

# Fleet Management

Questionario sulla soddisfazione del servizio di  
Fleet Management – 2016

CENTRO INFOSAPIENZA



**SAPIENZA**  
UNIVERSITÀ DI ROMA

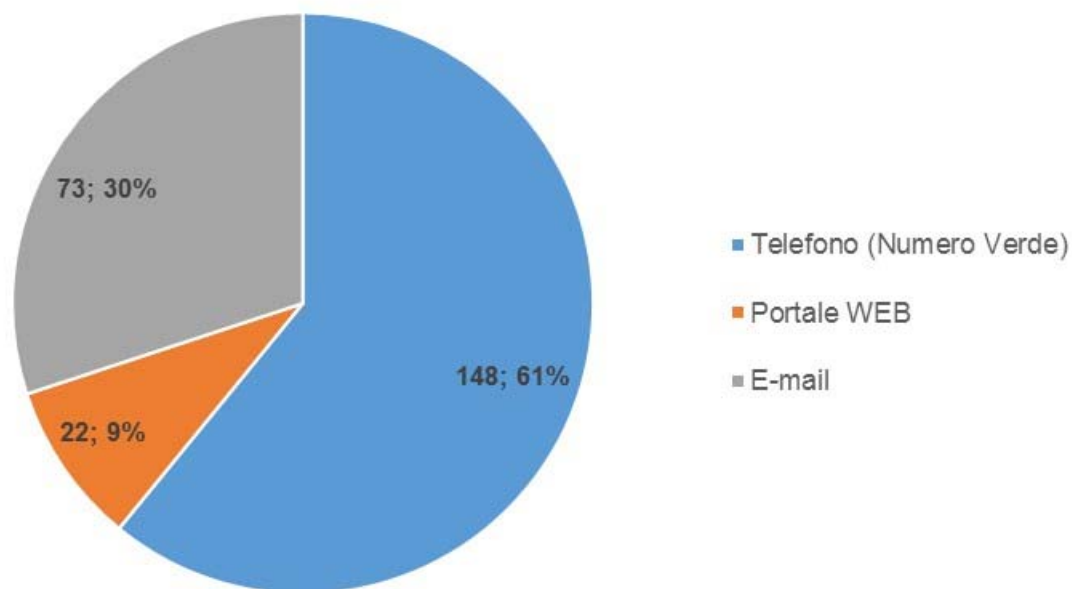
**Roma, 16 maggio 2016**

## Svolgimento del questionario

- Invitati a rispondere 1.573 utenti dei quali:
- La base effettiva è comunque stimabile in circa 1.100 utenti reali
- Questionario accessibile dal 27 aprile all'11 maggio 2016
- Inviato un reminder in data 10 maggio
- **243 risposte (22% base effettiva), di cui 211 (19%) complete**

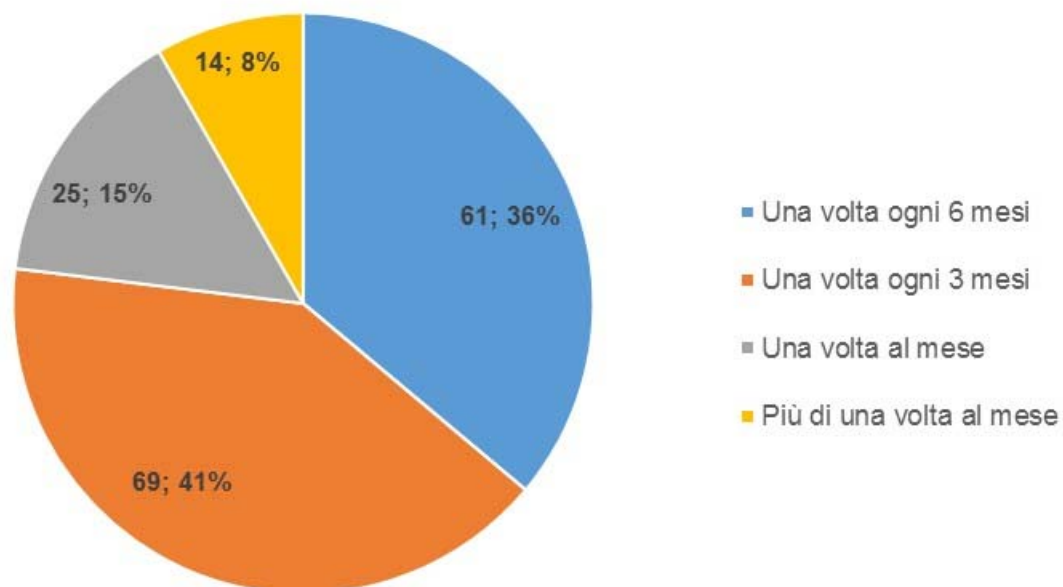
## Q1: Qual è la modalità con cui preferisce contattare il Service Desk per il servizio di Fleet Management?

