



REO núm: 1103
Data: 23/07/2024

Enquesta de satisfacció dels serveis TIC de la Generalitat de Catalunya. 2024

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. Primer semestre del 2024

Maig 2024

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:** 217.710 individus.
- ❑ **Marc mostra:** 72.682 individus + Intranets.
- ❑ **Mètode de recollida informació:** Enviament d'una enquesta per correu electrònic mitjançant la plataforma Customer Voice de Microsoft. 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:** 06 de maig de 2024.
- ❑ **Data de tancament:** 02 de juny de 2024.
- ❑ **Comunicat a les intranets** dels departaments.

Fitxa tècnica

- ❑ **Respostes rebudes: 9.210** (incloses 275 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: 7,65.**
- ❑ **Participació: 12,67%.** Aquesta participació és suficient per arribar a nivell global a l'objectiu necessari (10%) per aconseguir un nivell de confiança del 95% i un marge d'error del 5%.



* Sense les preguntes de Ciberseguretat

2. Resum de resultats

Resum estadístic de la participació

Àmbit	Univers	Mostra	Objectiu	Respostes	Objectiu Assolit?	Participació	% Confiança	% Error
EXT	340	340	181	66	✘	19,41%	95%	10,84%
ACC	3.921	3.500	350	800	✔	22,86%		3,04%
CLT	1.462	1.462	304	265	✘	18,13%		5,45%
EMT	3.716	3.483	348	586	✔	16,83%		3,69%
EDC	109.482	8.347	1.014	1.537	✔	18,41%		2,26%
INT	13.624	8.493	1.023	582	✘	6,85%		3,92%
JUS	15.638	3.750	375	416	✔	11,09%		4,53%
PRE	1.907	1.907	320	330	✔	17,30%		4,91%
CTTI	499	499	217	267	✔	53,51%		4,09%
TER	1.701	1.701	314	260	✘	15,29%		5,60%
DSO	3.434	3.434	346	420	✔	12,23%		4,48%
ECO	2.119	2.119	325	358	✔	16,89%		4,72%
IFE	382	382	192	66	✘	17,28%		10,99%
REU	267	267	158	53	✘	19,85%		12,07%
SLT + ICS	59.218	32.999	3.694	3.204	✘	9,71%		1,65%
TOTAL	217.710	72.682	9.160	9.210	✔	12,67%	95%	0,95%

(*) 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.

Desembre 2023	13,98%	↓
Maig 2024	12,67%	-1,31%

- ❑ Àmbits amb més percentatge de participació: ACC (22,86%, 800 respostes), REU (19,85%, 53) i EXT (19,41%, 66)
- ❑ Àmbits amb menys percentatge de participació: INT (6,85%, 582), SLT + ICS (9,71%, 3.204 respostes) i JUS (11,09%, 416)
- ❑ 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: REU (12,07%), IFE (10,99%), EXT (10,84%), TER (5,60%) i CLT (5,45%)

Resum global valoracions, sense ciberseguretat

Pregunta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	Promig	
Servei valorat	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		
Àmbits/Departaments	EXT	ACC	CLT	EMT	EDC	INT	JUS	PRE	CTTI	TER	DSO	ECO	IFE	REU	SLT + ICS	Promig per servei:
	8,10	8,40	8,47	8,52	7,52	7,45	7,75	8,23	9,00	7,89	8,21	8,13	8,26	7,66	7,61	8,08
	8,20	8,39	8,46	8,55	7,52	7,47	7,79	8,25	9,13	7,82	8,19	8,07	8,31	7,58	7,41	8,07
	7,79	7,89	8,11	8,26	7,27	6,78	6,97	7,91	8,94	7,52	7,68	7,58	7,77	7,23	6,88	7,64
	8,44	8,39	8,40	8,40	7,78	7,29	7,25	8,49	8,92	7,91	8,17	8,14	8,74	7,75	7,41	8,10
	8,22	8,52	8,63	8,37	8,43	7,43	7,78	8,50	9,21	8,11	8,27	7,89	8,62	7,62	7,89	8,23
	7,97	7,80	8,10	7,80	7,42	6,80	6,94	8,03	8,81	7,41	7,70	7,75	8,27	7,46	7,23	7,70
	8,27	8,33	8,19	8,32	7,71	6,61	7,30	8,38	9,03	7,51	8,09	8,05	8,73	7,63	7,33	7,97
	8,25	8,29	8,33	8,38	7,75	7,04	7,28	8,46	9,10	7,84	8,09	7,98	8,69	7,75	7,57	8,05
	8,16	8,05	8,31	7,97	7,96	7,37	7,41	7,87	9,21	7,94	7,97	7,56	7,74	8,55	7,64	7,98
	8,30	8,18	7,93	8,47	7,45	7,03	7,04	8,61	9,13	8,24	8,35	8,02	8,60	8,36	7,04	8,05
	7,22	8,07	8,34	7,70	7,34	7,14	6,40	7,41	9,06	7,87	7,13	6,93	7,16	7,06	6,36	7,41
	8,12	8,35	8,32	8,18	7,35	7,16	7,19	8,37	9,02	7,84	8,20	7,95	8,40	7,33	7,37	7,94
	6,69	7,92	7,61	7,61	6,95	7,11	7,41	7,64	8,24	7,11	7,62	7,55	7,92	6,60	6,51	7,37
	6,95	6,61	7,06	7,12	7,34	7,06	7,49	7,48	8,54	5,60	7,36	7,04	7,12	6,50	7,05	7,09
	7,90	8,08	8,16	8,12	7,56	7,13	7,29	8,12	8,95	7,61	7,93	7,76	8,17	7,51	7,24	7,75

