

IMI - Estudi de Satisfacció 2019

Informe Executiu

Novembre de 2020

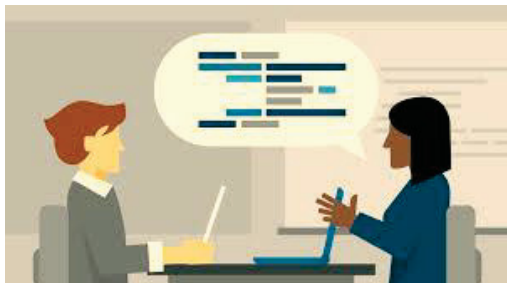




1. Introducció

El present document descriu els resultats obtinguts en l'**Estudi de Satisfacció 2019 sobre el servei de l'IMI** a les diferents àrees de l'Ajuntament de Barcelona.

1 Entrevistes personals



Alts càrrecs Ajuntament de Barcelona
Durada: 1h

Total Alts càrrecs
entrevistats

23

2 Enquesta en línia (general)



Mostra de persones usuàries
Durada: 5 minuts

Respostes
obtingudes

666

3 Enquesta en línia persones referents de Servei i Usuàries clau



Persones referents de servei i usuàries clau
Durada: 5 minuts

Respostes
obtingudes

77



1. Introducció

Entrevistes personals a Alts càrrecs

Àmbits de satisfacció explorats en l'entrevista

Ha estat avaluada la percepció de satisfacció de les persones usuàries mitjançant una **entrevista personal semiestructurada** i en relació amb els **5 eixos de valor identificats** com a aspectes a tenir en compte a l'hora de fer el seguiment del servei que l'IMI proporciona a l'organització.

EIXOS DE
VALOR IMI



Enquestes en línia

Àmbits de satisfacció explorats en les enquestes

Ha estat avaluada la percepció de satisfacció de les persones usuàries mitjançant **dos models d'enquesta en línia diferenciats**, cadascun dirigit a un **col·lectiu target diferenciati** i en relació amb els **3 eixos de valor i els àmbits indicats a continuació**.

EIXOS DE
VALOR IMI





3. Principals resultats de l'estudi

Eix 1 - Capdavanters: referents en innovació aplicada

Gestió del Pla de Transició Digital

- La majoria de persones entrevistades en presencial i/o telemàticament **associen el Pla de TD amb la vessant normativa de la LPACAP** amb el nou Sistema Integral de Contractació Electrònica (SICE), i amb l'impacte en les seves àrees. **En grau menor ho relacionen amb iniciatives d'innovació com l'impuls del programari lliure o d'Agile.** No veuen viable 100 % l'Administració Electrònica i **reclamen a l'IMI més protagonisme i millor coordinació del portafoli global d'iniciatives.**

Iniciatives d'impuls a la innovació en productes i serveis: Metodologies Agile, Opensource

- Les persones entrevistades en presencial i/o telemàticament es mostra una **dicotomia respecte al grau de coneixement** de metodologies Agile, els que hi han treballat es mostren satisfets i a favor. D'altra banda, pel que fa el canvi a opensource, els manca **aterrar l'estratègia de transició** en la seva Àrea per veure si és viable.

Millora en la gestió d'espais i serveis urbans

- Destacar també que les persones entrevistades en presencial i/o telemàticament tenen un **desconeixement generalitzat dels projectes en aquest àmbit**, excepte les implicades directament. D'altra banda, destaca un **interès majoritari per avaluar el potencial d'estendre els projectes d'IA** a casos d'ús de les diferents àrees.

Percepció millores derivades del Pla de Transició Digital

- Només el 50 % de les persones que van respondre l'enquesta en línia han percebut les **millores derivades del Pla de Transició Digital** i consideren l'IMI un centre **d'innovació tecnològica.**



3. Principals resultats de l'estudi

Eix 2 - Qualitat de l'experiència de la persona usuària

Carta de Serveis

- El total de les persones que han participat en aquest estudi afirma que **no coneix l'actual Carta de Serveis** de l'IMI.

Valoració Lloc de Treball

- En el total de persones que han participat en aquest estudi, són recurrents comentaris en referència a la **capacitat de dades disponible en els mòbils**, a la necessitat de replantejar un **model basat en portàtils** i no en ordinadors de sobretaula, i a la **dotació doble** i l'encariment econòmic que està suposant aquesta transició per a algunes àrees.

