



REO núm: 1002
Data: 23/07/2021

Enquesta de satisfacció dels serveis TIC de la Generalitat de Catalunya. 1a onada 2021

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 2021

Juliol 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:** 205.923 individus
- ❑ **Marc mostral:** 67.762 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 Juny 2021
- ❑ **Data de tancament:** 4 de Juliol 2021
- ❑ **Comunicat a les intranets dels departaments**

- ❑ **Respostes rebudes: 11.132** (incloses 164 d'Intranets)
- ❑ **Valoració global: 7,57**
- ❑ **Mitjana resta respostes: 7,72** (no es tenen en compte les preguntes de Ciberseguretat)
- ❑ **Participació: 16,43%.** 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	416	97	23,32%
ARP	2.470	596	24,13%
CLT	1.165	308	26,44%
EMC	1.270	311	24,49%
EDU	8.275	1.950	23,56%
INT	7.313	957	13,09%
JUS	3.751	577	15,38%
PRE	946	176	18,60%
CTTI	297	156	52,53%
PDA	373	86	23,06%
TES	2.994	590	19,71%
TSF	3.602	767	21,29%
VEH	2.214	555	25,07%
SLT + ICS	32.677	4.006	12,26%
TOTAL	67.762	11.132	16,43%

2. Resum de resultats

Resum estadístic participació

Àmbit	Univers	Marc mostral	Objectiu	Mostra	Objectiu Assolit?	Participació	% Confiança	% Error
EXI	416	416	200	97	✘	23,32%	95%	8,72%
ARP	2.470	2.470	333	596	✔	24,13%		3,50%
CLT	1.165	1.165	289	308	✔	26,44%		4,79%
EMC	1.270	1.270	295	311	✔	24,49%		4,83%
EDU	101.380	8.275	1.007	1.950	✔	23,56%		1,94%
INT	9.980	7.313	970	957	✘	13,09%		2,95%
JUS	15.791	3.751	375	577	✔	15,38%		3,75%
PRE	946	946	273	176	✘	18,60%		6,67%
CTTI	297	297	168	156	✘	52,53%		5,42%
PDA	373	373	189	86	✘	23,06%		9,28%
TES	2.994	2.994	341	590	✔	19,71%		3,62%
TSF	5.766	3.602	360	767	✔	21,29%		3,14%
VEH	2.214	2.214	327	555	✔	25,07%		3,60%
SLT + ICS	60.861	32.677	3.694	4.006	✔	12,26%		1,45%
TOTAL	205.923	67.762	8.822	11.132	✔	16,43%		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.

Participació respecte enquesta anterior

Desembre 2020	15,73%	↑
Juny 2021	16,43%	0,70%

- ❑ Àmbits amb més percentatge de participació: CLT (26,44%, 308 respostes), VEH (25,07%, 555) i EMC (24,49%, 311)
- ❑ Àmbits amb menys percentatge de participació: SLT + ICS (12,26%, 4.006 respostes), INT (13,09%, 957) i JUS (15,38%, 577)
- ❑ Amb aquests resultats, en global s'assoleix un marge d'error al voltant del 1%, i cada àmbit compleix l'objectiu de tenir un marge d'error inferior al 5% excepte els següents: PDA (9,28%), EXI (8,72%) i PRE (6,67%)

