

Estudi de Satisfacció sobre el servei de l'IMI entre directius i usuaris - 2018

Informe executiu

Febrer 2019



INTRODUCCIÓ I METODOLOGIA

A continuació Market AAD presenta l'informe executiu de resultats derivats de l'Estudi de necessitats crítiques i satisfacció sobre el servei de l'IMI entre Directius i Usuaris 2018.

Amb l'objectiu d'assolir "l'estabilitat i excel·lència" dels serveis que dóna a cada àrea i arrel de les diferents línies de millora que l'IMI ha posat en marxa en el darrer mandat, es vol conèixer de primera mà com percep i valora el client la qualitat del servei que es presta.

Metodològicament, l'estudi ha tingut 3 accions i tècniques diferenciades, dissenyades segons els tres targets clients dels que s'ha conegut la seva percepció i valoració:

01

Clients VIP

Alts Directius/Responsables d'Àrea



15 Entrevistes personals
en profunditat

02

Usuaris

Key users/Resta d'usuaris IMI



582 Enquesta online

03

Referents de Negoci



35 Enquesta online



01

ENTREVISTES A DIRECTIUS

Iniciativa Transversal - Pla de Transformació Digital

Tot i que tots els entrevistats coneixien el Pla de Transformació Digital que l'Ajuntament de Barcelona ha pactat amb l'IMI, hi ha entrevistats més ben informats que d'altres. Valoracions de les diferents accions que engloben aquest Pla:

1. Metodologia Agile: El grau de coneixement d'aquesta metodologia encara és molt reduït. Hi ha 2 graus de coneixement:

- **La coneix i ja l'ha utilitzat amb l'IMI:** La valora molt positivament però suggereixen millores de preparació i gestió.
- **Li han explicat però no l'ha utilitzat mai:** Un cop explicada amb més detall aquesta metodologia, la valoració continua sent positiva tot i que hi ha dubtes de gestió i de recursos.

2. Compra Pública Innovadora: Es coneix com a iniciativa de l'Ajuntament però la majoria dels entrevistats **no tenen coneixement de com implantar-ho internament**, i menys, de com ho està fent l'IMI. També es comenta que és una **acció totalment contradictòria** amb el fet de contractar o comprar a través de **licitacions** que van a preu, sabent que la **innovació** sempre té un cost.

“No es pot treballar amb una sabata i una espadenya”

3. Propietat de les dades: Iniciativa molt ben valorada, tot i que no s'atreveixen a fer grans valoracions de com ho estan portant l'Ajuntament i l'IMI ja que tot és molt recent. Com a suggeriments per aquesta iniciativa:

1. Tenir molta cura de la llei de protecció de dades (Cal demanar autorització?).
2. Saber filtrar bé la informació (el què i a qui).
3. Fer formació als responsables d'aquesta informació, de la nova llei i de com s'aplica.



01

ENTREVISTES A DIRECTIUS

Iniciativa Transversal - Pla de Transformació Digital

4. Innovació Digital: Tot i que la idea de treballar amb programari lliure sona conceptualment adient per a la majoria dels entrevistats, tots mostren els seus dubtes i inseguretats. Els més comuns són:

1. Dependència cap als programadors.
2. No es percep prou madur com perquè un ajuntament tan gran com el de Barcelona faci aquesta aposta.
3. Es dubta si el cost d'un programari lliure realment és més econòmic a llarg temps.
4. Es dubta si realment serà compatible per a tots els programes i totes les àrees de l'Ajuntament.

“Les coses desenvolupades a mida donen molta feina”

Tot i així, si finalment s'implanta aquest tipus de programari, es demana una bona implementació i un bon acompanyament.

5. Seguretat de les dades: La gran majoria dels entrevistats no dubten que l'IMI estigui aplicant totes les mesures necessàries per tal de garantir la seguretat de les dades. Fins i tot fan comentaris com que hi ha masses restriccions de seguretat o són molt farragoses.

Es detecta falta d'informació i formació en aquest àmbit a la majoria d'àrees entrevistades.

“No tinc sensació d'inseguretat”



01 ENTREVISTES A DIRECTIUS

Model de relació

En termes generals els **Referents de Sector**:

- ✓ Figura ben valorada i necessària. La defineixen com una persona professional i proactiva.
- ✓ Es percep sobrecàrrega de feina i manca de capacitat de decisió dins de l'IMI i fa que les coses s'aturin o vagin molt lentes.
- ✓ Alguns RS no fan tant la funció d'informar sobre diferents projectes de l'IMI, això fa que el Gerent d'aquella àrea se senti desinformat.