Servei d'Atenció a l'Usuari (SAU)

- El total de persones que han participat en aquest estudi **valora el SAU positivament**.

Portal Autoservei TIC

- Les persones entrevistades presencialment i/o telemàticament **valoren positivament les millores previstes en el Portal d'Autoservei TIC**.

Formació i gestió del canvi

- Les persones entrevistades presencialment i/o telemàticament **valoren que el desplegament d'accions de gestió del canvi no és homogeni i en tots els projectes**. La gestió del canvi **no s'estableix com a requisit clau** per a tots els projectes, i en alguns casos no se'n fa.

Equipament informàtic

- Segons els resultats de l'enquesta en línia s'indica que una **majoria de les persones usuàries disposen d'equipaments de sobretaula (73,37 %)** i un **49,13 % de portàtils**. Un **15,61 %** indica que necessitaria portàtils per executar diferents tasques. Alhora, una majoria considera que **cal modernitzar-les**.



3. Principals resultats de l'estudi

Eix 2 - Qualitat de l'experiència de la persona usuària

Programari

- Gairebé un 39 % de les persones que han respost l'enquesta en línia manifesta **mancances en la formació que rep respecte a les noves eines**. Sobre les possibilitats del treball col·laboratiu, gairebé un 65 % manifesta que està d'acord amb que **les eines proporcionades permeten treballar de manera més col·laborativa**.
- A nivell general, les persones usuàries que han respost l'enquesta en línia manifesten que caldria actualitzar les aplicacions en relació a les versions del mercat i accés a una mateixa eina de treball col·laboratiu transversal a l'Ajuntament. És comú a totes les àrees fer referència a la **manca d'aplicacions específiques**.

Seguretat de la Informació

- Gairebé un 76 % de les persones que han respost l'enquesta en línia estan segures amb **les iniciatives i accions preses per l'IMI en l'àmbit de la Seguretat de la Informació**
- Els comentaris recollits ressalten que el **grau d'externalització dificulta la privacitat de les dades** i això es converteix en una barrera d'accés o de gestió. Es demana de l'IMI **complicitat i involucració a l'hora d'afrontar els reptes per a la seguretat i trobar solucions flexibles**.

Atenció a la persona usuària

- El 80 % de les persones que han respost l'enquesta en línia percep un bon servei en l'atenció que rep. Tot i que, en un 20 % es manifesta que no rep una solució ràpida, i desconeix com fer el seguiment de les seves sol·licituds. D'altra banda, obté **molt bona valoració el servei de Tutoria i el suport SAU** a través del canal telefònic. Si bé es recullen crítiques a que les trucades són en alguns casos molt extenses, demanen moltes dades repetides i no resolen les incidències en un primer contacte.
- Un **19,38 % de les persones que han respost l'enquesta en línia manifesten que no disposen del servei de Tutoria**.

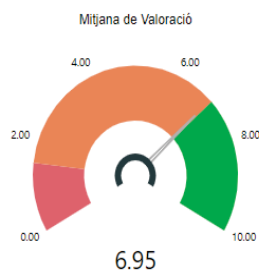


3. Principals resultats de l'estudi

Eix 2 - Qualitat de l'experiència de la persona usuària

Informació i Comunicació

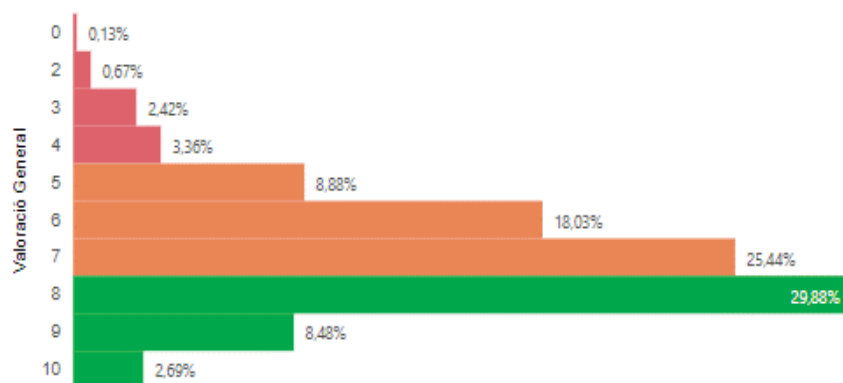
- Més d'un 70 % de les persones que han respost l'enquesta manifesta que la informació rebuda per part de l'IMI és interessant i útil. Destaquen el canal 'Correu IMI_comunicació' com a canal preferent per a rebre comunicacions d'IMI.