	Promig de preguntes	Valoració específica per servei	
3 Millors	IFE (8,17), CLT (8,16), EMT (8,12)	Correu electrònic (8,23), Ordinador (8,10) i Atenció telefònica (8,08)	<p>Comparant la puntuació total entre l'enquesta de desembre 2023 (7,73) i maig 2024 (7,75) el promig ha pujat un 0,02.</p> <p>No s'ha tingut en compte la nota del CTTI en el càlcul.</p>
3 Pitjors	INT (7,13), SLT + ICS (7,24), JUS (7,29)	Telefonia fixa (7,09), Wifi (7,37) i Impressores (7,41)	

Resum global valoracions de ciberseguretat

	Pregunta	15	16	17	
	Servei valorat	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?	Promig
Àmbits/Departaments	EXT	7,30	8,22	8,00	7,84
	ACC	7,16	7,93	7,69	7,59
	CLT	7,07	8,02	7,82	7,63
	EMT	7,45	7,96	7,63	7,68
	EDC	7,28	7,66	7,37	7,44
	INT	6,36	7,59	6,87	6,94
	JUS	6,42	7,54	7,02	6,99
	PRE	7,81	8,20	7,76	7,92
	CTTI	8,41	8,53	8,08	8,34
	TER	6,68	7,75	7,56	7,33
	DSO	7,16	8,09	7,58	7,61
	ECO	7,10	8,09	7,92	7,70
	IFE	7,47	7,75	7,76	7,66
	REU	6,29	7,50	7,45	7,08
	SLT + ICS	6,87	7,72	7,31	7,30
	Promig per servei:	7,12	7,90	7,59	7,48

	Promig de preguntes
3 Millors	PRE (7,92), EXT (7,84), ECO (7,70)
3 Pitjors	INT (6,94), JUS (6,99), REU (7,08)

Comparant la puntuació total entre l'enquesta de desembre 2023 (7,61) i maig 2024 (7,48) ha baixat un 0,13.

No s'ha tingut en compte la nota del CTTI en el càlcul.