Hanno risposto: 243 Hanno saltato la domanda: 0



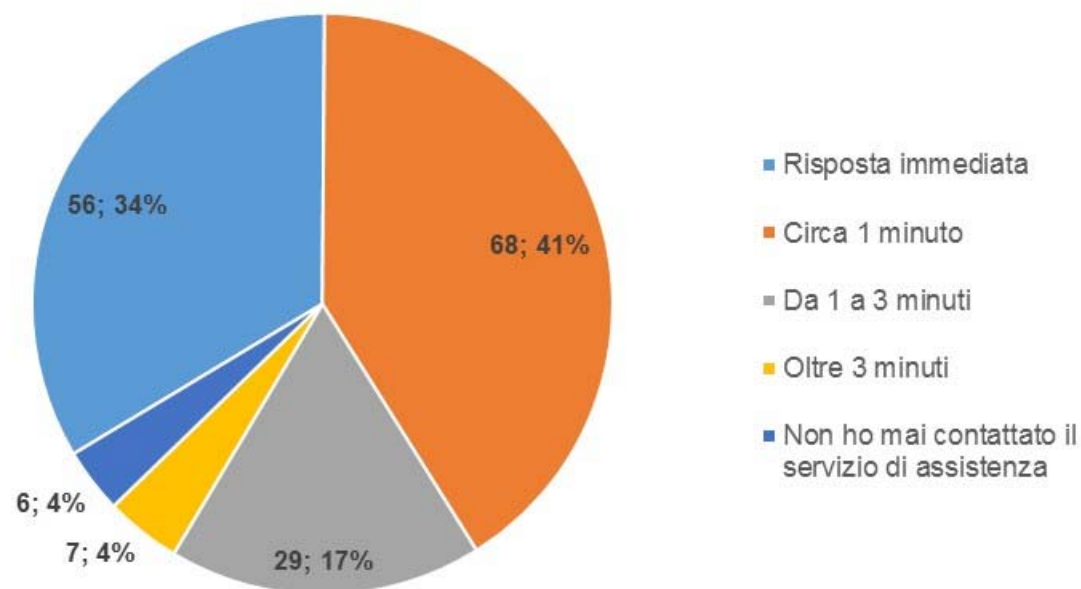
## Q2: Quante volte mediamente contatta il servizio di assistenza?

