



REO núm: 995
Data: 06/04/2021

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

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. Segon semestre del 2020

Gener 2021

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:** 182.965 individus
- ❑ **Marc mostral:** 67.006 individus + Intranets
- ❑ **Mètode de recollida informació:** Enviament d'una enquesta per correu electrònic mitjançant plataforma interna del CTTI. 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:** 7 de Desembre 2020
- ❑ **Data de tancament:** 17 de Gener 2021
- ❑ **Comunicat a les intranets dels departaments**

- ❑ **Respostes rebudes: 10.541** (incloses 108 d'Intranets)
- ❑ **Valoració global: 7,45**
- ❑ **Mitjana resta respostes: 7,72** (no es tenen en compte les preguntes de Ciberseguretat)
- ❑ **Participació: 15,73%.** 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	Marc mostral	Mostra	Participació
EXI	389	70	17,99%
ARP	2.480	614	24,76%
CLT	1.157	314	27,14%
EMC	1.257	310	24,66%
EDU	8.100	1.618	19,98%
INT	7.188	841	11,70%
JUS	3.748	527	14,06%
PRE	992	250	25,20%
CTTI	294	162	55,10%
PDA	361	70	19,39%
TES	2.961	594	20,06%
TSF	3.596	668	18,58%
VEH	2.201	532	24,17%
SLT	3.595	659	18,33%
ICS	28.688	3.312	11,54%
TOTAL	67.006	10.541	15,73%

2. Resum de resultats

Resum estadístic participació

Àmbit	Univers	Marc mostral	Objectiu	Mostra	Objectiu Assolit?	Participació	% Confiança	% Error
EXI	389	389	194	70	✗	17,99%	95%	10,62%
ARP	2.480	2.480	333	614	✓	24,76%		3,43%
CLT	1.157	1.157	289	314	✓	27,14%		4,72%
EMC	1.257	1.257	294	310	✓	24,66%		4,83%
EDU	89.900	8.100	985	1.618	✓	19,98%		2,18%
INT	9.727	7.188	962	841	✗	11,70%		3,18%
JUS	15.335	3.748	375	527	✓	14,06%		3,96%
PRE	992	992	277	250	✗	25,20%		5,36%
CTTI	294	294	167	162	✗	55,10%		5,17%
PDA	361	361	186	70	✗	19,39%		10,53%
TES	2.961	2.961	340	594	✓	20,06%		3,60%
TSF	5.609	3.596	360	668	✓	18,58%		3,42%
VEH	2.201	2.201	327	532	✓	24,17%		3,70%
SLT	5.582	3.595	359	659	✓	18,33%		3,45%
ICS	44.720	28.688	3.285	3.312	✓	11,54%		1,60%
TOTAL	182.965	67.006	8.732	10.541	✓	15,73%	95%	0,88%

(*) 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.

Participació respecte enquesta anterior

Juny 2020	14,75%	↓
Desembre 2020	15,73%	0,98%

- ❑ Àmbits amb més percentatge de participació: CLT (27,14%, 314 respostes), PRE (25,20%, 250) i ARP (24,76%, 614)
- ❑ Àmbits amb menys percentatge de participació: ICS (11,54%, 3.312 respostes), INT (11,70%, 841) i JUS (14,06%, 527)
- ❑ 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: EXI (10,62%), PDA (10,53%) i PRE (5,36%)