Resum global valoració global serveis TIC del CTTI

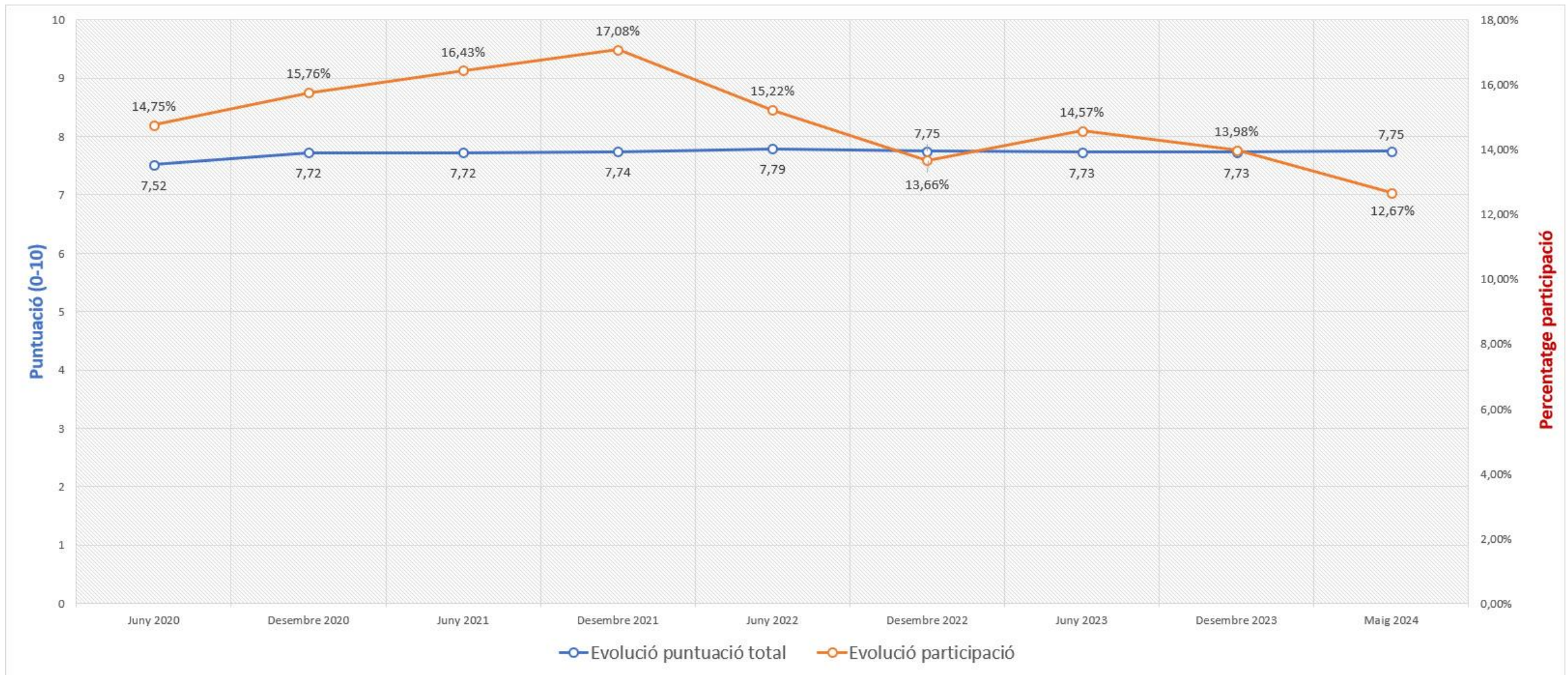
	Pregunta	Mitjana Àmbit (*)
Àmbits/Departaments	EXT	7,91
	ACC	7,88
	CLT	8,01
	EMT	8,00
	EDC	7,26
	INT	6,87
	JUS	6,94
	PRE	7,98
	CTTI	8,84
	TER	7,43
	DSO	7,69
	ECO	7,65
	IFE	8,15
	REU	7,10
	SLT + ICS	7,04
Promig per servei:	7,65	

	Promig de preguntes
3 Millors	IFE (8,15), CLT (8,01), EMT (8,00)
3 Pitjors	INT (6,87), JUS (6,94), SLT + ICS (7,04)

Comparant la puntuació total entre l'enquesta de desembre 2023 (7,62) i maig 2024 (7,65) ha pujat un 0,03.

No s'ha tingut en compte la nota del CTTI en el càlcul.

Evolució de la puntuació total i participació



Resum global evolució de la participació i preguntes

Evolució participacions per departament:

Àmbit	Participació Desembre 2020		Participació Juny 2021		Canvi Govern	Participació Desembre 2021		Participació Juny 2022		Participació Desembre 2022		Canvi Govern	Participació Juny 2023		Participació Desembre 2023		Participació Maig 2024
EXI	17,99%	↑ 5,32%	23,32%	↓ -1,47%	XGO	21,85%	↓ -0,40%	21,45%	↓ -3,93%	17,52%	↑ 0,11%	EXT	17,63%	↑ 3,55%	21,18%	↓ -1,77%	19,41%
ARP	24,76%	↓ -0,63%	24,13%	↑ 1,63%	ACC	25,76%	↑ 1,75%	27,51%	↓ -4,80%	22,71%	↑ 0,31%	ACC	23,02%	↓ -2,22%	20,80%	↑ 2,06%	22,86%
CLT	27,14%	↓ -0,70%	26,44%	↑ 0,13%	CLT	26,57%	↓ -5,56%	21,01%	↑ 1,17%	22,18%	↓ -0,53%	CLT	21,65%	↑ 1,41%	23,06%	↓ -4,93%	18,13%
EMC	24,66%	↓ -0,17%	24,49%	↑ 3,57%	EMT	28,06%	↓ -5,21%	22,85%	↓ -2,64%	20,21%	↑ 0,26%	EMT	20,47%	↑ 0,64%	21,11%	↓ -4,28%	16,83%
EDU	20,04%	↑ 3,53%	23,56%	↑ 0,47%	EDC	24,03%	↓ -1,71%	22,32%	↓ -3,47%	18,85%	↑ 2,31%	EDC	21,16%	↓ -0,08%	21,08%	↓ -2,67%	18,41%
INT	11,74%	↑ 1,34%	13,09%	↓ -0,30%	INT	12,79%	↓ -3,96%	8,83%	↓ -0,28%	8,55%	↑ 1,28%	INT	9,83%	↑ 0,39%	10,22%	↓ -3,37%	6,85%
JUS	14,06%	↑ 1,32%	15,38%	↑ 1,41%	JUS	16,79%	↓ -2,01%	14,78%	↓ -2,40%	12,38%	↑ 1,68%	JUS	14,06%	↓ -2,22%	11,84%	↓ -0,75%	11,09%
PRE	25,30%	↓ -6,70%	18,60%	↑ 4,50%	PRE	23,10%	↓ -1,71%	21,39%	↓ -3,14%	18,25%	↑ 3,10%	PRE	21,35%	↓ -1,61%	19,74%	↓ -2,44%	17,30%
CTTI	55,10%	↓ -2,58%	52,53%	↑ 7,00%	CTTI	59,53%	↑ 1,83%	61,36%	↓ -4,49%	56,87%	↓ -7,91%	CTTI	48,96%	↑ 6,36%	55,32%	↓ -1,81%	53,51%
PDA	19,39%	↑ 3,67%	23,06%		-	-		-		-		-	-		-		-
TES	20,06%	↓ -0,35%	19,71%	↓ -0,05%	VPD	19,66%	↓ -2,41%	17,25%	↓ -2,06%	15,19%	↓ -0,37%	TER	14,82%	↑ 1,78%	16,60%	↓ -1,31%	15,29%
TSF	18,58%	↑ 2,72%	21,29%	↓ -2,88%	DSO	18,41%	↓ -0,16%	18,25%	↓ -3,64%	14,61%	↑ 0,05%	DSO	14,66%	↓ -0,74%	13,92%	↓ -1,69%	12,23%
VEH	24,22%	↑ 0,85%	25,07%	↓ -1,46%	ECO	23,61%	↑ 3,12%	26,73%	↓ -4,57%	22,16%	↓ -2,68%	ECO	19,48%	↑ 0,07%	19,55%	↓ -2,66%	16,89%
SLT	18,33%	↑ 0,72%	19,05%	↓ -0,19%	SLT	18,86%	↓ -4,35%	14,51%	↓ -1,59%	12,92%	↑ 0,46%	SLT	13,38%	↓ -1,09%	12,29%	↑ 0,32%	12,61%
ICS	11,57%	↓ -0,16%	11,41%	↑ 0,41%	ICS	11,82%	↓ -0,85%	10,97%	↓ -1,14%	9,83%	↑ 1,00%	ICS	10,83%	↓ -1,14%	9,69%	↓ -0,33%	9,36%
					IFE	22,80%	↓ -6,03%	16,77%	↓ -1,13%	15,64%		IFE	16,52%	↑ 4,06%	20,58%	↓ -3,30%	17,28%
					REU	22,61%	↓ -2,61%	20,00%	↓ -2,20%	17,80%		REU	16,24%	↑ 5,08%	21,32%	↓ -1,47%	19,85%
TOTAL	15,76%	↑ 0,67%	16,43%	↑ 0,65%		17,08%	↓ -1,86%	15,22%	↓ -1,56%	13,66%	↑ 0,91%		14,57%	↓ -0,59%	13,98%	↓ -1,31%	12,67%

- ❑ Comparant la participació total amb la darrera enquesta de desembre del 2023 s'aprecia una baixada del 1,31%.
- ❑ Comparant la participació total, dins del mateix període, amb l'enquesta de juny del 2023, s'aprecia una baixada del 1,90%.

Resum global evolució de la participació i preguntes

Evolució preguntes darrers 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?
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
	↓	↓	↓	↑	↓	↑	→	↑	↓	↑	↓	↑	-	↑	↓	↑	↓	↓	-	-	→
Juny 2023	7,99	8,00	7,90	7,49	8,04	7,35	8,37	8,03	7,43	7,71	6,97	7,99	-	7,94	8,04	7,62	7,92	7,60	-	-	7,59
	↑	↑	↑	↑	↓	↑	↓	↓	↓	↓	↑	↑	-	↓	→	↓	↑	↓	-	-	↑
Desembre 2023	8,03	8,03	7,95	7,54	8,02	7,37	8,36	7,97	7,41	7,63	7,01	8,02	-	7,89	8,04	7,48	7,97	7,58	-	-	7,62
	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↓	↓	↓	↑	↑	↓	-	↑	↑	↓	↓	→	-	-	↑
Maig 2024	8,08	8,07	8,05	7,64	8,10	7,41	8,23	7,94	7,37	7,70	7,09	7,98	-	7,97	8,05	7,12	7,90	7,59	-	-	7,65



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

Gràcies