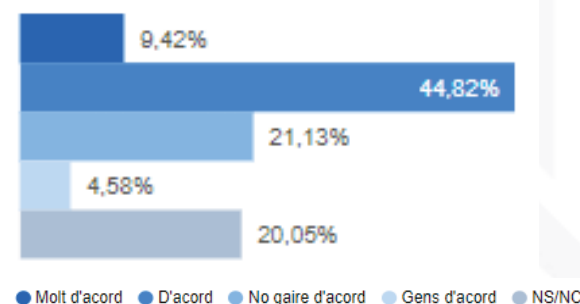
Valoració General

- A nivell general en l'enquesta en línia, es percep un bon grau de satisfacció amb el servei que dona l'IMI, obtenint aquest una puntuació de 6,95.
- Malgrat avaluar positivament la tasca de l'IMI, gairebé un 25% de les persones que han respost l'enquesta en línia manifesten que no han estat prou visibles els esforços de millora dels serveis de l'IMI al llarg del darrer any.

% de Puntuació per Intervals



Els serveis de l'IMI han millorat en l'últim any.





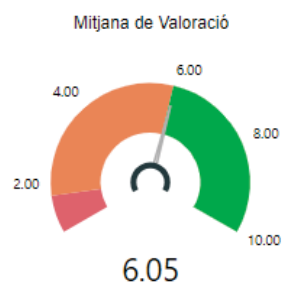
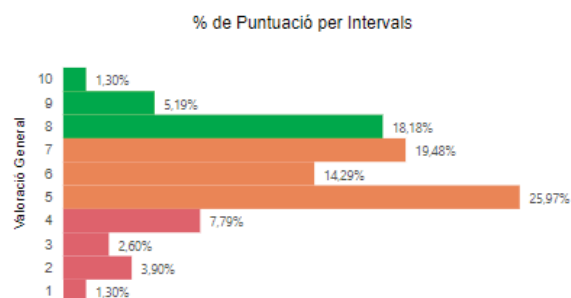
3. Principals resultats de l'estudi

Eix 2 - Qualitat de l'experiència de la persona usuària

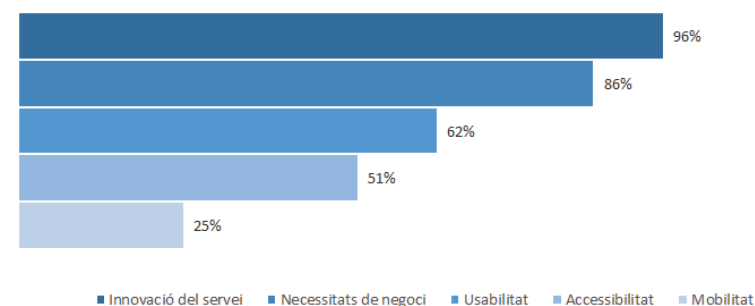
Solucions TIC

- En el resultat de l'enquesta en línia a persones referents de servei i usuàries clau de l'Ajuntament es percep un bon grau de **satisfacció en relació a les solucions TIC que ofereix l'IMI**. A més de les mètriques que es mostren en els gràfics, n'hi ha un que analitza les possibles **millores proposades per a les Solucions TIC** que disposen en cadascuna de les àrees de l'Ajuntament.

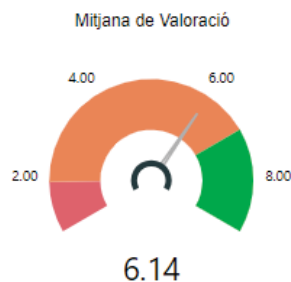
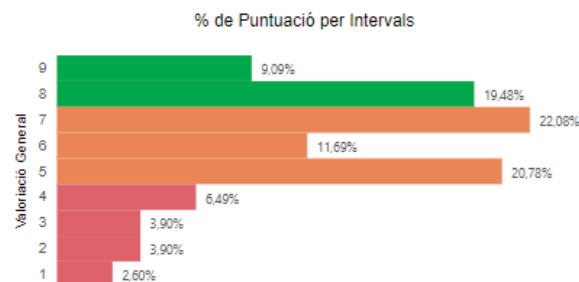
Satisfacció general del servei que dona l'IMI en relació a les Solucions TIC