Aquestes valoracions, més el fet que molts entrevistats detecten que els seus **RS no estan prou informats sobre les accions de l'IMI ni estan formats en innovació, fa que desaparegui el valor/rol d'Assessor de Negoci en aquesta figura.**

“No sabem si sempre tenen tota la informació...”

En termes generals els **Tutors**:

- ✓ La majoria dels Gerents entrevistats sí coneixen el Tutor de la seva àrea, i el valoren positivament ja que donen un gran suport al seu equip, tot i que són conscients que les tasques que fa són bàsiques del suport informàtic de l'àrea.
- ✓ Dels que no tenen Tutor, alguns el sol·liciten i d'altres afirmen que no els cal perquè ja tenen una figura TIC dins el seu departament.

Comitès: accions organitzatives de gran valor i imprescindibles per a la relació. Tot i així, han sorgit accions de millora:

- ✓ No focalitzar la majoria del temps en parlar dels pressupostos.
- ✓ Cal ser més operatiu, acabar les reunions amb un llistat de possibles solucions a aplicar.
- ✓ Garantir l'assistència als Comitès de les persones adients.
- ✓ Tothom ha de preparar la reunió abans.

“El format no és l'adequat”

A alguns dels gerents entrevistats que no participen en cap comitè, els agradaria que l'IMI comptés amb ells per participar-hi.



01 ENTREVISTES A DIRECTIUS

EI SAU

Els entrevistats no han detectat cap problema amb el servei del SAU, ja que no l'utilitzen de manera directa, però el valoren a través de les percepcions i comentaris del seu equip. Algunes de les incidències més repetides són:

- Lents en resoldre algunes incidències.
- Es tanquen incidències sense resoldre.
- Es triga molt a informar sobre errors massius.
- Falta d'informació en el tancament d'una queixa.
- Falta crear una APP corporativa per a obrir incidències.
- Es demana massa informació personal per poder obrir una incidència.

“Quan el SAU diu que eleven el problema, ja patim....”



01 ENTREVISTES A DIRECTIUS

Transparència i Comunicació

Transparència

Tot i que es valoren les accions fetes per l'IMI per ser més transparents amb les àrees, els entrevistats recomanen:

- Informar totes les àrees sobre els projectes que s'estan treballant a l'Ajuntament.
- Millorar el Contracte Programa.
- Comunicar l'organització actual de l'IMI, tant per càrrecs com per noms.
- Falta visualitzar l'evolució dels projectes.

Els entrevistats que no participen en la realització del Contracte Programa i/o no participen en cap comitè, són els que majoritàriament tenen una percepció més negativa sobre la transparència de l'IMI.

“Ha millorat moltíssim però hi ha forats negres”

Contracte Programa (CP)

Es detecten diferents valoracions del Contracte Programa:

- 1. Contents amb la gestió i el detall del CP:** Són els gerents que controlen molt al detall la part més tecnològica de la seva àrea i participen activament en la creació del seu CP.
- 2. Valoren positivament el CP però creuen que falta millorar-lo:** Són gerents que participen en la creació del seu CP però els falta més coneixement a nivell TIC per poder gestionar-lo.
- 3. Desconeixement del CP:** Dels gerents que no participen en la creació del CP de la seva àrea, hi ha dos reaccions diferents:
 - Contents amb la gestió que fa una altra àrea del seu CP: Solen ser àrees petites sense grans necessitats TIC.
 - Descontents amb la gestió que està fent una altra àrea del seu CP: Són àrees amb necessitats TIC més específiques.

“Ens arriba el totxo per signar”



01 ENTREVISTES A DIRECTIUS

Transparència i Comunicació

Comunicació

Els entrevistats diferencien clarament 2 tipus de comunicació de l'IMI:

- **La comunicació general que l'IMI dona a tot el seu grup d'usuaris** a través de les principals vies de comunicació (intranet, bústia IMI Informa i Web). Aquesta comunicació la valoren positivament però reconeixen que ells no fan l'esforç d'informar-se. Tot i així, continuen sorgint millores per aquesta comunicació:
 - ✓ Text curt, clar i concís.
 - ✓ Rapidesa en la comunicació d'incidències de gran impacte.
- **La comunicació més directa i personalitzada a la direcció de l'Àrea:** Es detecta la necessitat de millorar aquesta comunicació amb reunions més específiques amb algú que conegui el negoci. Tenen la percepció que els falta informació sobre:
 - ✓ Funcionament del Contracte Programa.
 - ✓ Visió global del que s'està fent a l'Ajuntament.
 - ✓ Canvis importants a l'organigrama de l'IMI.