Hanno risposto: 169 Hanno saltato la domanda: 74



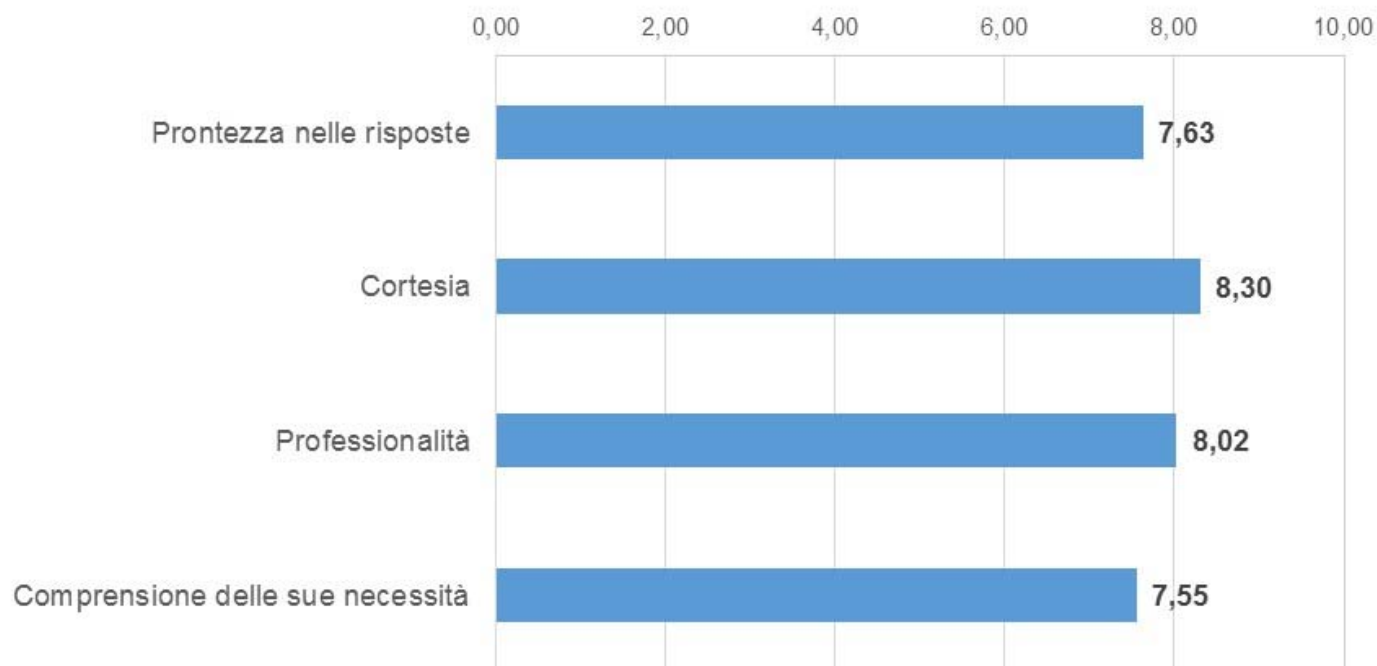
### Q3: Quando si rivolge al servizio di assistenza, qual è il tempo medio di attesa prima di parlare con un operatore?