% de persones usuàries que consideren diferents àmbits de millora en les solucions de les seves àrees



Satisfacció general en relació a les Solucions TIC de l'àrea específica





3. Principals resultats de l'estudi

Eix 3 - Serveis digitals 360º

Compliment LPACAP: Gestor de Procediments Administratius, Nou Portal d'Atenció Ciutadana

- Les persones entrevistades presencialment i/o telemàticament veuen com els projectes de LPACAP són més estratègics, però s'està **lluny encara de l'Administració Electrònica** (Es mostren crítics amb els avenços assolits). **Identitat digital, el projecte d'e-Arxiu, l'expedient electrònic i la digitalització segura** són alguns dels projectes que preocupen la seva resolució en aquest àmbit.

Iniciatives transversals de digitalització

- L'estudi ha posat de manifest un **grau de coneixement, en general, superficial** dels avenços realitzats en les iniciatives transversals de digitalització. No disposen el detall de les iniciatives però les **valoren positivament com a un Nou Model d'Atenció Ciutadana** més obert i participatiu.

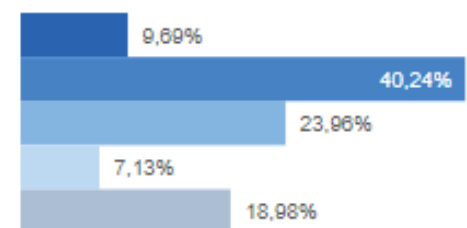
Principals reptes en innovació / digitalització a cobrir

- En l'entrevista presencial i/o telemàtica són recurrents comentaris en referència a projectes de *Business Intelligence* i *Big Data*. O bé, de l'automatització de processos i/o implementació d'Intel·ligència artificial per a millorar la operativa, o expedients electrònics i còpies autèntiques / segures (digitalització segura). **Això implica que en són coneixedors en part dels diferents reptes en innovació de l'IMI.**

Acompanyament en la digitalització dels serveis

- Aproximadament un 50 % de les persones que han respost l'enquesta en línia considera que l'IMI acompanya a les àrees en la digitalització dels serveis, mentre que un 30 % no hi estaria d'acord.

L'IMI acompanya a la meua àrea en la digitalització dels serveis.



● Molt d'acord ● D'acord ● No gaire d'acord ● Gens d'acord ● NS/NC



3. Principals resultats de l'estudi

Eix 4 - Lideratge, compromís i passió: generar confiança

Model de Relació i nivell de confiança: persones referents de sector, Comitès IMI-Client, etc.

- Les principals respostes de les persones entrevistades presencialment i /o telemàticament mostren que el model de relació de l'IMI és un **model de treball satisfactori i força consolidat**, tot i que em algunes ocasions hi ha un **desconeixement general de l'estructura i rols exactes** que té l'equip IMI assignat. Destacar que hi ha 6 persones entrevistades presencialment i/o telemàticament que veuen **mancances en el model de relació** establert en la seva direcció.

Grau de satisfacció amb el de projectes

- La majoria de les persones entrevistades presencialment i/o telemàticament consideren la **gestió de projectes ineficient**, amb requeriments que sovint no s'executen. Tot i així, valoren positivament les millores fetes amb els acords d'homologacions de proveïdors per a evitar endarreriments.

Transparència de projectes, serveis i contractes

- Les persones que s'han entrevistat presencialment i/o telemàticament consideren que l'IMI **en general els manté ben informats** i estan ben coordinats, si bé es mostren crítics amb la claredat de la informació rebuda en alguns casos. En projectes complexos, on esdevenen canvis de planificació o de l'abast, se'ls fa difícil **saber quin és l'estat de l'execució real i la relació exacta d'hores** amb el contractista.

Compromís amb la Seguretat i percepció sobre el grau de compliment legal

- La majoria de les persones entrevistades considera que **les mesures de Seguretat de la Informació implementades són suficients i adequades**, i que l'IMI és **prou estricte en aquest àmbit**, on el nombre de filtres que posa el departament de Seguretat acostumen a ser elevats.