“Potser una reunió amb un altre tarannà”



01 ENTREVISTES A DIRECTIUS

Sistema de gestió i contractació

Sistema de Control de Gestió: Es té la sensació que hi ha molt descontrol intern en aquest sentit, i si una eina els permet millorar aquest servei en rapidesa i eficiència, és molt ben valorada. Si a més, els gerents de cada àrea poden accedir i visualitzar aquesta informació, encara millor.

Sistema de Contractació: En general, tots els entrevistats estan satisfets, tan sols hi ha una queixa comuna, la lentitud de tot aquest procés. Tot i que són conscients que els canvis de normatives i lleis no ajuden a ser àgils en tot això, també tenen la percepció que la gestió interna de l'IMI en aquest àmbit és ineficient.

“D’una demanda petita, acaba fent l’IMI una cosa enorme”

Presentacions prèvies a les licitacions: tot i que la majoria d’entrevistats troben que és una bona acció hi ha entrevistats que no hi creuen, ja que consideren que les empreses proveïdores no aportaran públicament les seves millores, sinó que se les reservaran per incloure-les a la seva proposta.

Lloc de Treball

Tot i que tots els entrevistats són conscients de les limitacions financeres de l'Ajuntament i la seva complexitat, alguns entrevistats tenen queixes de com es gestiona l'equipament de la seva àrea, ja que no es cobreixen les seves necessitats.

Es demana de forma urgent tenir en compte les opinions i demandes de les àrees a l'hora de comprar els nous equipaments, ja que és l'única manera de fer compres eficients però adequades a les necessitats reals.

“L’IMI ha de ser més pròxim. Entendria millor els seus problemes i les seves preocupacions”



02 ENQUESTA ON-LINE A USUARIS IMI

COMPARATIVA: VALORACIÓ DEL SERVEI REBUT (SATISFACCIÓ 0-10)	TOTAL'15	TOTAL'16	TOTAL'17	TOTAL'18
DOTACIÓ	5,56	5,43	5,87	5,89
La resta d'equipament informàtic de què disposes és l'adequat per a la teva feina (impressores, projectors,...).	--	--	--	6,24
El grau d'actualització del maquinari i perifèrics (ordinador, telèfon, pantalla...) és l'adequat	5,41	5,20	6,24	6,09
Els programes informàtics que desenvolupa l'IMI s'adapten a les teves necessitats	5,80	5,75	6,31	5,94
El grau d'actualització de programes i aplicacions que disposes és l'adequat.	5,98	5,78	5,94	5,84
La incorporació de noves eines de programari lliure està sent l'adequada	--	--	5,36	5,36
FUNCIONAMENT	5,07	5,26	5,73	5,71
La usabilitat dels sistemes informàtics per la teva tasca diària	5,97	6,06	6,48	6,35
La rapidesa en l'arrencada de la màquina	4,99	4,81	5,52	5,71
La velocitat de resposta dels programes	4,81	4,96	5,54	5,44
Els errors (interrupcions) en el funcionament del sistema	4,49	5,20	5,38	5,35
SEGURETAT Satisfacció amb les mesures tècniques, organitzatives i legals necessàries que s'estan aplicant per garantir la seguretat de la informació	6,39	6,56	6,82	6,96
INCIDÈNCIES / CONSULTES	7,10	7,54	7,61	7,20
El tracte que rep per part del personal de l'IMI quan comunica una incidència o consulta	7,66	8,03	8,13	8,00
El compromís/ implicació que mostra el personal de l'IMI	7,48	7,77	7,80	7,48
L'eficàcia d'aquesta solució (resoldre realment el problema)	6,64	7,19	7,28	6,94
Els canals de seguiment de l'estat de la teva incidència o consulta	--	--	--	6,80
La rapidesa en la solució del problema o consulta	6,61	7,17	7,24	6,77
FORMACIÓ / COMUNICACIÓ	5,57	5,69	5,99	5,65
Respecte la informació que reps per part de l'IMI	6,30	6,48	6,83	6,50
Respecte la formació que reps per part de l'IMI dels projectes que es despleguen	4,83	4,91	5,14	4,81

Base: 411 ind.

Base: 720 ind.

Base: 604 ind.

Base: 582 ind.