Hanno risposto: 166 Hanno saltato la domanda: 77



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

Hanno risposto: 161 Hanno saltato la domanda: 82



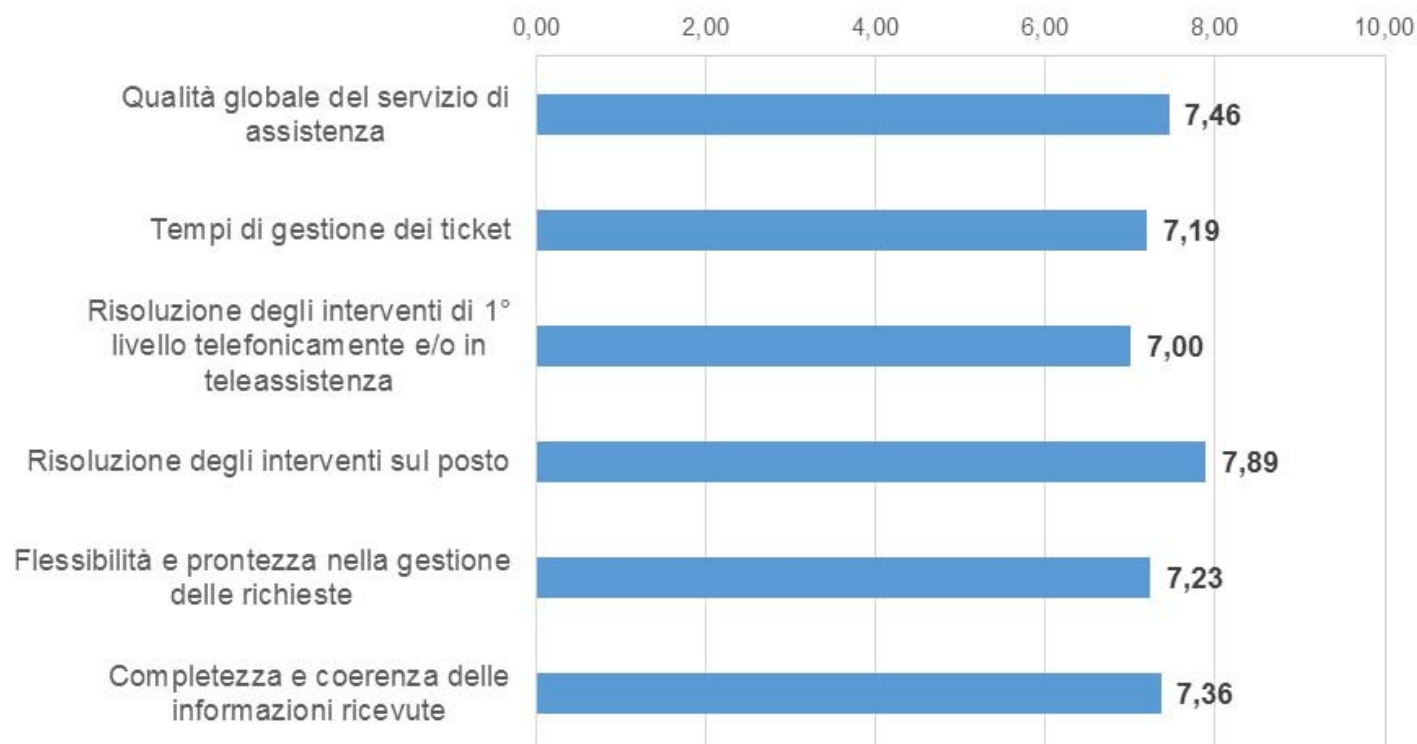
## Q4: Qual è il livello di soddisfazione riscontrato sul servizio erogato dagli operatori?

Hanno risposto: 161 Hanno saltato la domanda: 82

	Completamente insoddisfatto	Insoddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Non so / Non rispondo	Score (su base 10)
Prontezza nelle risposte	7,45% 12	1,24% 2	45,34% 73	44,72% 72	1,24% 2	7,63
Cortesia	6,21% 10	1,24% 2	29,19% 47	62,11% 100	1,24% 2	8,30
Professionalità	6,83% 11	1,24% 2	35,40% 57	54,66% 88	1,86% 3	8,02
Comprensione delle sue necessità	6,83% 11	3,11% 5	45,34% 73	42,86% 69	1,86% 3	7,55

