

Fleet Management

Questionario sulla soddisfazione del servizio di
Fleet Management – 2018

CENTRO INFOSAPIENZA



SAPIENZA
UNIVERSITÀ DI ROMA

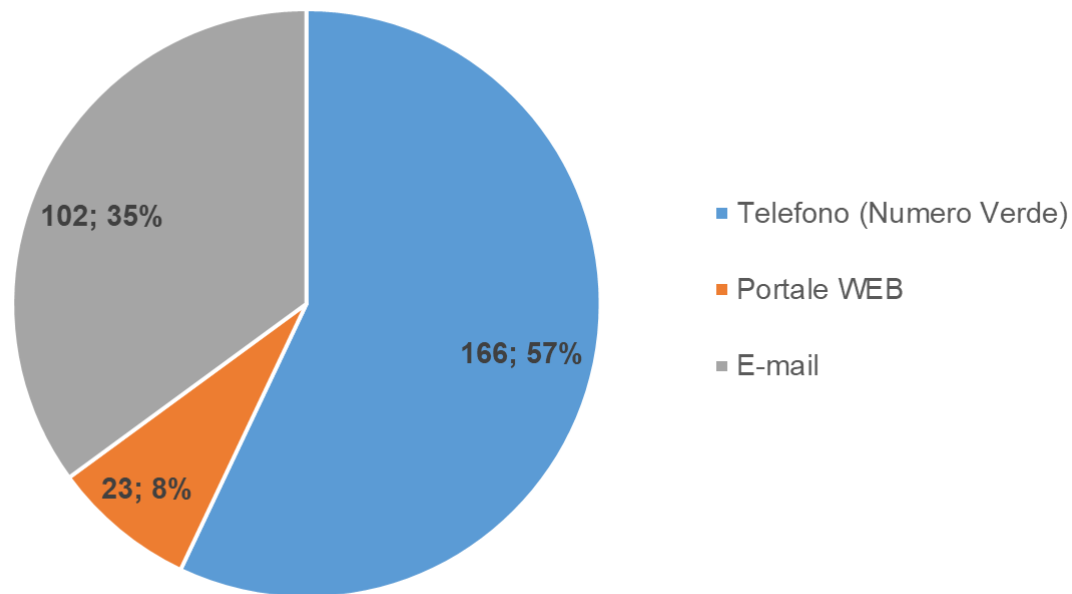
Roma, 13 Settembre 2018

Svolgimento del questionario

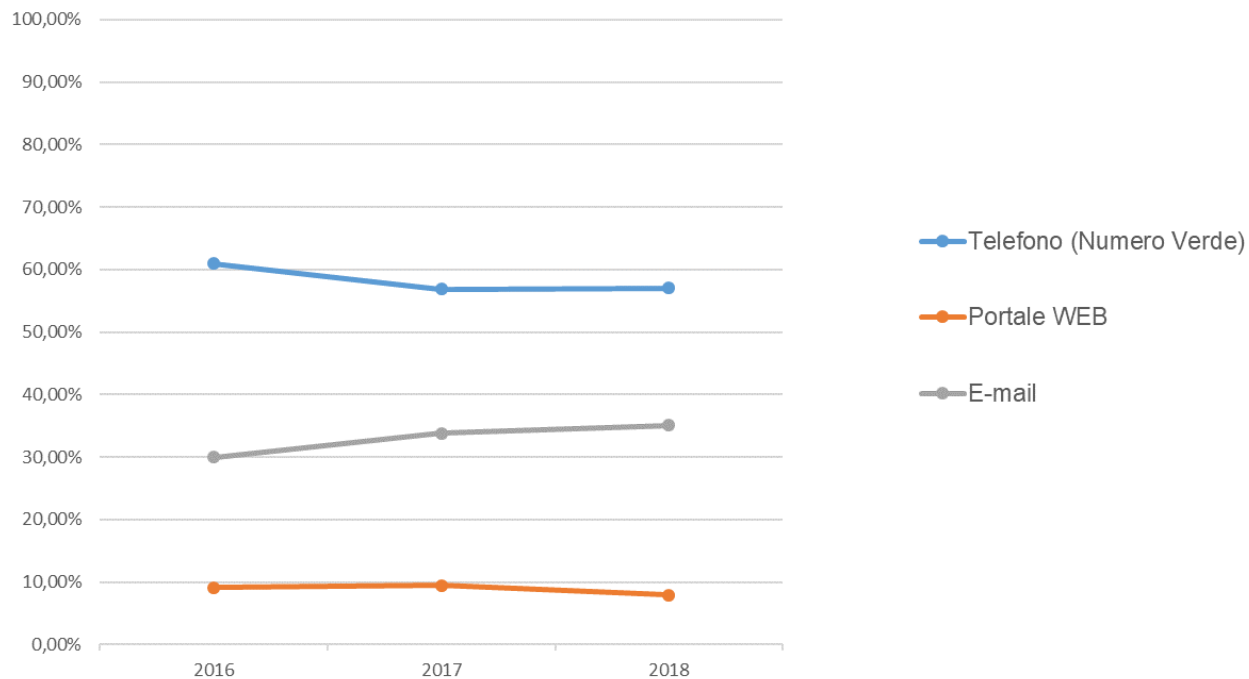
- Invitati a rispondere circa 1.700 utenti dei quali:
 - ca. 1.550 dell'Amministrazione Centrale
 - ca. 120 del Sistema Bibliotecario Sapienza
 - ca. 30 di Fondazione Roma Sapienza
- La base effettiva è comunque stimabile in circa 1.200 utenti reali
- Questionario accessibile dal 21 maggio al 15 giugno 2018
- Inviato un reminder in data 6 giugno
- **291 risposte (24% base effettiva), di cui 174 (15%) complete**

Q1: Qual è la modalità con cui preferisce contattare il Service Desk per il servizio di Fleet Management?