02 ENQUESTA ON-LINE A USUARIS IMI

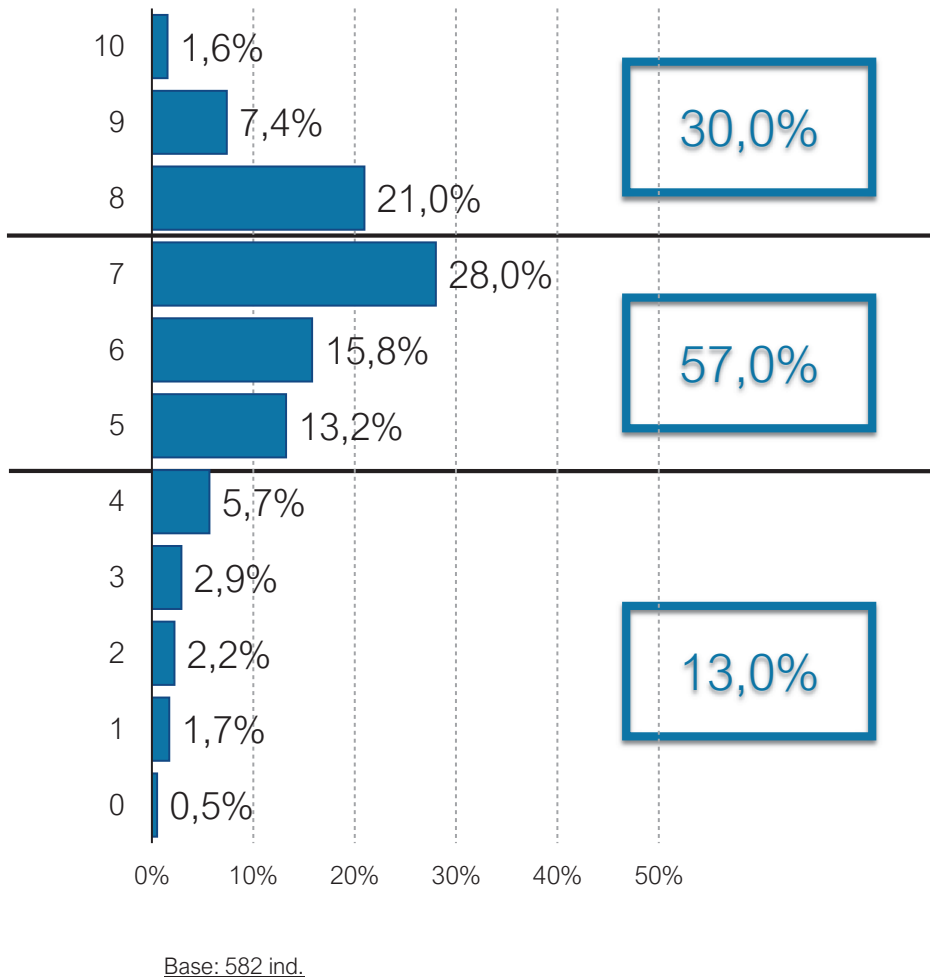
RANKING DE SATISFACCIÓ





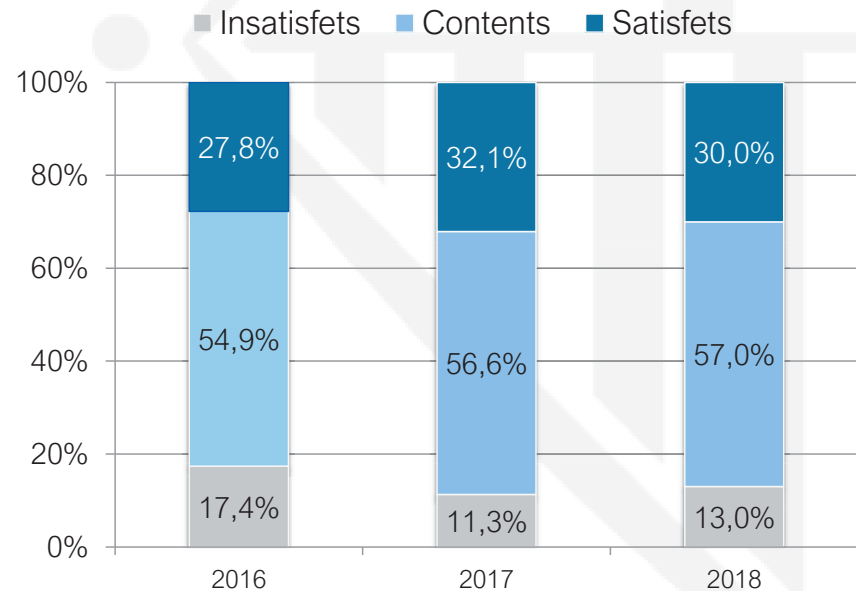
02 ENQUESTA ON-LINE A USUARIS IMI

SATISFACCIÓ GENERAL



Satisfacció General amb el servei de l'IMI

