



REO núm: 995
Data: 06/04/2021

Enquesta de satisfacció dels serveis TIC de la Generalitat de Catalunya. 2a onada 2020

Qüestionari



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

Enquesta de satisfacció dels serveis TIC, 2n semestre 2020

Característiques generals de l'enquesta
L'enquesta és anònima.
Cap de les preguntes és de resposta obligatòria, llevat de les de Sí/No.
Si es valora una puntuació inferior a 7 en les preguntes de valoració de 0 a 10, apareixerà una pregunta addicional amb opcions per tal d'indicar el motiu de la valoració. L'opció Altres permet indicar un motiu amb text lliure.

Pregunta	Format	Opcions si valoració < 7
<p>Benvingut, benvinguda,</p> <p>Per tal de millorar el nostre servei i atendre-us millor, us convidem a participar en l'enquesta de satisfacció dels serveis de Tecnologies de la Informació i Comunicacions (TIC) de la Generalitat de Catalunya.</p> <p>Moltes gràcies per la vostra col·laboració.</p> <p>Aquesta enquesta és anònima. Si no disposeu d'algun servei, o no l'heu utilitzat en els darrers 6 mesos, no valoreu el servei.</p>	-	-
Valoració del suport als serveis de Tecnologies de la Informació i Comunicacions		
<p>Valoreu el vostre grau de satisfacció amb el suport als serveis TIC: atenció telefònica del SAU, suport remot i suport presencial Si no heu utilitzat el servei en els darrers 6 mesos, no respongueu la pregunta.</p>	Matriu	

Pregunta	Format	Opcions si valoració < 7
Atenció telefònica	0-10	<i>Indiqueu els motius de la valoració a l'atenció telefònica del SAU:</i> Temps d'espera elevat No m'han atès correctament Manca de comprensió del problema o manca de coneixements Manca de seguiment de les incidències No he trucat al SAU Altres
Suport remot	0-10	<i>Indiqueu els motius de la valoració al suport remot:</i> No m'han atès correctament Manca de comprensió del problema o manca de coneixements dels tècnics Tanquen les incidències sense estar resoltes No m'han resolt el problema No he necessitat suport remot Altres
Suport presencial	0-10	<i>Indiqueu els motius de la valoració al suport dels tècnics presencials:</i> No m'han atès correctament Manca de comprensió del problema o manca de coneixements dels tècnics No m'han resolt el problema No he necessitat suport presencial Altres
Temps de resolució	0-10	-
Valoració dels serveis de Tecnologies de la Informació i Comunicacions d'ús personal		
En aquesta secció us demanem que valoreu el vostre grau de satisfacció amb els serveis i eines d'ús personal que presta el CTTI.		
Disposeu de telèfon mòbil corporatiu?	Sí/No	(Mostra o oculta la pregunta sobre telefonia mòbil)
Valoreu el vostre grau de satisfacció amb les següents eines i serveis TIC Si no disposeu d'algun servei, no responeu la pregunta.	Matriu	

Pregunta	Format	Opcions si valoració < 7
Ordinador	0-10	<i>Indiqueu els motius de la valoració a l'ordinador:</i> L'equip assignat no s'adequa a les necessitats del meu lloc de treball El disc dur de l'ordinador és petit L'ordinador és lent o antic L'ordinador no disposa del programari que necessito L'ordinador és compartit i no el puc fer servir quan el necessito No disposo d'ordinador Altres
Correu electrònic	0-10	<i>Indiqueu els motius de la valoració al servei de correu electrònic:</i> Poca capacitat de la bústia de correu Problemes de sincronització (correu, agenda, contactes) Falta d'informació i formació L'ús del correu és poc intuïtiu No he fet ús del correu Altres
Aplicacions	0-10	<i>Indiqueu els motius de la valoració a les aplicacions:</i> Les aplicacions no s'adeqüen a les necessitats del lloc de treball No puc accedir a les aplicacions quan les necessito Les aplicacions van molt lentes Les aplicacions no funcionen en els navegadors que utilitzo Massa aplicacions amb funcionalitats molt similars Manca d'actualització de versions de programari No faig servir aplicacions Altres
Espais d'emmagatzematge (unitats de xarxa)	0-10	<i>Indiqueu els motius de la valoració als espais d'emmagatzematge:</i> Problemes de connexió a les unitats de xarxa Poca capacitat dels espais d'emmagatzematge No he fet ús del servei Altres