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

Hanno risposto: 221 Hanno saltato la domanda: 22





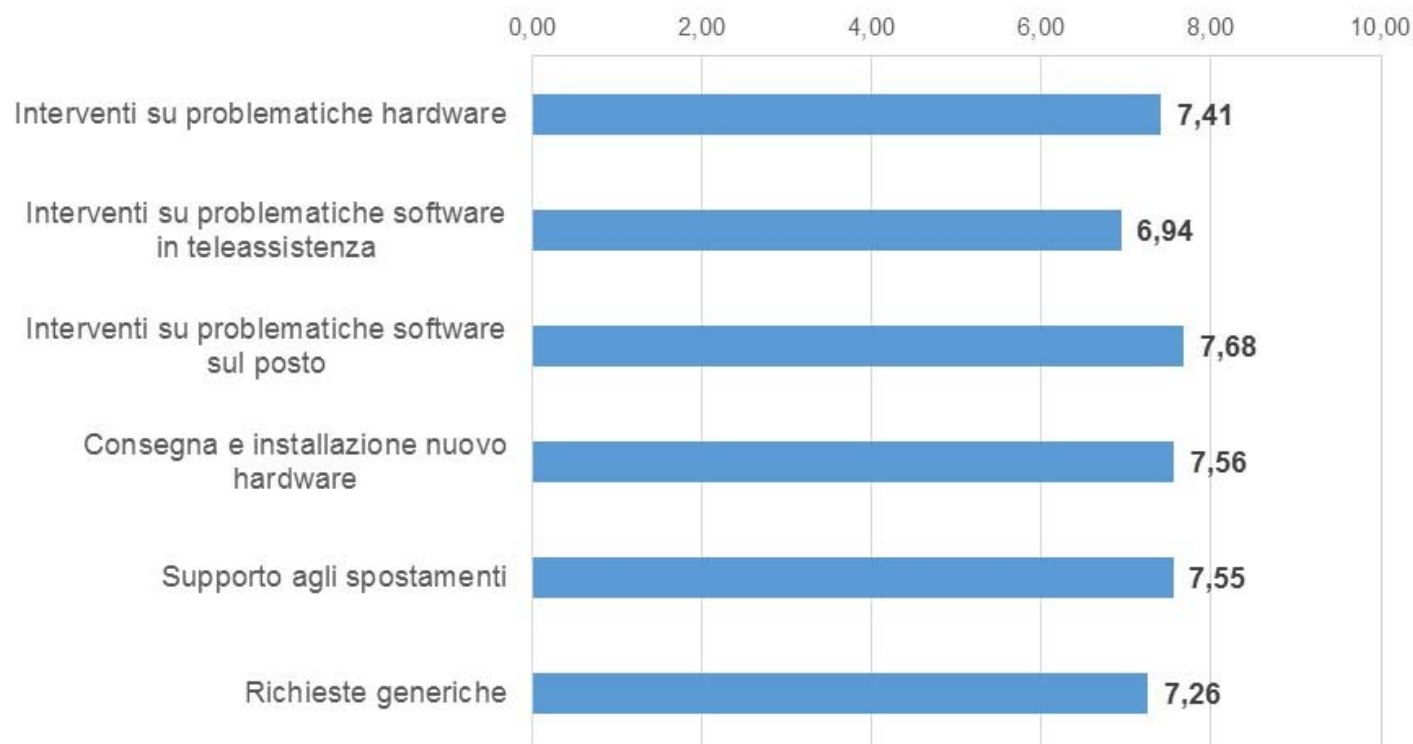
## Q5: Qual è il suo grado di soddisfazione relativamente alla qualità del servizio di assistenza?

Hanno risposto: 221 Hanno saltato la domanda: 22

	Completamente insoddisfatto	Insoddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Non so / Non rispondo	Score (su base 10)
Qualità globale del servizio di assistenza	3,62% 8	6,33% 14	52,04% 115	37,10% 82	0,90% 2	7,46
Tempi di gestione dei ticket	4,52% 10	12,22% 27	44,34% 98	36,65% 81	2,26% 5	7,19
Risoluzione degli interventi di 1° livello telefonicamente e/o in teleassistenza	4,98% 11	12,67% 28	45,25% 100	32,13% 71	4,98% 11	7,00
Risoluzione degli interventi sul posto	3,17% 7	6,79% 15	37,56% 83	48,42% 107	4,07% 9	7,89
Flessibilità e prontezza nella gestione delle richieste	4,98% 11	12,22% 27	42,53% 94	38,91% 86	1,36% 3	7,23
Completezza e coerenza delle informazioni ricevute	4,52% 10	8,60% 19	46,61% 103	38,01% 84	2,26% 5	7,36

