



REO núm: 961
Data: 21/02/2020

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

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. Segón semestre del 2019

Gener 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:** 181.651 individus
- ❑ **Grandària de la mostra:** 68.316 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:** 2 de Desembre 2019
- ❑ **Data de tancament:** 15 de Gener 2020
- ❑ **Enviament especial** al tercer recordatori per incloure usuaris de la **DGP** (2.351 correus) i **CP** (1.061 correus)

- ❑ **Respostes rebudes:** 11.407
- ❑ **Valoració global:** 6,95
- ❑ **Mitjana resta respostes:** 6,99
- ❑ **Participació:** 16,70%. 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	351	80	22,79%
ARP	2.465	673	27,30%
CLT	1.403	372	26,51%
EMC	1.695	299	17,64%
EDU	8.052	1.815	22,54%
INT	5.887	662	11,25%
JUS	4.767	779	16,34%
PRE	1.192	212	17,79%
CTTI	277	109	39,35%
PDA	389	67	17,22%
TES	3.498	649	18,55%
TSF	3.602	602	16,71%
VEH	2.216	460	20,76%
SLT	3.415	671	19,65%
ICS	29.107	3.957	13,59%
TOTAL	68.316	11.407	16,70%

2. Resum de resultats

Resum estadístic participació

Àmbit	Univers	Mostra	Objectiu	Respostes		Participació	% Confiança	% Error
EXI	351	351	184	80	✗	22,79%	95%	9,64%
ARP	2.465	2.465	332	673	✓	27,30%		3,22%
CLT	1.403	1.403	302	372	✓	26,51%		4,36%
EMC	1.695	1.695	313	299	✗	17,64%		5,14%
EDU	87.258	8.052	978	1.815	✓	22,54%		2,02%
INT	9.380	5.887	369	662	✓	11,25%		3,59%
JUS	15.040	4.767	375	779	✓	16,34%		3,21%
PRE	1.192	1.192	291	212	✗	17,79%		6,11%
CTTI	277	277	161	109	✗	39,35%		7,32%
PDA	389	389	194	67	✗	17,22%		10,91%
TES	3.498	3.498	346	649	✓	18,55%		3,47%
TSF	5.757	3.602	360	602	✓	16,71%		3,65%
VEH	2.216	2.216	328	460	✓	20,76%		4,07%
SLT	3.415	3.415	345	671	✓	19,65%		3,39%
ICS	47.315	29.107	3.564	3.957	✓	13,59%		1,45%
TOTAL	181.651	68.316	8.442	11.407	✓	16,70%	95%	0,84%

(*) 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.

Juny 2019	11,74%	↑ 4,96%
Desembre 2019	16,70%	

- ❑ Àmbits amb més participació: CTTI (39,35%, 109 respostes), ARP (27,30%, 673) i CLT (26,51%, 372)
- ❑ Àmbits amb menys participació: INT (11,25%, 662 respostes), ICS (13,59%, 3.957) i JUS (16,34%, 779)
- ❑ 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: EMC (5,14%), PRE (6,11%), CTTI (7,32%), EXI (9,64%) i PDA (10,91%)

