



REO núm: 1062  
Data: 11/07/2023

## Enquesta de satisfacció dels serveis TIC de la Generalitat de Catalunya. 1a onada 2022

### 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 2022**

**Juny 2022**

# 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:** 206.430 individus
- ❑ **Marc mostral:** 69.521 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 2022
- ❑ **Data de tancament:** 3 de juliol 2022
- ❑ **Comunicat a les intranets** dels departaments

- ❑ **Respostes rebudes: 10.580** (incloses 477 d'Intranets)
- ❑ **Mitjana global de totes les preguntes: 7,79** (no es tenen en compte les preguntes de Ciberseguretat)
- ❑ **Mitjana de la pregunta de valoració global del servei: 7,65**
- ❑ **Participació: 15,22%.** 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%.

Puntuació global



Pregunta valoració



Participació



## 2. Resum de resultats

# Resum estadístic participació

Àmbit	Univers	Mostra	Objectiu	Respostes	Objectiu Assolit?	Participació	% Confiança	% Error
XGO	359	359	186	77	✗	21,45%	95%	9,91%
ACC	2.479	2.479	333	682	✓	27,51%		3,20%
CLT	1.233	1.233	293	259	✗	21,01%		5,41%
EMT	1.764	1.764	316	403	✓	22,85%		4,29%
EDC	102.929	8.267	1.006	1.845	✓	22,32%		2,01%
INT	12.141	8.051	1.011	711	✗	8,83%		3,51%
JUS	15.372	3.748	375	554	✓	14,78%		3,84%
PRE	1.337	1.337	299	286	✗	21,39%		5,14%
CTTI	396	396	195	243	✓	61,36%		3,91%
VPD	2.962	2.962	340	511	✓	17,25%		3,94%
DSO	5.303	3.583	358	654	✓	18,25%		3,47%
ECO	2.020	2.020	323	540	✓	26,73%		3,61%
IFE	161	161	114	27	✗	16,77%		17,26%
REU	245	245	150	49	✗	20,00%		12,55%
SLT + ICS	57.729	32.916	3.320	3.739	✓	11,36%		1,51%
<b>TOTAL</b>	<b>206.430</b>	<b>69.521</b>	<b>8.618</b>	<b>10.580</b>	✓	<b>15,22%</b>		<b>95%</b>

(\*) 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

<b>Desembre 2021</b>	<b>17,08%</b>	↓ -1,86%
<b>Juny 2022</b>	<b>15,22%</b>	

- ❑ Àmbits amb més percentatge de participació: ACC (27,51%, 682 respostes), ECO (26,73%, 540) i EMT (22,85%, 403)
- ❑ Àmbits amb menys percentatge de participació: INT (8,83%, 711), SLT + ICS (11,36%, 3.739 respostes) i JUS (14,78%, 554)
- ❑ 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: IFE (17,26%), REU (12,55%), XGO (9,91%), CLT (5,41%) i PRE (5,14%)

