



REO núm: 961  
Data: 21/02/2020

## Enquesta de satisfacció dels serveis TIC de la Generalitat de Catalunya. 2a onada 2019

### Qüestionari

## Preguntes enquesta segon semestre 2019.

SERVEI	PREGUNTA
SAU: Atenció telefònica	1. Quin és el vostre grau de satisfacció amb l' <b>atenció telefònica</b> per part del personal del SAU?
SAU: Temps espera	2. Quina és la vostra satisfacció amb el <b>temps d'espera en ser atès</b> ?
SAU: Comprensió suport	3. Quin és el vostre grau de satisfacció amb la <b>comprensió per part del personal de suport</b> que us ha atès?
Tracte Suport Presencial	4. Quin és el vostre grau de satisfacció amb el <b>tracte rebut per part dels tècnics de suport presencial</b> que us han atès en persona?
Temps resolució	5. Quin és el vostre grau de satisfacció amb el <b>temps de resolució</b> de les vostres incidències o peticions?
Correu electrònic	6. Quin és el vostre grau de satisfacció amb el <b>correu electrònic</b> ?
Impressores	7. Quin és el vostre grau de satisfacció amb <b>les impressores</b> ?
Espais emmagatzematge i col·laboració	8. Quin és el vostre grau de satisfacció amb <b>els espais d'emmagatzematge</b> (carpetes, unitats de xarxa, aplicacions) que us permeten compartir i treballar documentació entre diverses persones?
Ordinador	9. Quin és el vostre grau de satisfacció amb l' <b>ordinador</b> ?
Navegació Internet	10. Quin és el vostre grau de satisfacció amb la <b>navegació per internet</b> ?
Connectivitat	11. Quin és el vostre grau de satisfacció amb la <b>disponibilitat i rendiment de la xarxa de treball</b> ?
<i>Pregunta selectiva</i>	(12.) Disposeu de <b>WIFI en el vostre lloc de treball per realitzar les vostres funcions</b> ?
Connectivitat	13. Quin és el vostre grau de satisfacció amb la <b>disponibilitat i funcionament del WIFI</b> en el vostre lloc de treball per realitzar les vostres funcions?
<i>Pregunta selectiva</i>	(14.) Disposeu de <b>telèfon fix de la Generalitat</b> en el vostre lloc de treball?
Telefonia fixa	15. Quin és el vostre grau de satisfacció amb el <b>funcionament de la telefonia fixa</b> ?
<i>Pregunta selectiva</i>	(16.) Disposeu de <b>telèfon mòbil de la Generalitat</b> ?
Telefonia mòbil: satisfacció terminal	17. Quin és el vostre grau de satisfacció amb el <b>telèfon mòbil assignat</b> ?
Telefonia mòbil: cobertura	18. Quin és el vostre grau de satisfacció amb la <b>cobertura mòbil, qualitat de veu i transferència de dades</b> ?
Apps: funcionalitat	19. Quin és el vostre grau de satisfacció amb la <b>funcionalitat de les aplicacions</b> ?
Apps: disponibilitat i rendiment	20. Quin és el vostre grau de satisfacció amb la <b>disponibilitat i rendiment de les aplicacions</b> ?

SERVEI	PREGUNTA
<i>Pregunta selectiva</i>	(21.) Heu tingut algun <b>incident de ciberseguretat</b> en els darrers mesos (virus, correus maliciosos, etc.)?
Ciberseguretat	22. Quin és el vostre grau de satisfacció amb la <b>resolució de l'incident de ciberseguretat</b> ?
<i>Pregunta selectiva</i>	(23.) Heu rebut alguna <b>formació de ciberseguretat/seguretat de la informació</b> en l'àmbit de la Generalitat?
Ciberseguretat	24. Quin és el vostre grau de satisfacció amb la <b>formació rebuda en ciberseguretat/seguretat de la informació</b> ?
Ciberseguretat	25. Considereu suficient la <b>formació rebuda en ciberseguretat/seguretat de la informació</b> per desenvolupar les tasques assignades?
<i>Valoració Global TIC</i>	26. <b>Quina és la vostra valoració global amb el servei de les Tecnologies de la Informació i la Comunicació (TIC)?</b>
Comentaris	27. <b>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.</b>