Hanno risposto: 291 Hanno saltato la domanda: 0

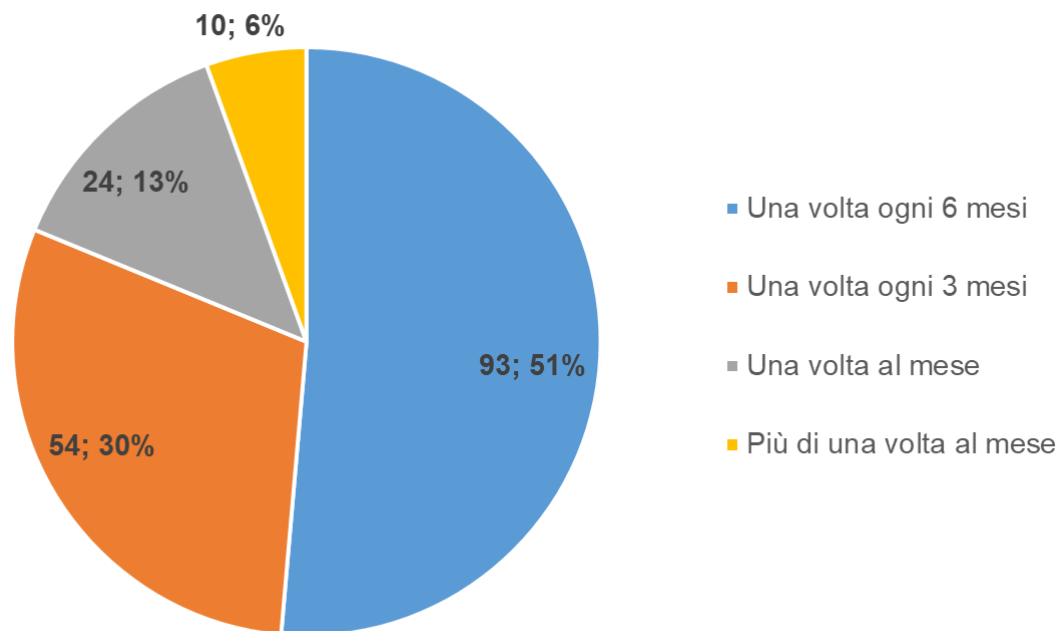


Q1: Qual è la modalità con cui preferisce contattare il Service Desk per il servizio di Fleet Management?

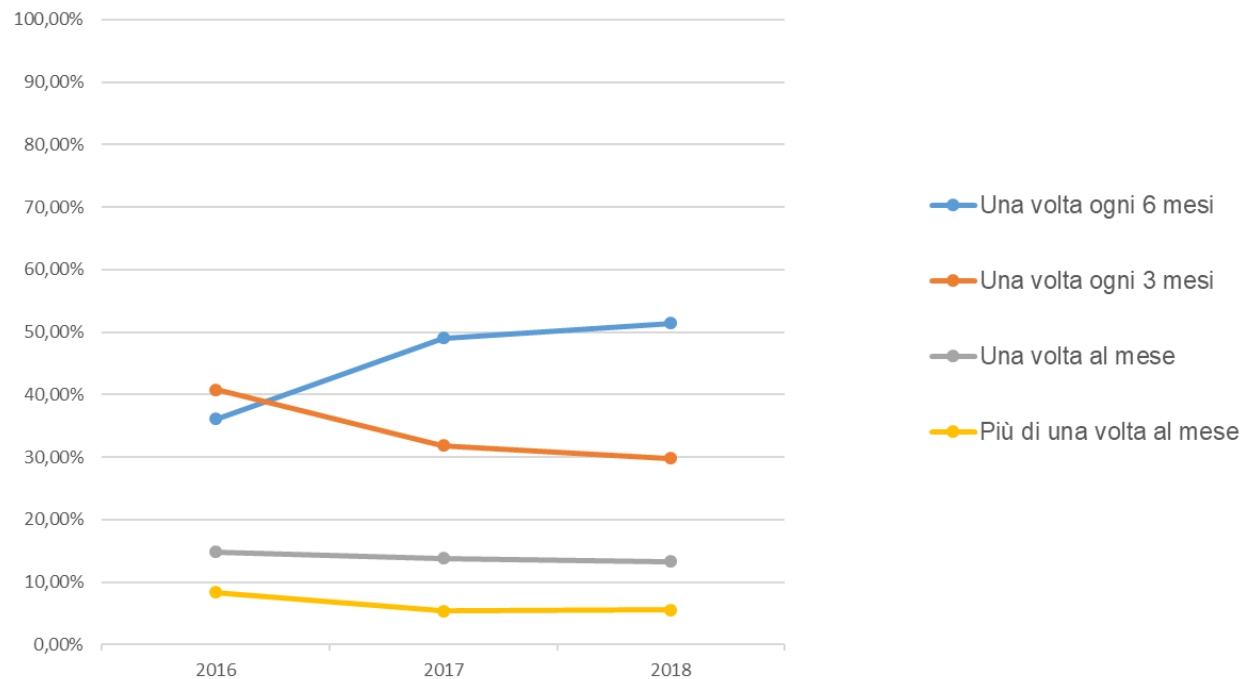


Q2: Quante volte mediamente contatta il servizio di assistenza?