3. Principals resultats de l'estudi

Eix 5 - Persones referents: del sector TIC i de l'Administració Local

Referents en sector TIC i relació amb proveïdors

- En general, les persones entrevistades presencialment i/o telemàticament **valoren positivament els esforços fets per l'IMI per esdevenir referent a l'àmbit TIC**, a nivell de projectes, serveis i iniciatives innovadores, ja que **s'ha aconseguit generar un relat i certes bones pràctiques en innovació**, però consideren que hi ha molta feina per fer i que l'IMI **ha perdut embranzida** respecte a períodes anteriors.
- Es valoren **positivament els acords marc i la homologació de proveïdors**, si bé genera algunes crítiques pel fet que és un aspecte important que **no ha estat comunicat adequadament**.

Col·laboració dins de l'Administració: Oficina Municipal de Dades

- Les persones entrevistades presencialment i/o telemàticament perceben l'OMD com un projecte **molt estratègic** i la reconeixen com una **infraestructura clau per la interoperabilitat** a l'Ajuntament, però en general existeix la percepció que és un projecte que **no s'està abordant com un projecte transversal** per tota la organització.

Comunicació i difusió de projectes

- La majoria de persones entrevistades presencialment i/o telemàticament **no consumeixen de manera habitual la informació** dels canals avaluats i, com a pràctica habitual s'identifica el fet que **predominen els canals informals**.

Referents en projectes de recerca i participació en projectes europeus

- En aquest àmbit les persones entrevistades presencialment i/o telemàticament tenen un **coneixement a molt alt nivell** i informació **'massa abstracta'**, per contraposició d'aquests projectes amb iniciatives més tangibles pel dia a dia a l'Ajuntament.
- Consideren que **és clau entrar en projectes europeus** per posicionament de la ciutat de Barcelona, a l'Ajuntament i de l'IMI.



4. Validació històrica dels resultats de l'enquesta en línia

4.1 Valoració general històrica de l'enquesta en línia



ESCALA DE VALORACIÓ DEL 1 AL 10 (1 gens satisfet al 10 molt satisfet)	2015	2016	2017	2018	2019
Equipament Informàtic	5,56	5,43	5,87	5,89	6,60
La resta d'equipació informàtica que disposes és l'adequada per la teva feina (impressores, projectors,...).	--	--	--	6,24	6,37
El grau d'actualització del maquinari i perifèrics (ordinador, telèfon, pantalla...) és l'adequat	5,41	5,2	6,24	6,09	6,98
Els programes informàtics que desenvolupa l'IMI s'adapten a les teves necessitats	5,8	5,75	6,31	5,94	6,74
El grau d'actualització de programes i aplicacions que disposes és l'adequat.	5,98	5,78	5,94	5,84	6,33
La incorporació de noves eines de programari lliure està sent l'adequada	--	--	5,36	5,36	--
Programari	5,07	5,26	5,73	5,71	6,70
La usabilitat dels sistemes informàtics per la teva tasca diària	5,97	6,06	6,48	6,35	7,27
La rapidesa en l'arrencada de la màquina	4,99	4,81	5,52	5,71	6,80
La velocitat de resposta dels programes	4,81	4,96	5,54	5,44	6,39
Els errors (interrupcions) en el funcionament del sistema	4,49	5,2	5,38	5,35	6,34
Seguretat de la Informació	6,39	6,56	6,82	6,96	6,98
Des de l'IMI estem aplicant les mesures tècniques, organitzatives i legals necessàries	6,39	6,56	6,82	6,96	7,91
Tens prou formació i informació en matèria de Seguretat de la Informació	--	--	--	--	6,05
Atenció a la persona usuària	7,1	7,54	7,61	7,2	8,03
El tracte que rep per part del personal de l'IMI quan comunica una incidència o consulta	7,66	8,03	8,13	8	8,86
El compromís/ implicació que mostra el personal de l'IMI	7,48	7,77	7,8	7,48	8,05
L'eficàcia d'aquesta solució (soluciona realment el problema)	6,64	7,19	7,28	6,94	--
Els canals de seguiment de l'estat de la teva incidència o consulta	--	--	--	6,8	7,69
La rapidesa en la solució del problema o consulta	6,61	7,17	7,24	6,77	7,50
Informació i comunicació	5,57	5,69	5,99	5,65	6,63
Respecte a la informació que reps per part de l'IMI	6,3	6,48	6,83	6,5	6,63
Respecte a la formació que reps per part de l'IMI dels projectes que es despleguen	4,83	4,91	5,14	4,81	--
TOTAL PERSONES ENQUESTADES PER ANY	411	720	604	582	743