# Resum global valoracions

## Resultats Enquesta Juny 2022

Colors	Valors
	≥ 6,5
	5 - 6,5
	< 5

	Resultats Enquesta Juny 2022																	Mitjana		
	Pregunta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16		17	
	Servei valorat // Pregunta	Atenció telefònica	Suport remot	Temps de resolució	Ordinador	Correu electrònic	Aplicacions	Espais d'emmagatzematge (unitats de xarxa)	Eines de col·laboració tipus Office365 (Teams, OneDrive ...) o GSuite (Google Drive ...)	Telefonia mòbil	Suport presencial	Impressores	Navegació per Internet	WiFi	Telefonia fixa	Valoreu el vostre grau de satisfacció amb la resolució de l'incident de ciberseguretat.	Valoreu el vostre grau de satisfacció amb la formació rebuda.	Considereu suficient la formació rebuda en ciberseguretat/seguretat de la informació per desenvolupar les tasques assignades?	Valoració global serveis TIC del CTTI	Promig de preguntes, sense preguntes de Ciberseguretat
Àmbits/Departaments	XGO	8,54	8,70	8,16	8,61	8,82	8,43	8,71	8,80	8,44	8,05	7,89	8,17	7,28	7,60	8,17	8,55	8,25	8,38	8,30
	ACC	8,24	8,20	7,57	8,34	8,51	7,75	8,20	8,25	7,88	8,15	8,05	8,26	8,04	6,80	7,73	7,94	7,64	7,72	8,02
	CLT	8,29	8,27	7,84	8,11	8,48	7,96	8,09	8,16	8,05	8,06	8,24	8,35	7,78	6,99	7,28	8,21	7,85	7,88	8,05
	EMT	8,35	8,43	8,00	8,34	8,44	7,76	8,31	8,23	7,96	8,36	7,74	8,38	7,80	7,06	7,62	7,98	7,48	7,92	8,08
	EDC	7,63	7,75	7,13	7,67	8,47	7,29	7,95	7,54	8,05	7,55	7,00	7,14	6,75	7,46	6,38	7,70	7,26	7,07	7,53
	INT	7,38	7,25	6,46	7,09	7,45	6,75	6,31	6,92	7,28	6,91	7,28	7,04	6,72	7,26	6,64	7,51	6,97	6,77	7,01
	JUS	7,84	7,93	7,06	7,38	7,76	7,04	7,12	7,06	8,06	7,25	6,70	7,20	7,72	7,15	6,77	7,54	7,22	7,03	7,38
	PRE	8,17	8,15	7,62	8,35	8,41	7,68	8,13	8,13	7,95	8,19	7,78	8,50	7,60	7,66	7,51	8,09	7,74	7,78	8,02
	CTTI	9,11	9,00	8,75	9,07	9,29	8,68	9,09	9,09	9,22	9,16	8,94	8,92	7,91	8,84	8,34	8,86	8,68	8,80	8,93
	VPD	7,91	7,84	7,26	8,10	8,24	7,42	7,95	8,11	7,85	8,21	7,76	8,20	7,77	6,36	7,59	7,98	7,81	7,51	7,79
	DSO	8,29	8,20	7,62	8,16	8,33	7,70	8,13	8,19	7,79	7,95	7,20	8,19	7,85	7,51	7,87	7,92	7,56	7,72	7,94
	ECO	8,23	8,30	7,49	8,39	8,21	7,82	8,27	8,13	8,31	8,32	7,85	8,30	8,06	8,07	7,86	8,03	7,82	7,75	8,12
	IFE	7,88	8,04	7,56	8,63	8,52	7,59	8,08	8,22	8,63	8,59	7,75	8,68	8,17	7,13	7,22	7,93	7,60	7,89	8,10
	REU	7,30	7,40	7,09	8,08	8,23	7,26	7,98	7,96	8,56	8,57	6,98	8,15	7,93	6,57	7,95	7,61	7,06	7,08	7,72
	SLT + ICS	7,40	7,31	6,66	7,06	7,50	6,97	7,13	7,16	7,53	7,15	6,31	7,10	6,53	6,95	7,16	7,56	7,16	7,40	7,05
Promig per servei:	8,04	8,05	7,48	8,09	8,31	7,61	7,96	8,00	8,10	8,03	7,56	8,04	7,59	7,29	7,47	7,96	7,61	7,65	7,79	

### Pregunta valoració global serveis TIC CTTI

### Promig de preguntes

### Valoració específica per servei

#### 3 Millors

XGO (8,38), EMT (7,92) i IFE (7,89)

XGO (8,30), ECO (8,12) i IFE (8,10)

Correu electrònic (8,31), Telefonia mòbil (8,10) i Ordinador (8,09)

#### 3 Pitjors

INT (6,77), JUS (7,03) i EDC (7,07)

INT (7,01), SLT + ICS (7,05) i JUS (7,38)