Hanno risposto: 181 Hanno saltato la domanda: 110

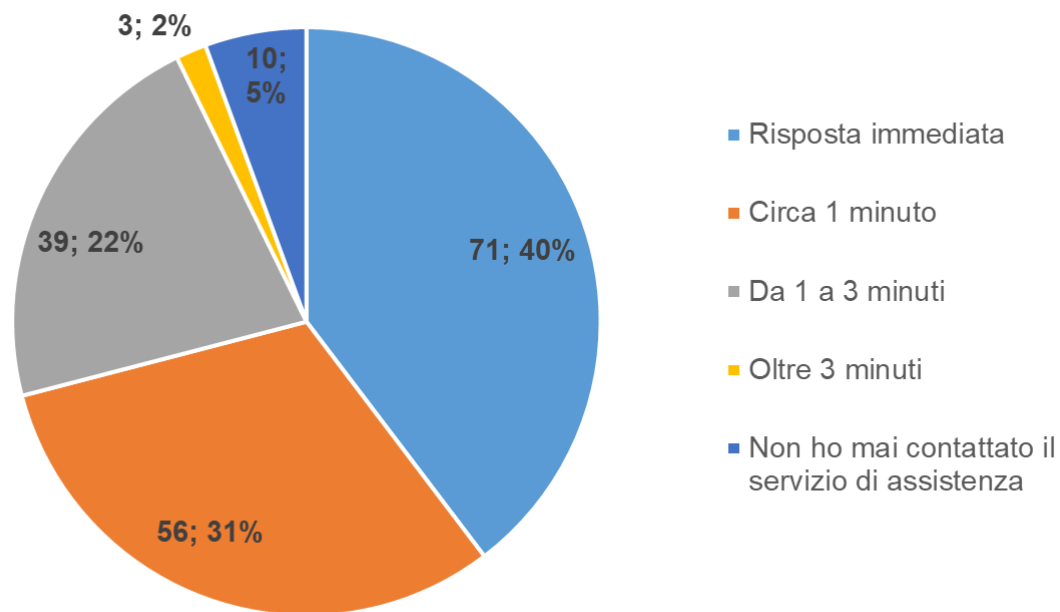


Q2: Quante volte mediamente contatta il servizio di assistenza?

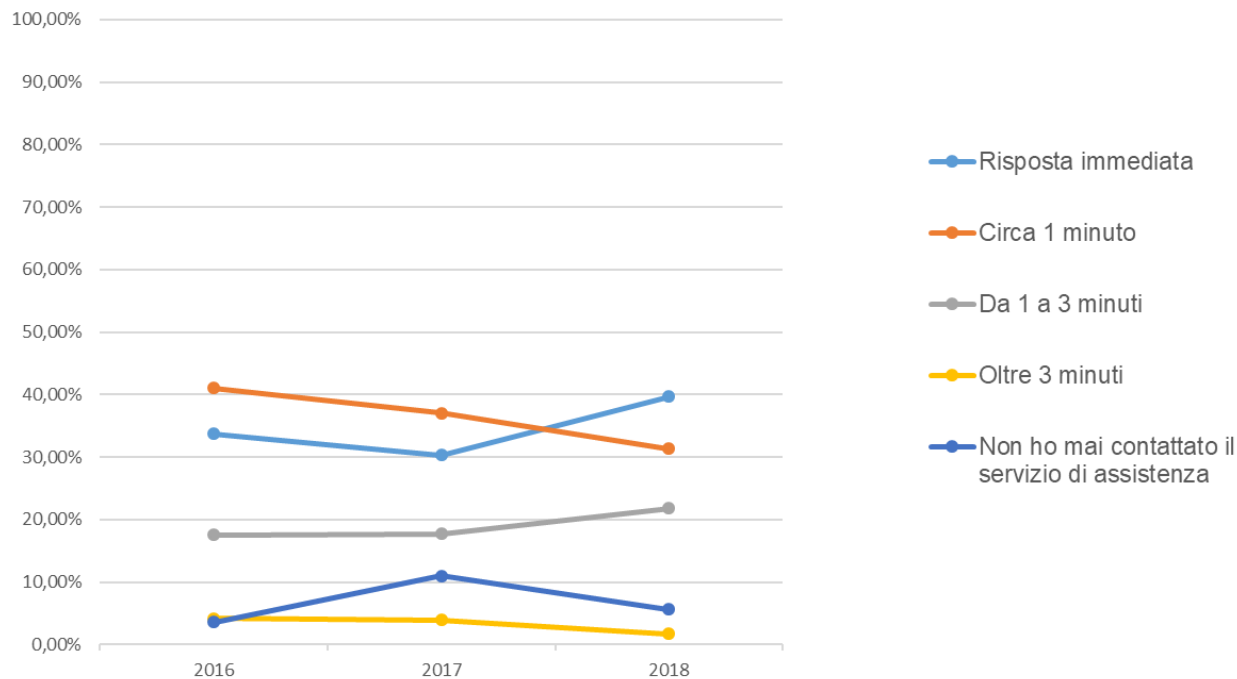


Q3: Quando si rivolge al servizio di assistenza, qual è il tempo medio di attesa prima di parlare con un operatore?

Hanno risposto: 179 Hanno saltato la domanda: 112

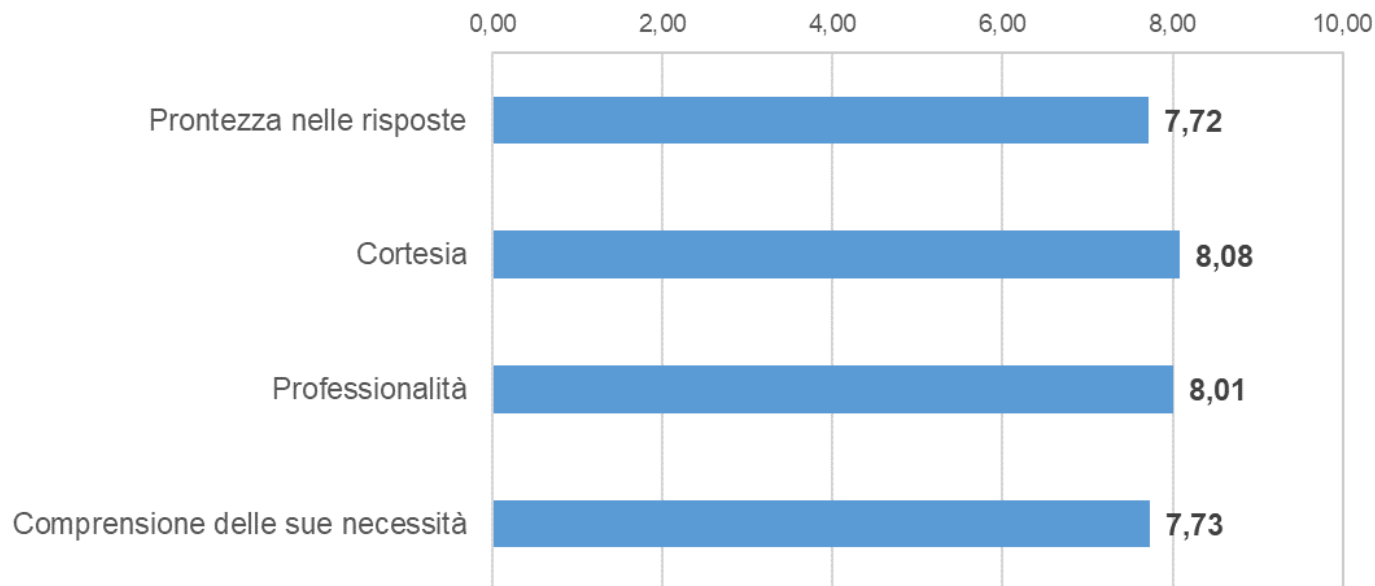


Q3: Quando si rivolge al servizio di assistenza, qual è il tempo medio di attesa prima di parlare con un operatore?