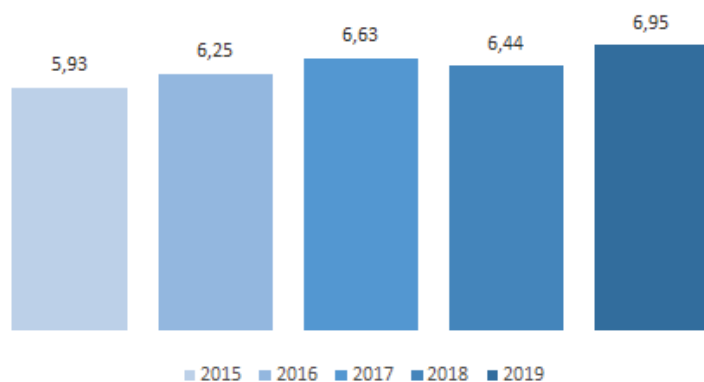


4. Validació històrica dels resultats de l'enquesta en línia

4.2 Evolució de la Satisfacció General

ESCALA DE VALORACIÓ DEL 1 AL 5 (1 gens satisfet al 5 molt satisfet)	2015	2016	2017	2018	2019
TOTAL PERSONES ENQUESTADES PER ANY	411	720	604	582	743

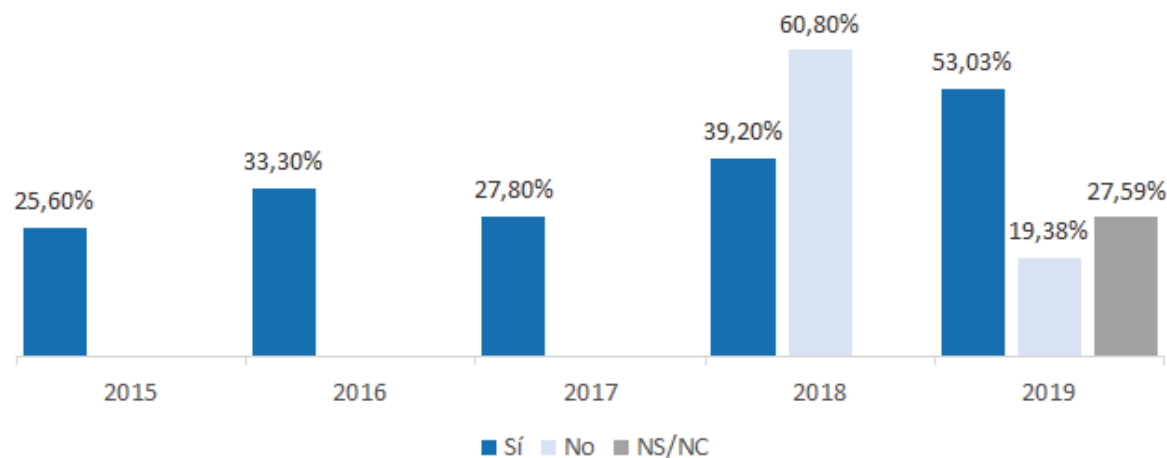
4.2.1 Satisfacció general amb el servei de l'IMI



4.3 Grau de Coneixement del Servei de Tutoria

ESCALA DE VALORACIÓ DEL 1 AL 5 (1 gens satisfet al 5 molt satisfet)	2015	2016	2017	2018	2019
TOTAL PERSONES ENQUESTADES PER ANY	411	720	604	582	743

