48	6,59	6,51	6,05	7,08	6,63	6,58	6,37	6,33	6,76	6,83	6,09	6,71	6,88
Promig respostes	7,42	7,02	7,39	8,04	6,83	7,38	6,53	6,93	6,78	6,84	6,53	6,39	7,35	6,67	6,64	6,31	6,21	6,70	6,88	6,22	6,80	6,93

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

Desembre 2018	7,00	
Juny 2019	6,93	

L'escala de valoració de les preguntes és del 0 al 10

*Mitjana àmbit calculada agafant totes les preguntes excepte la de la valoració global

- ❑ Àmbits amb millor valoració: CTTI (8,35), EXI (7,92) i CLT (7,85)
- ❑ Àmbits amb pitjor valoració: INT (6,68), PDA (6,83) i ICS (6,88)
- ❑ Preguntes amb millor valoració: Tracte suport presencial (8,04) i SAU: Atenció telefònica (7,42)
- ❑ Preguntes amb pitjor valoració: Apps: Disponibilitat i rendiment (6,21) i Ciberseguretat: Formació suficient (6,22)
- ❑ Comparant els valors globals entre l'enquesta de Desembre 2018 i Juny 2019 pràcticament no hi ha cap canvi (-0,07 punts)

Resum global evolució participació

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

- ❑ Comparant els valors globals de participació entre les enquestes de Juny 2018, Desembre 2018 i Juny del 2019, s'aprecia una baixada constant a la participació.

Gràcies