Q4: Qual è il livello di soddisfazione riscontrato sul servizio erogato dagli operatori?

Hanno risposto: 174 Hanno saltato la domanda: 117



Q4: Qual è il livello di soddisfazione riscontrato sul servizio erogato dagli operatori?

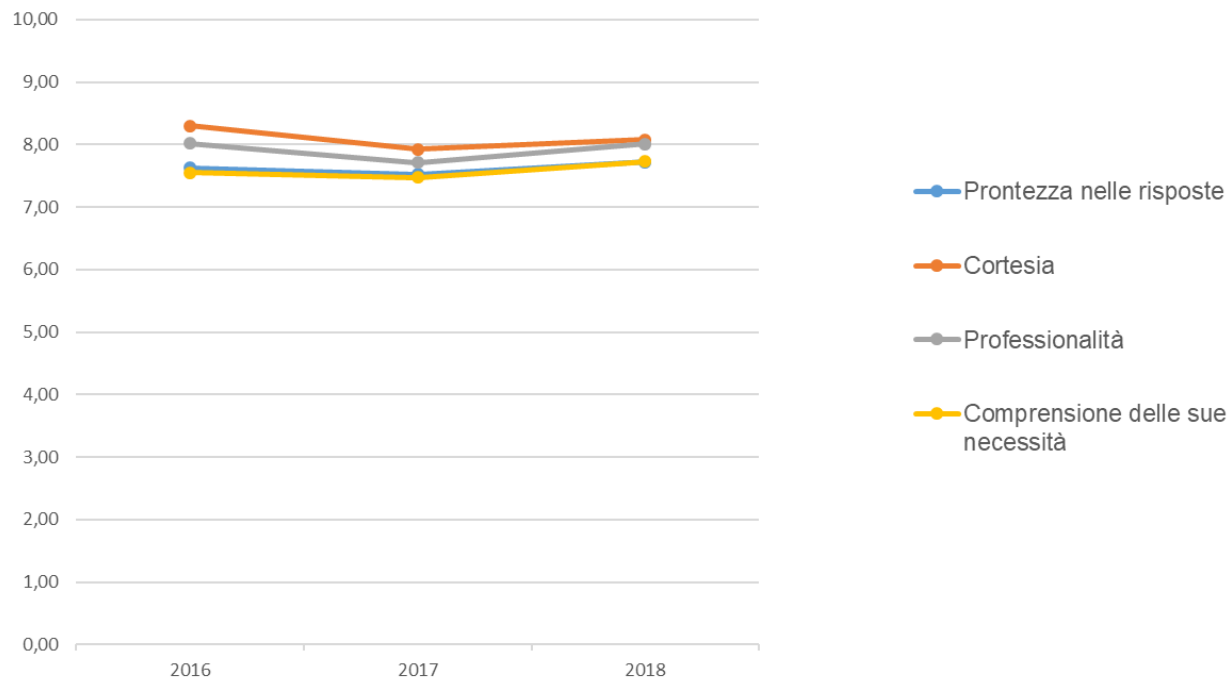
Hanno risposto: 174 Hanno saltato la domanda: 117

	Completamente insoddisfatto	Insoddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Non so / Non rispondo	Score (su base 10)
Prontezza nelle risposte	5,17% 9	2,30% 4	45,98% 80	43,10% 75	3,45% 6	7,72
Cortesia	6,32% 11	1,15% 2	35,06% 61	55,17% 96	2,30% 4	8,08
Professionalità	6,90% 12	0,57% 1	36,21% 63	53,45% 93	2,87% 5	8,01
Comprensione delle sue necessità	6,32% 11	1,72% 3	43,68% 76	45,40% 79	2,87% 5	7,73

Suggerimenti:

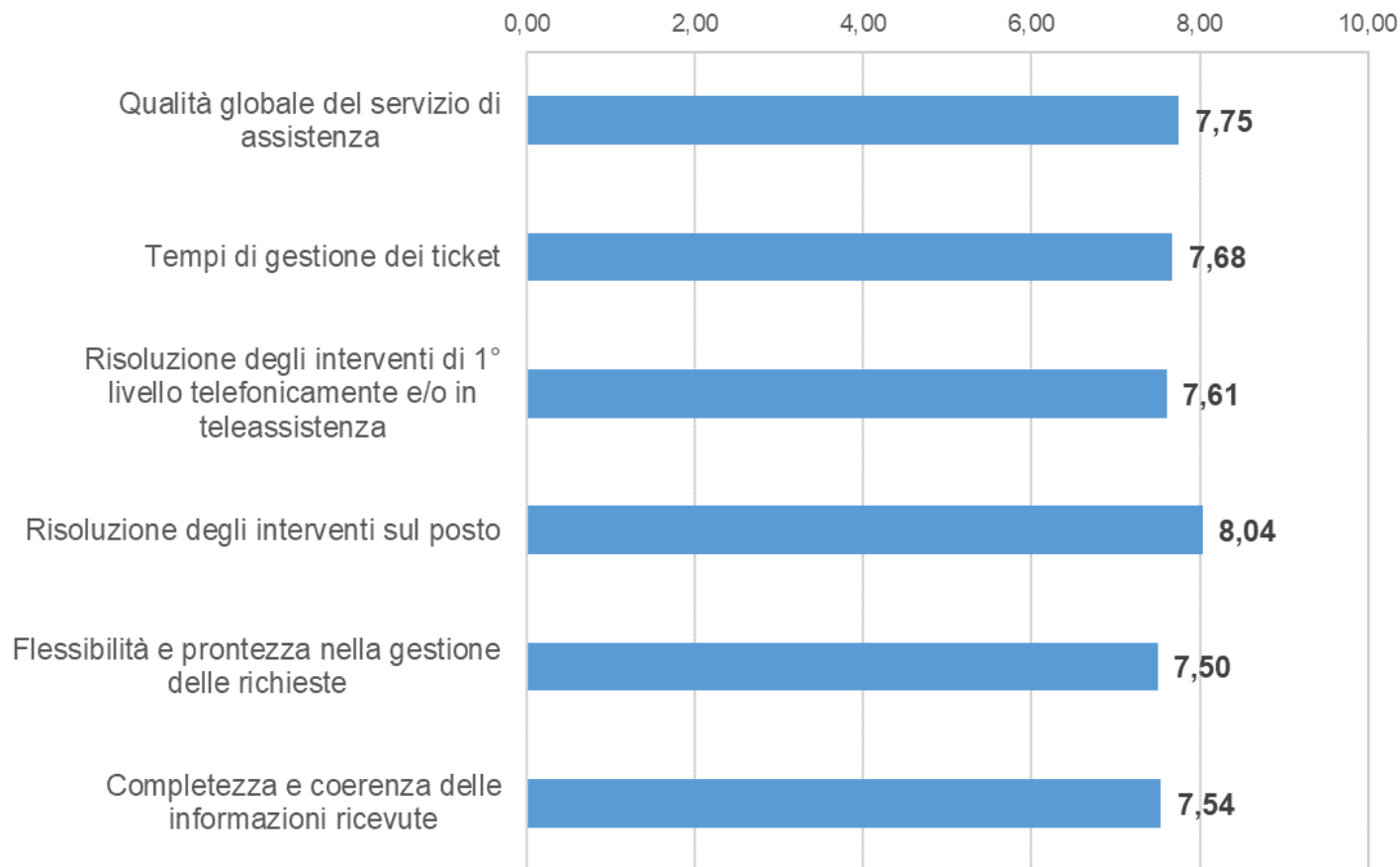
- Ridurre i tempi di attesa tra la chiamata e l'intervento

Q4: Qual è il livello di soddisfazione riscontrato sul servizio erogato dagli operatori?



Q5: Qual è il suo grado di soddisfazione relativamente alla qualità del servizio di assistenza?

Hanno risposto: 253 Hanno saltato la domanda: 38



Q5: Qual è il suo grado di soddisfazione relativamente alla qualità del servizio di assistenza?

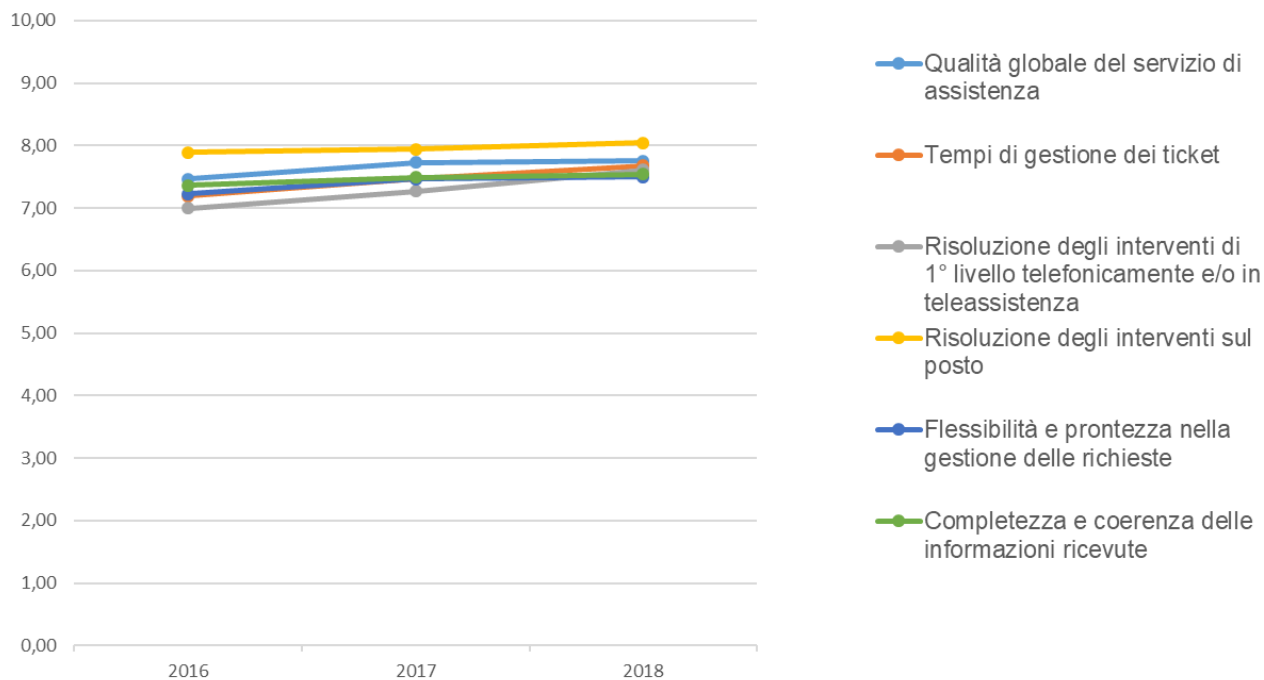
Hanno risposto: 253 Hanno saltato la domanda: 38

	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo	Non so / Non rispondo	Score (su base 10)
Qualità globale del servizio di assistenza	1,58% 4	6,72% 17	46,25% 117	41,11% 104	4,35% 11	7,75
Tempi di gestione dei ticket	2,37% 6	7,51% 19	44,27% 112	41,11% 104	4,74% 12	7,68
Risoluzione degli interventi di 1° livello telefonicamente e/o in teleassistenza	1,98% 5	10,67% 27	39,92% 101	41,11% 104	6,32% 16	7,61
Risoluzione degli interventi sul posto	2,37% 6	7,11% 18	32,81% 83	49,80% 126	7,91% 20	8,04
Flessibilità e prontezza nella gestione delle richieste	2,77% 7	9,88% 25	43,08% 109	39,13% 99	5,14% 13	7,50
Completezza e coerenza delle informazioni ricevute	2,37% 6	8,30% 21	46,25% 117	37,94% 96	5,14% 13	7,54