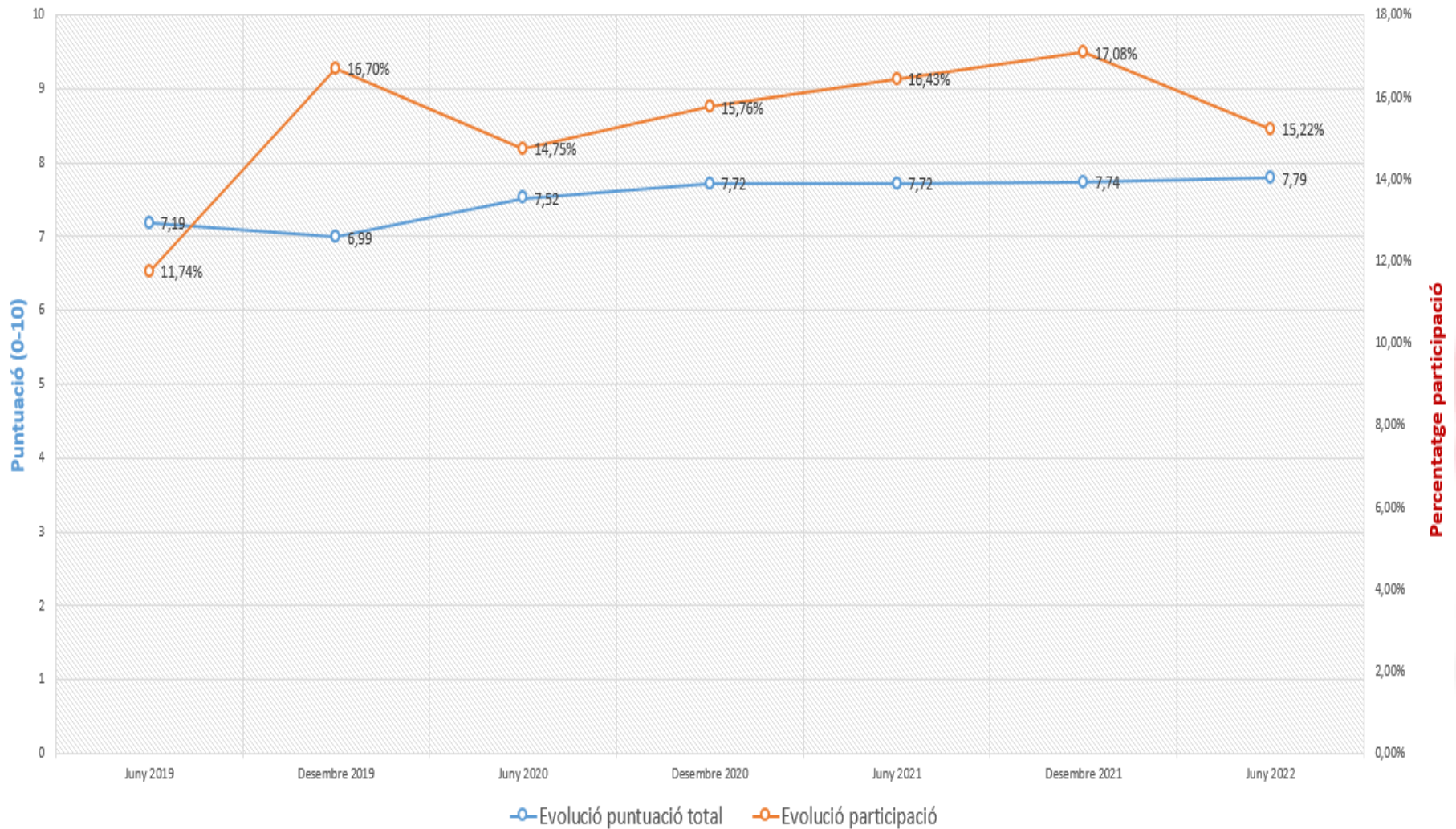
Telefonia fixa (7,29), Temps de resolució (7,48) i Impressores (7,56)

Comparant la puntuació total entre l'enquesta de Desembre 2021 (7,74) i Juny 2022 (7,79), ha pujat en 0,05 (no s'ha tingut en compte la nota del CTTI en el càlcul, en ambdós casos)



# Evolució de la puntuació total i participació

Evolució puntuació total i participació darrers 4 anys:



# Resum global evolució participació i preguntes

Evolució participacions per departament:

Àmbit	Participació Juny 2019		Participació Desembre 2019		Participació Juny 2020		Participació Desembre 2020		Participació Juny 2021		Canvi Govern	Participació Desembre 2021		Participació Juny 2022						
EXI	13,65%	↑	9,14%	22,79%	↓	-0,10%	22,69%	↓	-4,69%	17,99%	↑	5,32%	23,32%	↓	-1,47%	XGO	21,85%	↓	-0,40%	21,45%
ARP	19,09%	↑	8,13%	27,22%	↓	-4,14%	23,08%	↑	1,68%	24,76%	↓	-0,63%	24,13%	↑	1,63%	ACC	25,76%	↑	1,75%	27,51%
CLT	23,19%	↑	3,18%	26,37%	↓	-0,99%	25,38%	↑	1,76%	27,14%	↓	-0,70%	26,44%	↑	0,13%	CLT	26,57%	↓	-5,56%	21,01%
EMC	11,66%	↑	5,92%	17,58%	↑	8,24%	25,82%	↓	-1,16%	24,66%	↓	-0,17%	24,49%	↑	3,57%	EMT	28,06%	↓	-5,21%	22,85%
EDU	17,38%	↑	5,09%	22,47%	↑	1,14%	23,61%	↓	-3,57%	20,04%	↑	3,53%	23,56%	↑	0,47%	EDC	24,03%	↓	-1,71%	22,32%
INT	7,62%	↑	3,80%	11,41%	↓	-4,46%	6,95%	↑	4,79%	11,74%	↑	1,34%	13,09%	↓	-0,30%	INT	12,79%	↓	-3,96%	8,83%
JUS	10,59%	↑	3,67%	16,26%	↓	-4,25%	12,01%	↑	2,05%	14,06%	↑	1,32%	15,38%	↑	1,41%	JUS	16,79%	↓	-2,01%	14,78%
PRE	13,39%	↑	4,14%	17,53%	↑	2,93%	20,46%	↑	4,84%	25,30%	↓	-6,70%	18,60%	↑	4,50%	PRE	23,10%	↓	-1,71%	21,39%
CTTI	22,94%	↑	16,05%	38,99%	↑	11,89%	50,88%	↑	4,22%	55,10%	↓	-2,58%	52,53%	↑	7,00%	CTTI	59,53%	↑	1,83%	61,36%
PDA	13,87%	↑	3,35%	17,22%	↑	2,89%	20,11%	↓	-0,72%	19,39%	-	-	23,06%	-	-	-	-	-	-	
TES	13,73%	↑	4,83%	18,55%	↑	0,45%	19,00%	↑	1,06%	20,06%	↓	-0,35%	19,71%	↓	-0,05%	VPD	19,66%	↓	-2,41%	17,25%
TSF	13,58%	↑	3,13%	16,71%	↓	-1,49%	15,22%	↑	3,36%	18,58%	↑	2,72%	21,29%	↓	-2,88%	DSO	18,41%	↑	-0,16%	18,25%
VEH	15,63%	↑	5,13%	20,76%	↑	1,44%	22,20%	↑	2,02%	24,22%	↑	0,85%	25,07%	↓	-1,46%	ECO	23,61%	↑	3,12%	26,73%
SLT	14,61%	↑	5,09%	19,71%	↓	-3,68%	16,03%	↑	2,30%	18,33%	↑	0,72%	19,05%	↓	-0,19%	SLT	18,86%	↑	-4,35%	14,51%
ICS	8,36%	↑	5,26%	13,62%	↓	-2,60%	11,02%	↑	0,55%	11,57%	↓	-0,16%	11,41%	↑	0,41%	ICS	11,82%	↓	-0,85%	10,97%
																IFE	22,80%	↓	-6,03%	16,77%
																REU	22,61%	↓	-2,61%	20,00%
<b>TOTAL</b>	<b>11,74%</b>	<b>↑</b>	<b>4,96%</b>	<b>16,70%</b>	<b>↓</b>	<b>-1,95%</b>	<b>14,75%</b>	<b>↑</b>	<b>1,01%</b>	<b>15,76%</b>	<b>↑</b>	<b>0,67%</b>	<b>16,43%</b>	<b>↑</b>	<b>0,65%</b>		<b>17,08%</b>	<b>↓</b>	<b>-1,86%</b>	<b>15,22%</b>

Evolució preguntes darreres 4 anys:

	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'emmagatzem col·laboració	Espais d'emmagatzematge	Eines de col·laboració tipus Office365	Resolució incidents ciberseguretat	Formació ciberseguretat	Formació suficient	Eines disponibles	Suport tècnic rebut	Quina és la vostra satisfacció global amb el servei TIC?
<b>Desembre 2019</b>	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
	↑	-	↓	↑	↑	↑	↑	↑	↓	↑	↓	↑	↑	-	-	↑	↓	↓	-	-	↑
<b>Juny 2020</b>	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
	↑	-	↓	↓	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	-	-	-	↑	↑	↑	-	-	↑
<b>Desembre 2020</b>	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
	↑	↑	↓	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↓	↑	-	↑	↑	↑	↑	↑	-	-	↑
<b>Juny 2021</b>	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
	↑	↑	↑	↓	↑	↓	↑	↑	↑	↑	↓	↑	-	↑	↑	↓	↑	↑	-	-	↓
<b>Desembre 2021</b>	8,05	8,04	7,91	7,41	8,11	7,44	8,26	7,91	7,52	7,58	7,38	8,10	-	7,86	7,97	7,50	7,89	7,48	-	-	7,55
	↓	↑	↑	↑	↓	↑	↑	↑	↑	↑	↓	↑	-	↑	↑	↓	↑	↑	-	-	↑
<b>Juny 2022</b>	8,04	8,05	8,03	7,48	8,09	7,56	8,31	8,04	7,59	7,61	7,29	8,10	-	7,96	8,00	7,47	7,96	7,61	-	-	7,65

- ❑ Comparant la participació total amb la darrera enquesta de desembre del 2021, s'aprecia una baixada del 1,86%.
- ❑ Aquesta baixada ha estat deguda a que s'han fet 2 recordatoris menys que al desembre de 2021
- ❑ Comparant la participació total, dins del mateix període, amb l'enquesta de juny 2021, s'aprecia una baixada de l'1,21%.

# Gràcies