Resum global valoracions

Resultats Enquesta Desembre 2020		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	Àmbit (*)	Promig respostes àmbits, sense preguntes de Ciberseguretat
Pregunta	Servei valorat	Atenció telefònica	Tècnics de suport remot	Tècnics de suport presencial	Temps de resolució	Ordinador *	Correu electrònic	Aplicacions	Espais d'emmagatzematge	Eines de col·laboració tipus Office365	Telefonia mòbil	Impressores	Navegació per Internet	WiFi	Telefonia fixa	Resolució de l'incident de ciberseguretat.	Formació ciberseguretat rebuda	Formació suficient ciberseguretat	Quina és la vostra valoració global amb el servei TIC?	
EXI	8,43	8,58	8,34	8,00	7,93	8,71	7,97	8,21	8,43	8,42	8,03	8,73	7,95	8,29	8,36	7,96	7,79	7,83	8,29	
ARP	8,23	8,15	7,80	7,38	8,12	8,21	7,36	7,75	8,09	7,85	8,08	7,96	7,75	7,93	7,91	7,69	7,44	7,62	7,90	
CLT	8,35	8,29	8,00	7,61	8,03	8,20	7,61	7,55	7,95	7,98	8,21	8,23	7,66	8,28	7,71	7,65	7,32	7,89	8,00	
EMC	7,93	7,80	8,23	7,35	7,94	8,12	7,46	7,70	8,02	7,89	7,43	7,99	7,26	7,85	7,54	7,44	6,91	7,29	7,78	
EDU	7,56	7,40	7,25	7,01	7,16	8,22	7,23	7,58	7,59	7,80	6,86	6,67	6,13	7,33	6,23	7,54	6,88	6,85	7,27	
INT	7,27	7,24	7,11	6,34	6,89	7,47	6,74	6,11	6,67	7,52	7,47	7,06	6,09	7,40	6,91	7,17	6,62	6,77	6,96	
JUS	7,98	7,99	6,93	6,99	7,45	7,81	6,93	7,26	6,98	7,60	6,99	7,24	7,60	7,39	6,38	7,46	6,84	7,18	7,37	
PRE	8,37	8,36	8,43	7,74	8,28	8,49	7,93	8,29	8,41	8,10	7,82	8,40	7,51	8,26	7,89	8,16	7,63	7,98	8,17	
CTTI	8,83	8,90	9,28	8,63	8,58	9,08	8,67	8,71	9,06	9,33	8,86	9,13	8,93	8,49	7,96	8,13	7,50	8,80	8,89	
PDA	7,98	8,04	7,90	7,68	8,29	8,10	8,10	8,06	8,30	7,93	7,14	8,25	7,84	7,80	7,93	7,96	7,41	7,74	7,96	
TES	7,99	7,81	7,73	7,20	7,91	8,12	7,25	7,56	7,93	7,98	7,81	8,03	7,43	7,78	7,61	7,75	7,34	7,35	7,75	
TSF	8,25	8,18	7,91	7,47	7,53	8,19	7,35	7,74	7,97	8,48	7,34	7,97	7,48	7,73	7,33	7,63	7,10	7,59	7,83	
VEH	7,82	7,83	7,78	6,87	7,89	7,86	7,39	7,51	7,77	8,05	7,38	7,90	7,64	7,82	7,85	7,56	7,16	7,29	7,68	
SLT	7,16	7,20	7,42	6,42	7,70	7,97	7,10	7,23	7,52	7,87	6,83	7,50	6,47	7,47	7,43	7,61	7,20	6,92	7,28	
ICS	7,32	7,17	6,75	6,48	6,71	7,28	6,69	6,48	6,53	7,53	6,18	6,87	6,17	6,26	6,49	7,26	6,72	6,62	6,75	
Mitjana àmbits	7,97	7,93	7,79	7,28	7,76	8,12	7,45	7,58	7,81	8,02	7,50	7,86	7,33	7,74	7,44	7,66	7,19	7,45	7,72	

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

- ❑ Àmbits amb millor valoració global (Columna valoració global): PRE (7,98), CLT (7,89) i EXI (7,83)
- ❑ Àmbits amb pitjor valoració global (Columna valoració global): ICS (6,62), INT (6,77) i EDU (6,85)
- ❑ Preguntes amb millor valoració (Promig respostes): Valoració Correu electrònic (8,12), Telefonia mòbil (8,02) i Atenció telefònica (7,97)
- ❑ Preguntes amb pitjor valoració (Promig respostes): Formació suficient ciberseguretat (7,19), Temps de resolució (7,28) i WIFI (7,33)
- ❑ Comparant la puntuació total entre l'enquesta de Juny 2020 (7,52) i Desembre 2020 (7,72), hi ha una millora de 0,20 punts