Problematiche riscontrate ed eventuali disservizi ripetuti:

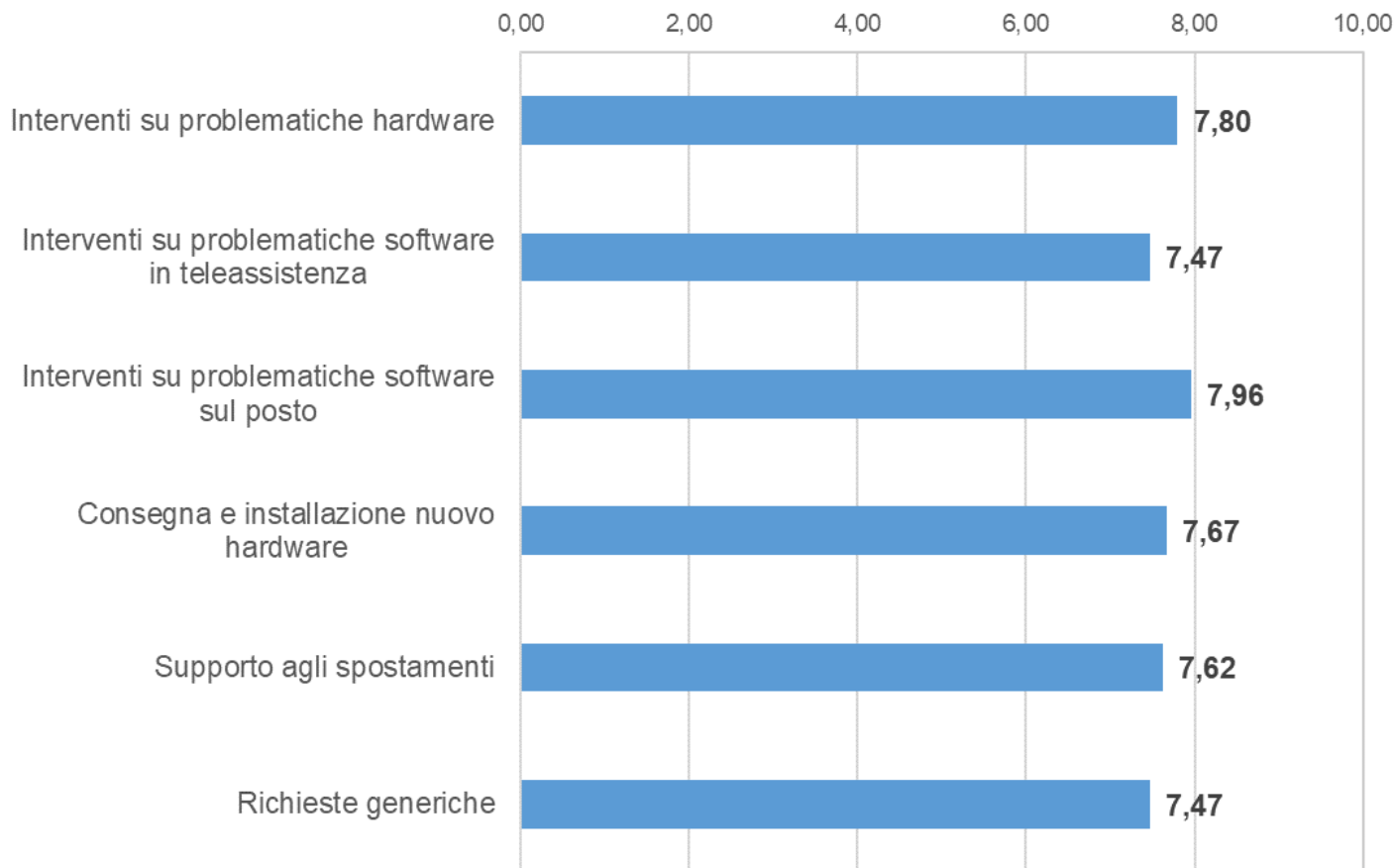
- Era meglio quando si interveniva sul posto
- Anomalie funzionamento PC
- Ho chiesto una stampante in rete e non sono venuti sul posto
- Tanto tempo di attesa nella risoluzione completa del problema e difficoltà a mettersi in contatto in caso di urgenze

Q5: Qual è il suo grado di soddisfazione relativamente alla qualità del servizio di assistenza?



Q6: Qual è il suo grado di soddisfazione relativamente alle varie tipologie di interventi?

Hanno risposto: 248 Hanno saltato la domanda: 43



Q6: Qual è il suo grado di soddisfazione relativamente alle varie tipologie di interventi?

