



REO núm: 1018  
Data: 01/04/2022

## Enquesta de Satisfacció dels Serveis TIC de la Generalitat de Catalunya. 2a onada 2021

### Qüestionari



Generalitat de Catalunya  
**Departament d'Acció Climàtica,  
Alimentació i Agenda Rural**

## Enquesta de satisfacció dels serveis TIC, 2n semestre 2021

---

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.
Si no disposeu d'algun servei, o no l'heu utilitzat en els darrers 6 mesos, no respongueu la pregunta.

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>	-	-
<b>Valoració del suport als serveis de Tecnologies de la Informació i Comunicacions</b>		
<p>Valoreu el vostre grau de satisfacció amb el suport als serveis TIC: atenció telefònica del SAU i suport remot</p> <p>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	Indiqueu els motius de la valoració a l' <b>atenció telefònica del SAU</b> : <i>Temps d'espera elevat</i> <i>No m'han atès correctament</i> <i>Manca de comprensió del problema o manca de coneixements</i> <i>Manca de seguiment de les incidències</i> <i>No he trucat al SAU</i> <i>Altres</i>
Suport remot	0-10	Indiqueu els motius de la valoració al suport remot: <i>No m'han atès correctament</i> <i>Manca de comprensió del problema o manca de coneixements dels tècnics</i> <i>Tanquen les incidències sense estar resoltes</i> <i>No m'han resolt el problema</i> <i>No he necessitat suport remot</i> <i>Altres</i>
Temps de resolució	0-10	-
<b>Valoració dels serveis de Tecnologies de la Informació i Comunicacions</b>		
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 respongueu la pregunta.	Matriu	
Ordinador	0-10	Indiqueu els motius de la valoració a l' <b>ordinador</b> : <i>L'equip assignat no s'adequa a les necessitats del meu lloc de treball</i> <i>El disc dur de l'ordinador és petit</i> <i>L'ordinador és lent o antic</i> <i>L'ordinador no disposa del programari que necessito</i> <i>L'ordinador és compartit i no el puc fer servir quan el necessito</i> <i>No disposo d'ordinador</i> <i>Altres</i>

Pregunta	Format	Opcions si valoració < 7
Correu electrònic	0-10	Indiqueu els motius de la valoració al servei de correu electrònic: 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 servei Altres
Aplicacions	0-10	Indiqueu els motius de la valoració a les aplicacions: 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	Indiqueu els motius de la valoració als espais d'emmagatzematge: Problemes de connexió a les unitats de xarxa Poca capacitat dels espais d'emmagatzematge No he fet ús del servei Altres
Eines col·laboració tipus Office365 (Teams, Onedrive ...) o GSuite (Google Drive ...)	0-10	Indiqueu els motius de la valoració a les eines de col·laboració: 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	Indiqueu els motius de la valoració a la telefonia mòbil: El telèfon és lent o antic Tinc problemes de cobertura per trucar Tinc problemes de cobertura per navegar per internet Altres

Pregunta	Format	Opcions si valoració < 7
<b>Valoració dels serveis de Tecnologies de la Informació i Comunicacions en el centre de treball</b>		
En aquesta secció us demanem que valoreu el vostre grau de satisfacció amb les eines i serveis <b>al vostre centre de treball</b> .		
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 els serveis TIC en el vostre centre de treball. Si no disposeu d'algun servei, no respongueu la pregunta.	Matriu	
Suport presencial	0-10	<i>Indiqueu els motius de la valoració al suport dels tècnics presencials:</i> <i>No m'han atès correctament</i> <i>Manca de comprensió del problema o manca de coneixements dels tècnics</i> <i>No m'han resolt el problema</i> <i>No he necessitat suport presencial</i> <i>Altres</i>
Impressores	0-10	<i>Indiqueu els motius de la valoració a les impressores en el vostre centre de treball:</i> <i>Les impressores són lentes o antigues</i> <i>Hi ha poques impressores disponibles</i> <i>Les impressores tenen massa averies</i> <i>Manquen funcionalitats a les impressores (A3, color, doble cara, escàner, etc.)</i> <i>Problemes de reposició de consumibles (tinta ...)</i> <i>Mala qualitat d'impressió</i> <i>No he fet ús del servei</i> <i>Altres</i>

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

Pregunta	Format	Opcions si valoració < 7
Heu tingut algun incident de ciberseguretat en els darrers mesos (virus, correus maliciosos, etc.)?	Sí / No	(Mostra o oculta la següent pregunta)
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	-
Consideredu suficient la formació rebuda en ciberseguretat/seguretat de la informació per desenvolupar les tasques assignades?	0-10	-
<b>Satisfacció global</b>		
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	-