Valoració del 0 al 10



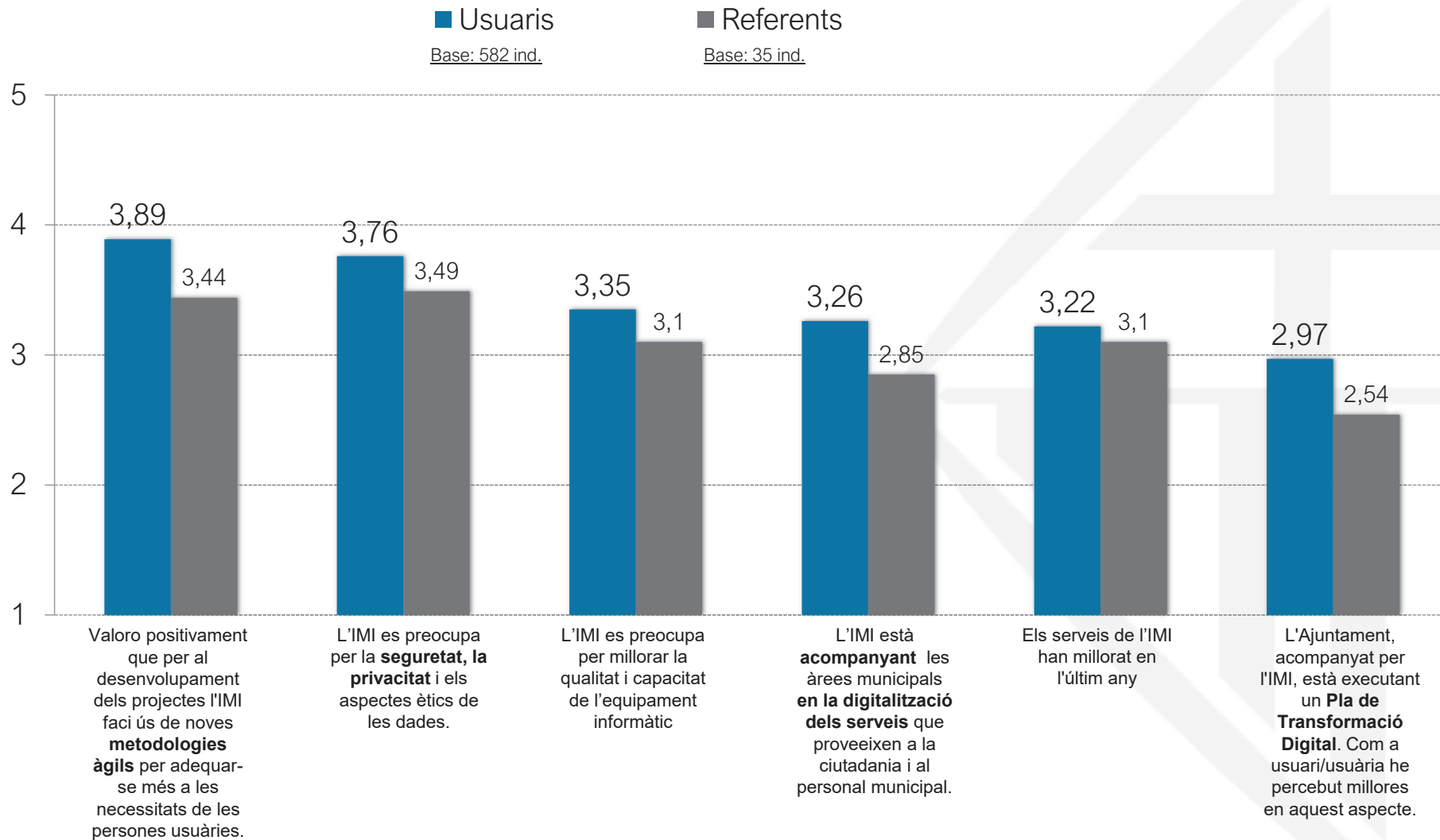


03

ENQUESTA ON-LINE A REFERENTS DE NEGOCI

Percepció de millores

Comparativa entre Usuaris i Referents de Negoci



Gràcies per la vostra col·laboració!



**Ajuntament
de Barcelona**