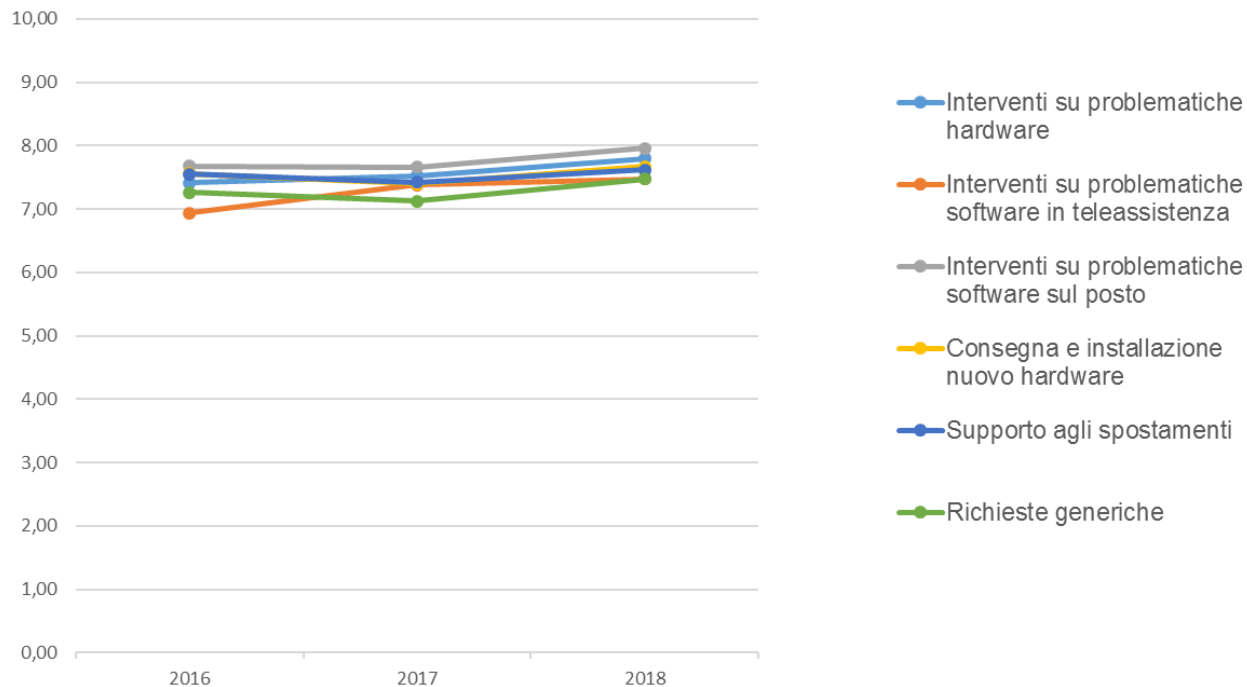
Hanno risposto: 248 Hanno saltato la domanda: 43

	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo	Non so / Non rispondo	Score (su base 10)
Interventi su problematiche hardware	0,81% 2	8,06% 20	39,52% 98	39,52% 98	12,10% 30	7,80
Interventi su problematiche software in teleassistenza	2,82% 7	10,89% 27	39,52% 98	38,71% 96	8,06% 20	7,47
Interventi su problematiche software sul posto	2,82% 7	6,45% 16	34,27% 85	47,18% 117	9,27% 23	7,96
Consegna e installazione nuovo hardware	2,02% 5	8,06% 20	36,69% 91	37,50% 93	15,73% 39	7,67
Supporto agli spostamenti	2,42% 6	8,87% 22	33,47% 83	37,10% 92	18,15% 45	7,62
Richieste generiche	1,21% 3	10,08% 25	39,52% 98	32,66% 81	16,53% 41	7,47

Problematiche riscontrate ed eventuali disservizi ripetuti:

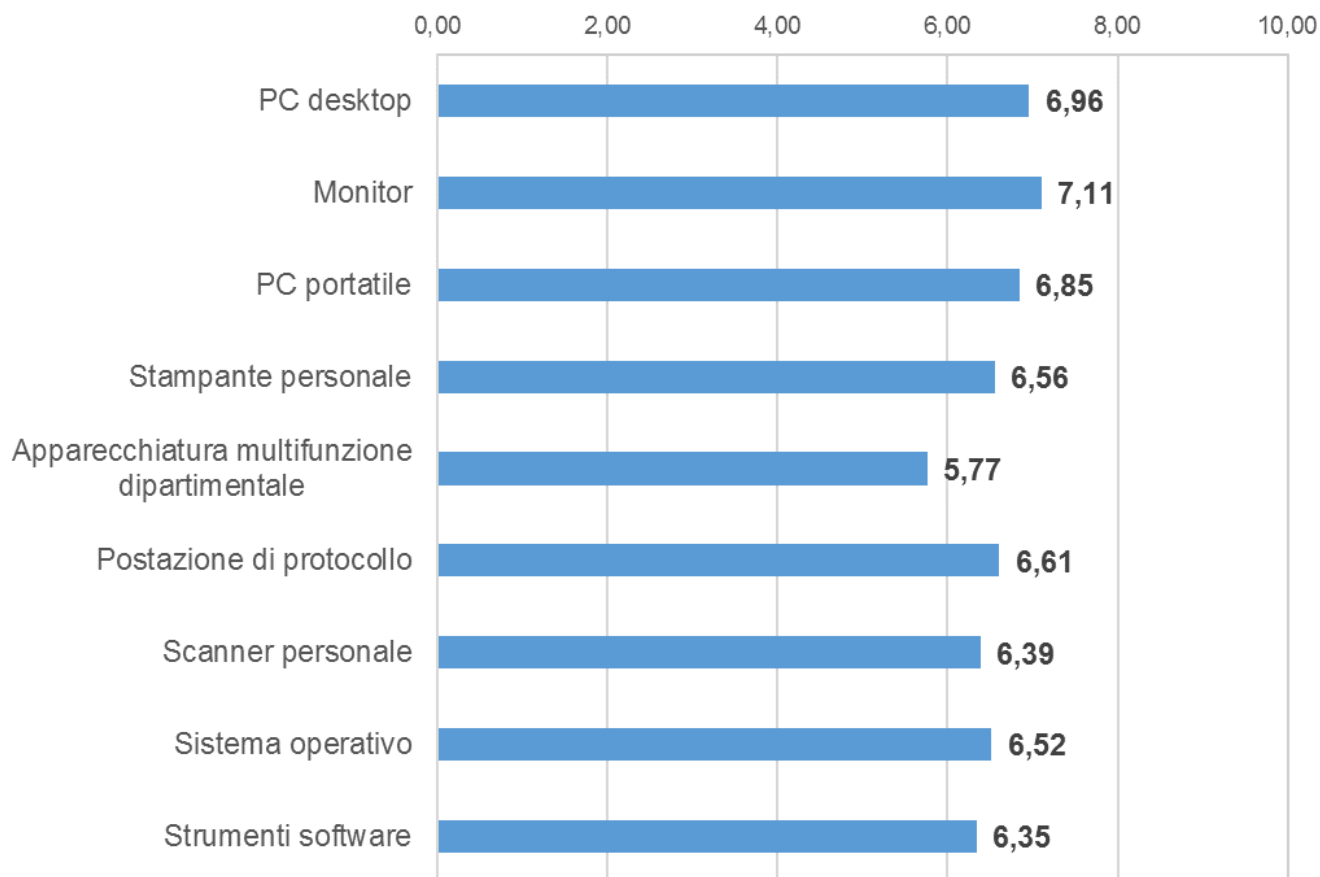
- Alcuni problemi non sono stati risolti, ad esempio Autocad
- Non hanno sostituito una ventola rotta

Q6: Qual è il suo grado di soddisfazione relativamente alle varie tipologie di interventi?