Resum global valoracions

Resultats Enquesta Desembre 2019																						
Pregunta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	
Servei valorat																						
	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	8,08	7,83	7,96	8,29	7,36	7,73	7,49	7,27	7,42	7,78	7,23	7,45	7,33	7,85	7,65	6,96	6,74	6,33	7,39	6,18	7,41	
ARP	7,79	7,65	7,66	8,21	7,05	7,84	7,11	7,21	7,30	7,37	6,76	7,07	7,46	6,57	6,34	6,38	6,25	6,44	7,10	6,82	7,09	
CLT	8,21	7,84	8,10	8,41	7,60	7,92	7,77	7,50	7,60	7,78	7,30	7,34	8,00	6,61	6,52	6,96	6,90	7,72	7,37	6,77	7,65	
EMC	7,30	7,13	7,18	8,27	6,77	7,04	6,31	6,63	6,58	6,76	6,27	6,69	7,15	7,30	7,02	6,36	6,14	6,57	6,56	5,84	6,55	
EDU	7,25	6,30	7,35	7,77	6,93	7,58	6,49	7,33	6,73	6,87	6,67	6,45	7,32	6,92	6,87	6,43	6,36	5,77	6,95	6,40	6,86	
INT	7,42	7,06	7,58	8,13	6,82	7,31	7,22	6,19	6,19	6,26	6,29	6,10	7,21	5,69	6,03	5,95	5,87	7,27	6,65	5,82	6,83	
JUS	7,55	7,38	7,50	8,19	7,06	7,71	6,63	7,12	7,12	7,04	6,77	7,28	7,42	6,63	6,72	6,57	6,50	6,91	6,77	6,05	7,03	
PRE	7,84	7,64	7,84	8,47	7,51	7,80	6,90	7,36	7,40	7,53	7,44	6,93	7,55	7,38	7,39	6,97	6,85	8,06	7,57	6,55	7,40	
CTTI	8,10	8,19	7,93	8,87	7,73	8,76	8,36	8,06	8,05	8,72	8,17	7,93	8,44	8,36	8,37	7,99	7,95	8,08	8,06	7,73	8,27	
PDA	7,18	7,30	6,87	8,56	6,98	7,23	6,68	7,26	6,89	6,75	6,61	6,65	7,58	7,50	6,80	6,13	5,89	7,75	7,19	6,08	6,70	
TES	7,55	7,27	7,37	8,31	6,81	7,43	7,45	7,08	6,90	7,19	6,53	6,89	7,49	6,20	6,23	6,32	6,17	6,67	6,65	6,19	6,86	
TSF	7,67	7,48	7,59	8,23	7,00	7,53	6,69	7,25	7,12	7,35	7,00	7,45	7,26	6,69	6,86	6,67	6,50	6,53	6,82	5,94	7,13	
VEH	7,47	7,21	7,35	8,28	6,40	7,20	6,69	7,20	7,06	7,20	6,45	7,43	7,77	6,96	6,75	6,40	6,29	6,39	7,28	6,74	6,84	
SLT	7,51	7,35	7,50	8,26	6,97	7,32	6,34	6,39	6,99	6,71	6,33	5,92	7,32	6,57	6,45	6,36	6,30	6,99	6,40	5,72	6,89	
ICS	7,27	6,96	7,27	7,82	6,76	7,12	5,77	6,46	6,25	6,48	6,37	6,09	7,04	6,33	6,24	6,20	6,18	6,70	6,83	6,19	6,68	
Promig respostes	7,45	7,09	7,43	8,04	6,90	7,39	6,46	6,85	6,71	6,85	6,58	6,57	7,30	6,53	6,50	6,37	6,30	6,73	6,87	6,24	6,88	
Mitjana Àmbit (*)																						7,36

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

Juny 2019	6,93	0,02
Desembre 2019	6,95	

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: CLT (7,51), EXI (7,36) i PRE (7,29)
- Àmbits amb pitjor valoració: ICS (6,36), INT (6,56) i EMC (6,60)
- Preguntes amb millor valoració: Tracte suport presencial (8,04) i SAU: Atenció telefònica (7,45)
- Preguntes amb pitjor valoració: Apps: Disponibilitat i rendiment (6,30) i Apps: Funcionalitat (6,37)
- Comparant els valors globals entre l'enquesta de Juny 2019 i Desembre 2019 pràcticament no hi ha cap canvi (-0,02 punts)

Resum global evolució participació

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

- ❑ Comparant els valors globals de participació entre les enquestes de Juny 2018, Desembre 2018, Juny del 2019 i Desembre del 2019, s'aprecia una pujada molt important en aquesta última (un 4,96% més)

Gràcies