Resum global evolució participació i preguntes

Àmbit	Participació Juny 2018		Participació desembre 2018		Participació Juny 2019		Participació Desembre 2019		Participació Juny 2020		Participació Desembre 2020
EXI	20,37%	👇 -1,72%	18,65%	👇 -5,00%	13,65%	👆 9,14%	22,79%	👇 -0,10%	22,69%	👇 -4,69%	17,99%
ARP	25,45%	👇 -2,01%	23,44%	👇 -4,35%	19,09%	👆 8,13%	27,22%	👇 -4,14%	23,08%	👆 1,68%	24,76%
CLT	24,93%	👆 0,81%	25,74%	👇 -2,55%	23,19%	👆 3,18%	26,37%	👇 -0,99%	25,38%	👆 1,76%	27,14%
EMC	20,11%	👇 -3,85%	16,26%	👇 -4,60%	11,66%	👆 5,92%	17,58%	👆 8,24%	25,82%	👇 -1,16%	24,66%
EDU	26,22%	👇 -4,24%	21,98%	👇 -4,60%	17,38%	👆 5,09%	22,47%	👆 1,14%	23,61%	👇 -3,63%	19,98%
INT	16,08%	👇 -2,68%	13,40%	👇 -5,78%	7,62%	👆 3,80%	11,41%	👇 -4,46%	6,95%	👆 4,75%	11,70%
JUS	14,58%	👇 -2,32%	12,26%	👇 -1,67%	10,59%	👆 5,67%	16,26%	👇 -4,25%	12,01%	👆 2,05%	14,06%
PRE	16,65%	👇 -0,30%	16,35%	👇 -2,96%	13,39%	👆 4,14%	17,53%	👆 2,93%	20,46%	👆 4,74%	25,20%
CTTI	32,77%	👆 3,39%	36,16%	👇 -13,22%	22,94%	👆 16,05%	38,99%	👆 11,89%	50,88%	👆 4,22%	55,10%
PDA	18,22%	👇 -0,51%	17,71%	👇 -3,84%	13,87%	👆 3,35%	17,22%	👆 2,89%	20,11%	👇 -0,72%	19,39%
TES	19,70%	👇 -3,36%	16,34%	👇 -2,61%	13,73%	👆 4,83%	18,55%	👆 0,45%	19,00%	👆 1,06%	20,06%
TSF	21,77%	👇 -7,04%	14,73%	👇 -1,15%	13,58%	👆 3,13%	16,71%	👇 -1,49%	15,22%	👆 3,36%	18,58%
VEH	27,61%	👇 -7,57%	20,04%	👇 -4,41%	15,63%	👆 5,13%	20,76%	👆 1,44%	22,20%	👆 1,97%	24,17%
SLT	22,17%	👇 -3,41%	18,76%	👇 -4,15%	14,61%	👆 5,09%	19,71%	👇 -3,68%	16,03%	👆 2,30%	18,33%
ICS	14,53%	👇 -3,53%	11,00%	👇 -2,64%	8,36%	👆 5,26%	13,62%	👇 -2,60%	11,02%	👆 0,52%	11,54%
TOTAL	18,62%	👇 -3,60%	15,02%	👇 -3,28%	11,74%	👆 4,96%	16,70%	👇 -1,95%	14,75%	👆 0,98%	15,73%

Participació Juny 2018	18,62%	
Participació Desembre 2018	15,02%	👇 -3,60%
Participació Juny 2019	11,74%	👇 -3,28%
Participació Desembre 2019	16,70%	👆 4,96%
Participació Juny 2020	14,75%	👇 -1,95%
Participació Desembre 2020	15,73%	👆 0,98%

Participació Desembre 2018	15,02%	
Participació Desembre 2019	16,70%	👆 1,68%
Participació Desembre 2020	15,73%	👇 -0,97%

👆 0,71%

Evolució preguntes darreres 3 enquestes

	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'emmagatzema lge i col·laboració	Espais d'emmagatzema lge	Eines de col·laboració tipus Office365	Resolució incidents ciberseguretat	Formació ciberseguretat	Formació suficient	Eines disponibles	Suport tècnic rebut	Com es fa vostra valoració global amb el servei TIC?
Desembre 2019	7,61	-	8,27	7,05	7,04	6,93	7,55	7,19	6,91	6,58	7,49	6,9	7,09	-	-	6,94	7,04	6,34	-	-	7,08
	👆	-	👇	👆	👆	👆	👆	👆	👇	👆	👇	👆	👆	-	-	👆	👇	👇	-	-	👆
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	7,86	7,33	7,45	7,74	8,02	-	7,58	7,81	7,44	7,66	7,19	-	-	7,45

- ❑ Comparant la participació total amb la darrera enquesta de Juny del 2020, s'aprecia una pujada del 0,98%.
- ❑ Comparant la participació total, dins del mateix període, amb l'enquesta de Desembre 2019, s'aprecia una baixada del 0,97%. Però si comparem, dins del mateix període, amb l'enquesta de Desembre 2018, s'aprecia una pujada del 0,71%.

Gràcies