Q7: Qual è il suo grado di soddisfazione relativamente alle attrezzature messe a disposizione?

Hanno risposto: 246 Hanno saltato la domanda: 45



Q7: Qual è il suo grado di soddisfazione relativamente alle attrezzature messe a disposizione?

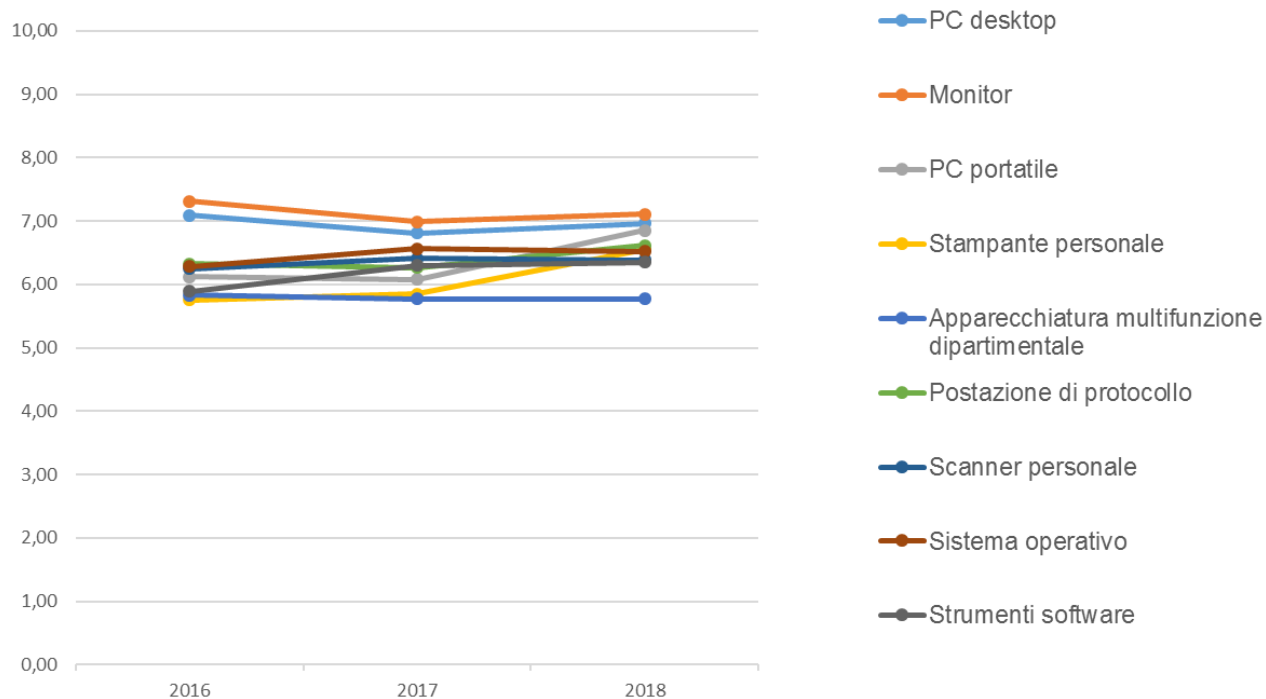
Hanno risposto: 246 Hanno saltato la domanda: 45

	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo	Non so / Non rispondo	Score (su base 10)
PC desktop	4,07% 10	14,23% 35	48,37% 119	30,89% 76	2,44% 6	6,96
Monitor	2,85% 7	15,04% 37	46,34% 114	33,74% 83	2,03% 5	7,11
PC portatile	2,85% 7	6,10% 15	14,23% 35	13,82% 34	63,01% 155	6,85
Stampante personale	4,07% 10	7,72% 19	22,76% 56	14,23% 35	51,22% 126	6,56
Apparecchiatura multifunzione dipartimentale	6,50% 16	13,01% 32	19,51% 48	12,20% 30	48,78% 120	5,77
Postazione di protocollo	3,25% 8	13,01% 32	37,40% 92	18,29% 45	28,05% 69	6,61
Scanner personale	4,07% 10	10,16% 25	25,20% 62	13,82% 34	46,75% 115	6,39
Sistema operativo	6,50% 16	13,41% 33	49,59% 122	22,36% 55	8,13% 20	6,52
Strumenti software	7,32% 18	14,63% 36	45,93% 113	20,73% 51	11,38% 28	6,35

Problematiche riscontrate ed eventuali disservizi ripetuti:

- Utilizzo dell'obsoleto Internet Explorer / Internet Explorer si blocca frequentemente! / Internet Explorer si blocca molto spesso, più volte durante la giornata / Unica pecca, l'impossibilità di utilizzare Google Chrome
- Il pc si disconnette di tanto in tanto senza alcuna azione diretta, ovvero senza nessun tipo di digitazione, con riavvio di windows
- Continui aggiornamenti con conseguenti perdite di tempo, in quanto non essendo amministratori non è possibile effettuare nell'immediato (es. Dike)
- Vorrei che fosse data la possibilità di scelta del sistema operativo (es. Windows o Mac OS)
- Pure per semplici aggiornamenti o risolvere piccole problematiche è sempre necessario contattare il Fleet Management con grosso spreco di tempo
- Lentissimo nell'accensione, nella navigazione, nel cambio pagina... in tutto

Q7: Qual è il suo grado di soddisfazione relativamente alle attrezzature messe a disposizione?



Q8: Qual è il suo grado di soddisfazione relativamente al servizio di Fleet Management nel suo complesso?

Hanno risposto: 243 Hanno saltato la domanda: 48

7,58 / 10

Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo	Non so / Non rispondo
1,65% 4	8,64% 21	48,97% 119	38,68% 94	2,06% 5

Eventuali critiche o suggerimenti:

- *Nessuna segnalazione*

Q8: Qual è il suo grado di soddisfazione relativamente al servizio di Fleet Management nel suo complesso?