Resum global valoracions

Resultats Enquesta Juny 2021																			
Pregunta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	Àmbit (*)	
Servei valorat	Atenció telefònica	Tècnics de suport remot	Temps de resolució	Ordinador *	Correu electrònic	Aplicacions	Espais d'emmagatzematge	Eines de col·laboració tipus Office365	Telefonia mòbil	Tècnics de suport presencial	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	8,58	8,62	7,98	8,40	8,66	7,97	8,40	8,67	8,95	8,38	8,34	8,76	8,30	8,16	8,21	8,55	8,12	8,35	8,44
ARP	8,08	8,00	7,20	8,04	8,23	7,42	7,78	8,01	7,97	7,53	7,80	7,93	7,76	7,36	7,48	7,79	7,47	7,53	7,79
CLT	8,31	8,27	7,61	8,13	8,40	7,80	7,64	8,03	8,48	7,65	8,00	8,18	7,79	7,96	7,55	7,92	7,50	7,77	8,02
EMC	8,12	8,02	7,66	8,17	8,28	7,69	8,00	8,19	7,70	8,14	7,51	8,16	7,38	7,64	7,38	7,46	7,24	7,62	7,91
EDU	7,27	7,29	6,00	7,36	8,35	7,17	7,70	7,48	7,88	7,18	7,06	8,85	6,35	7,34	6,77	7,67	7,18	6,97	7,30
INT	7,15	7,14	6,37	6,80	7,45	6,57	5,88	6,46	7,32	6,67	6,96	6,75	6,17	7,16	6,87	7,42	6,78	6,69	6,77
JUS	8,07	7,96	7,15	7,31	7,76	6,94	7,06	6,95	8,01	6,99	6,78	7,11	7,48	7,31	6,49	7,50	7,05	7,11	7,35
PRE	8,35	8,31	7,82	8,48	8,40	7,95	8,20	8,21	8,19	8,31	7,62	8,22	7,35	8,06	8,17	8,03	7,77	7,99	8,10
CTTI	8,92	8,97	8,81	9,28	9,36	8,76	8,99	9,31	9,34	9,28	9,03	9,16	8,81	8,82	8,46	8,52	7,83	8,94	9,06
PDA	8,01	8,15	7,60	8,64	8,40	8,25	8,67	8,71	8,93	8,19	7,66	8,37	7,94	7,67	8,59	7,97	7,69	7,67	8,23
TES	7,96	7,71	7,02	7,96	8,16	7,43	7,65	8,03	7,94	7,60	7,72	7,87	7,43	7,07	7,16	7,94	7,67	7,28	7,68
TSF	8,35	8,38	7,63	8,14	8,42	7,62	8,10	8,21	8,22	7,79	7,42	8,08	7,68	7,66	7,62	7,79	7,26	7,75	7,98
VEH	7,97	7,99	7,10	8,09	8,05	7,46	7,77	7,91	8,11	8,08	7,42	7,98	7,87	7,78	7,72	7,71	7,42	7,49	7,83
SLT + ICS	7,48	7,33	6,71	6,92	7,38	6,81	6,68	6,88	7,58	6,68	6,19	6,95	6,43	6,62	6,85	7,48	7,06	6,83	6,90
Promig respostes	8,05	8,01	7,40	7,98	8,24	7,56	7,75	7,93	8,19	7,75	7,54	7,88	7,48	7,61	7,52	7,84	7,43	7,57	7,72

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

- ❑ Àmbits amb millor valoració global (Columna valoració global): EXI (8,35), PRE (7,99), CLT (7,77)
- ❑ Àmbits amb pitjor valoració global (Columna valoració global): SLT + ICS (6,83), INT (6,69) i EDU (6,97)
- ❑ Preguntes amb millor valoració (Promig respostes): Correu electrònic (8,24), Telefonia mòbil (8,19) i Atenció telefònica (8,05)
- ❑ Preguntes amb pitjor valoració (Promig respostes): Temps de resolució (7,40), Formació suficient ciberseguretat (7,43), i WIFI (7,48)
- ❑ Comparant la puntuació total entre l'enquesta de Desembre 2020 (7,64) i Juny 2021 (7,72), ha pujat en 0,08 (no s'ha tingut en compte la nota del CTTI en el càlcul, en ambdós casos)