4.3.1 Disposició del Servei de tutoria



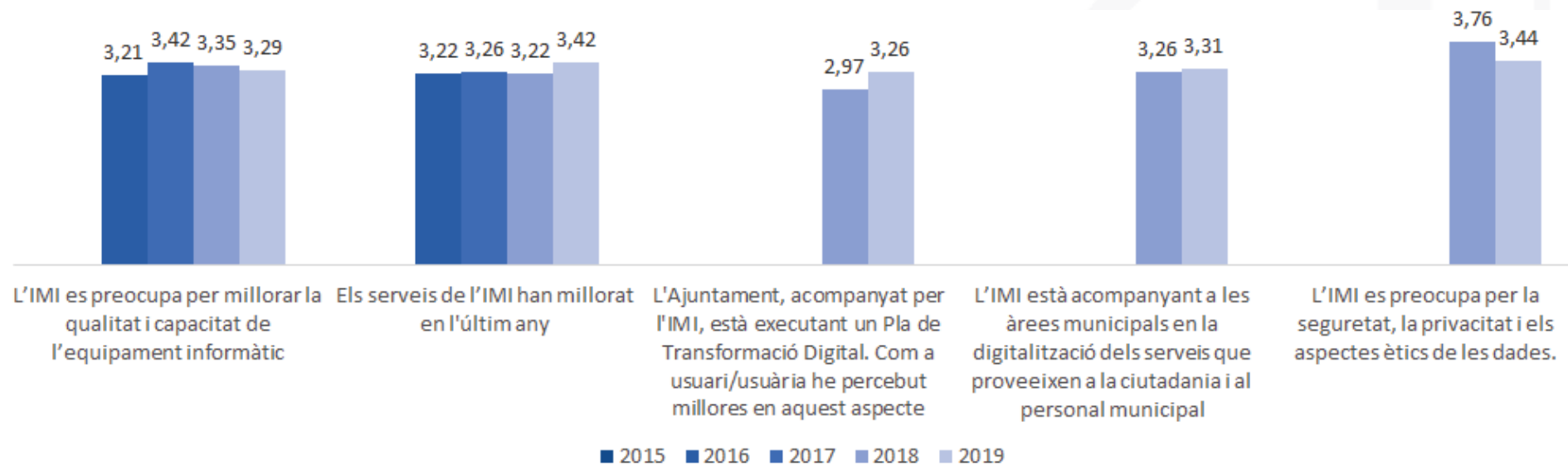


4. Validació històrica dels resultats de l'enquesta en línia

4.4 Percepció de millores

ESCALA DE VALORACIÓ DEL 1 AL 5 (1 gens satisfet al 5 molt satisfet)	2015	2016	2017	2018	2019
TOTAL PERSONES ENQUESTADES PER ANY	411	720	604	582	743

4.4.1 Percepció de millores



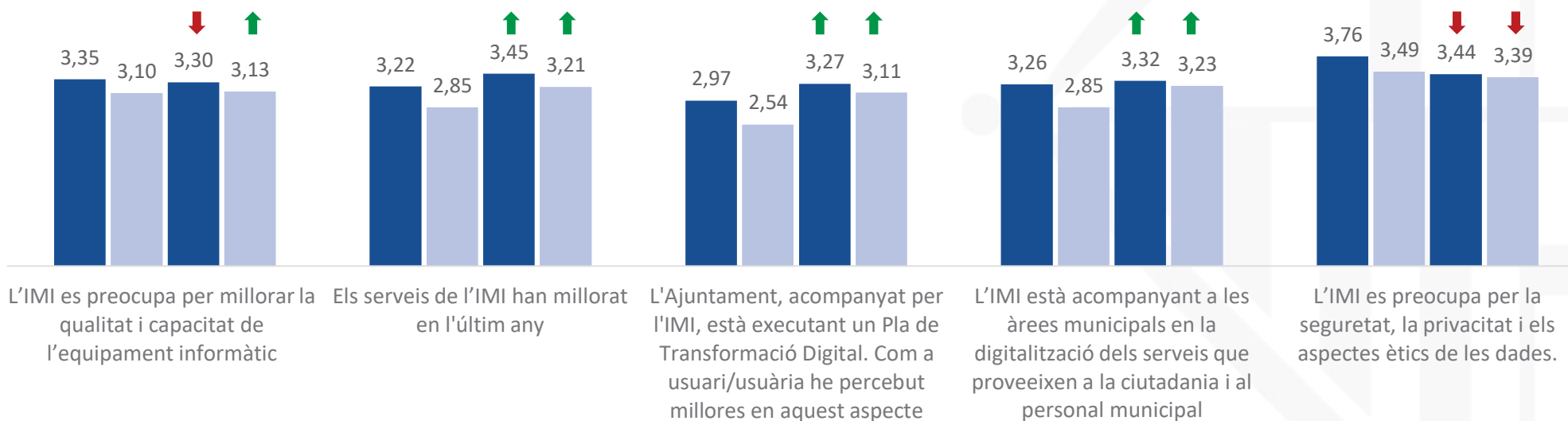


4. Validació històrica dels resultats de l'enquesta en línia

4.5 Comparativa de resposta de les persones usuàries i les persones referents de servei i usuàries clau que han donat resposta a l'enquesta en línia.