Pregunta	Format	Opcions si valoració < 7
Eines col·laboració tipus Office365 (Teams, Onedrive ...) o GSuite (Google Drive ...)	0-10	<i>Indiqueu els motius de la valoració a les eines de col·laboració:</i> Manquen eines col·laboratives No tinc el coneixement per fer servir les eines de col·laboració La imatge i la qualitat del so de les reunions en línia són deficientes És difícil programar reunions i unir-se a les reunions en línia La connexió es talla i he de tornar-me a connectar No tinc l'equipament adequat per fer reunions en línia No tinc eines de col·laboració o no les he fet servir Altres
Telefonia mòbil	0-10	<i>Indiqueu els motius de la valoració al servei de telefonia mòbil:</i> El telèfon és lent o antic Tinc problemes de cobertura per trucar Tinc problemes de cobertura per navegar per internet Altres
Valoració dels serveis de Tecnologies de la Informació i Comunicacions en el centre de treball		
En aquesta secció us demanem que valoreu el vostre grau de satisfacció amb les eines i serveis que presta el CTTI al vostre centre de treball.		
Disposeu de WIFI al vostre centre de treball?	Sí / No	(Mostra o oculta la pregunta sobre WiFi)
Valoreu el vostre grau de satisfacció amb les eines i serveis TIC que presta el CTTI en el vostre centre de treball.	Matriu	
Impressores	0-10	<i>Indiqueu els motius de la valoració a les impressores en el vostre centre de treball:</i> Les impressores són lentes o antigues Hi ha poques impressores disponibles Les impressores tenen massa averies Manquen funcionalitats a les impressores (A3, color, doble cara, escàner, etc.) Problemes de reposició de consumibles (tinta, tòners ...) Mala qualitat d'impressió No he fet ús del servei Altres

Pregunta	Format	Opcions si valoració < 7
Navegació per internet	0-10	<i>Indiqueu els motius de la valoració a la navegació per internet des del vostre centre de treball:</i> La velocitat de navegació per Internet, la transferència de fitxers i la visualització de vídeos és lenta o s'entretalla Quan intento visitar alguns llocs web el navegador diu que no estan disponibles Manca d'actualització dels navegadors Problemes de compatibilitat entre navegadors i aplicacions No he fet ús del servei Altres
WIFI	0-10	<i>Indiqueu els motius de la valoració al servei de WIFI en el vostre centre de treball:</i> La velocitat de navegació per Internet, la transferència de fitxers i la visualització de vídeos és lenta o s'entretalla No hi ha cobertura o és molt baixa en els espais on la necessito Tinc desconexions sovint, en desplaçar-me entre edificis o en certs moments del dia No he fet ús del servei Altres
Telefonia fixa	0-10	<i>Indiqueu els motius de la valoració a la telefonia fixa en el vostre centre de treball:</i> Sovint hi ha averies o talls a les línies de telèfon El telèfon fix o la centraleta de la seu no té les funcionalitats que necessito Si tingués mòbil no necessitaria telèfon fix Sovint les línies estan saturades i no permeten trucar o rebre trucades Disposo de telèfon mòbil i no utilitzo el fix No he fet ús del servei Altres
Valoració dels serveis de Ciberseguretat		
Heu tingut algun incident de ciberseguretat en els darrers mesos (virus, correus maliciosos, etc.)?	Sí / No	(Mostra o oculta la següent pregunta)

Pregunta	Format	Opcions si valoració < 7
Valoreu el vostre grau de satisfacció amb la resolució de l'incident de ciberseguretat	0-10	-
Heu rebut alguna formació en ciberseguretat / seguretat de la informació en l'àmbit de la Generalitat de Catalunya?	Sí / No	(Mostra o oculta la següent pregunta)
Valoreu el vostre grau de satisfacció amb la formació rebuda	0-10	-
Considerereu suficient la formació rebuda en ciberseguretat/seguretat de la informació per desenvolupar les tasques assignades?	0-10	-
Satisfacció global		
Quina és la vostra valoració global amb el servei de les Tecnologies de la Informació i la Comunicació (TIC)?	0-10	-
A continuació podeu afegir els comentaris addicionals que considereu oportuns respecte la valoració del servei de les TIC No incloeu noms o cognoms de persones físiques ni altres dades personals	Text lliure	-