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		Participació Juny 2021	Àmbit
EXI	20,37%	📉 -1,72%	18,65%	📉 -5,00%	13,65%	📈 9,14%	22,79%	📉 -0,10%	22,69%	📉 -4,69%	17,99%	📈 5,32%	23,32%	EXI
ARP	25,45%	📉 -2,01%	23,44%	📉 -4,35%	19,09%	📈 8,13%	27,22%	📉 -4,14%	23,08%	📈 1,68%	24,76%	📉 -0,63%	24,13%	ARP
CLT	24,93%	📈 0,81%	25,74%	📉 -2,55%	23,19%	📈 3,18%	26,37%	📉 -0,99%	25,38%	📈 1,76%	27,14%	📉 -0,70%	26,44%	CLT
EMC	20,11%	📉 -3,85%	16,26%	📉 -4,60%	11,66%	📈 5,92%	17,58%	📈 8,24%	25,82%	📉 -1,16%	24,66%	📉 -0,17%	24,49%	EMC
EDU	26,22%	📉 -4,24%	21,98%	📉 -4,60%	17,38%	📈 5,09%	22,47%	📈 1,14%	23,61%	📉 -3,57%	20,04%	📈 3,53%	23,56%	EDU
INT	16,08%	📉 -2,68%	13,40%	📉 -5,78%	7,62%	📈 3,80%	11,41%	📉 -4,46%	6,95%	📈 4,79%	11,74%	📈 1,34%	13,09%	INT
JUS	14,58%	📉 -2,32%	12,26%	📉 -1,67%	10,59%	📈 5,67%	16,26%	📉 -4,25%	12,01%	📈 2,05%	14,06%	📈 1,32%	15,38%	JUS
PRE	16,65%	📉 -0,30%	16,35%	📉 -2,96%	13,39%	📈 4,14%	17,53%	📈 2,93%	20,46%	📈 4,84%	25,30%	📉 -6,70%	18,60%	PRE
CTTI	32,77%	📈 3,39%	36,16%	📉 -13,22%	22,94%	📈 16,05%	38,99%	📈 11,89%	50,88%	📈 4,22%	55,10%	📉 -2,58%	52,53%	CTTI
PDA	18,22%	📉 -0,51%	17,71%	📉 -3,84%	13,87%	📈 3,35%	17,22%	📈 2,89%	20,11%	📉 -0,72%	19,39%	📈 3,67%	23,06%	PDA
TES	19,70%	📉 -3,36%	16,34%	📉 -2,61%	13,73%	📈 4,83%	18,55%	📈 0,45%	19,00%	📈 1,06%	20,06%	📉 -0,35%	19,71%	TES
TSF	21,77%	📉 -7,04%	14,73%	📉 -1,15%	13,58%	📈 3,13%	16,71%	📉 -1,49%	15,22%	📈 3,36%	18,58%	📈 2,72%	21,29%	TSF
VEH	27,61%	📉 -7,57%	20,04%	📉 -4,41%	15,63%	📈 5,13%	20,76%	📈 1,44%	22,20%	📈 2,02%	24,22%	📈 0,85%	25,07%	VEH
SLT	22,17%	📉 -3,41%	18,76%	📉 -4,15%	14,61%	📈 5,09%	19,71%	📉 -3,68%	16,03%	📈 2,30%	18,33%	📉 -6,07%	12,26%	SLT + ICS
ICS	14,53%	📉 -3,53%	11,00%	📉 -2,64%	8,36%	📈 5,26%	13,62%	📉 -2,60%	11,02%	📈 0,55%	11,57%			
TOTAL	18,62%	📉 -3,60%	15,02%	📉 -3,28%	11,74%	📈 4,96%	16,70%	📉 -1,95%	14,75%	📈 1,01%	15,76%	📈 0,67%	16,43%	TOTAL

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 Juny 2021	16,43% 📈 0,70%

Participació Juny 2018	18,62%
Participació Juny 2019	11,74% 📉 -6,88%
Participació Juny 2020	14,75% 📈 3,01%
Participació Juny 2021	16,43% 📈 1,68%

Evolució preguntes darreres 4 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'emmagatzematge i col·laboració	Espais d'emmagatzematge	Eines de col·laboració tipus Office365	Resolució incidents ciberseguretat	Formació ciberseguretat	Formació suficient	Eines disponibles	Support tècnic rebut	Quina és la vostra valoració global del 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	7,85	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
	📈	📈	📉	📈	📈	📈	📈	📈	📈	📈	📈	📈	-	📈	📈	📈	📈	📈	-	-	📈

- ❑ Comparant la participació total amb la darrera enquesta de Desembre del 2020, s'aprecia una pujada del 0,70%.
- ❑ Comparant la participació total, dins del mateix període, amb l'enquesta de Juny 2020, s'aprecia una pujada de l'1,68%. I si comparem, dins del mateix període, amb l'enquesta de Juny 2019, s'aprecia una pujada del 4,69%.

Gràcies