ESCALA DE VALORACIÓ DEL 1 AL 5 (1 gens satisfet al 5 molt satisfet)	2018		2019	
	General	Referents de Servei i usuàries clau	General	Referents de Servei i usuàries clau
TOTAL PERSONES ENQUESTADES PER ANY	582	35	666	77

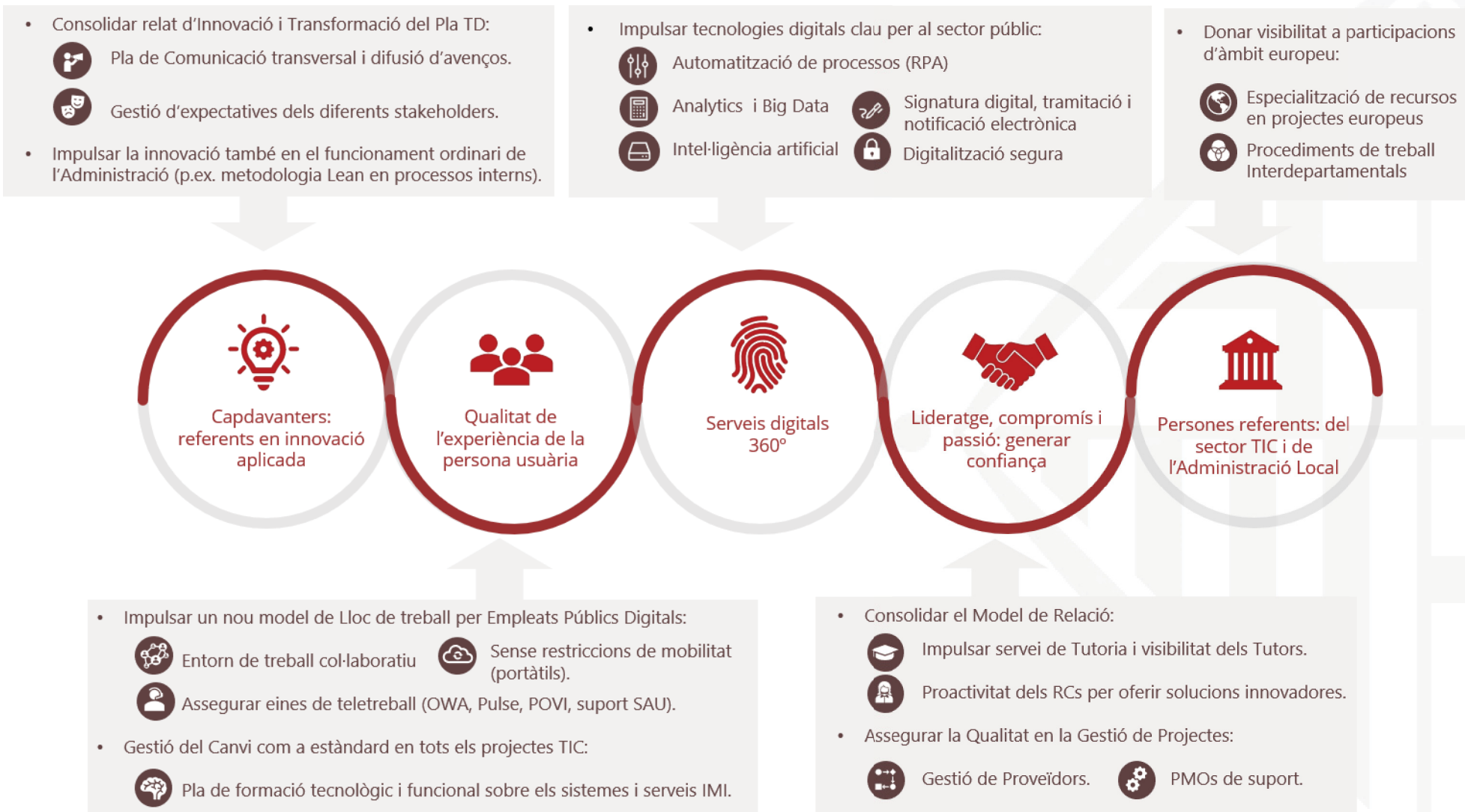
4.5.1 Comparativa respostes de persones usuàries vs Referents de serveis i usuàries clau



↑ Pujada de la qualificació respecte a l'any anterior.
↓ Baixada



5. Conclusions i recomanacions





**Ajuntament
de Barcelona**