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

Hanno risposto: 216 Hanno saltato la domanda: 27



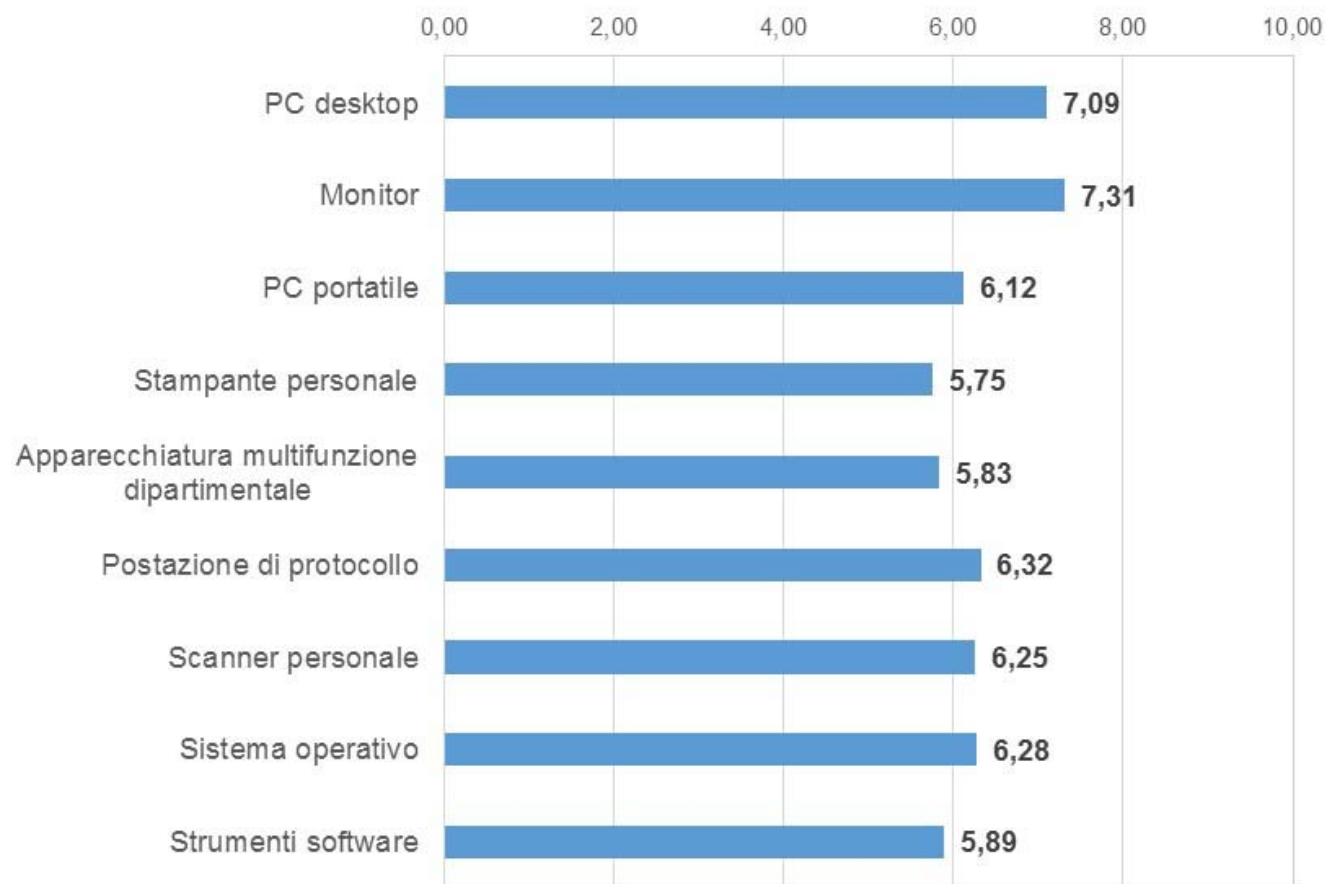
## Q6: Qual è il suo grado di soddisfazione relativamente alle varie tipologie di interventi?

Hanno risposto: 216 Hanno saltato la domanda: 27

	Completamente insoddisfatto	Insoddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Non so / Non rispondo	Score (su base 10)
Interventi su problematiche hardware	4,63% 10	6,48% 14	44,44% 96	36,11% 78	8,33% 18	7,41
Interventi su problematiche software in teleassistenza	3,70% 8	13,43% 29	46,30% 100	28,24% 61	8,33% 18	6,94
Interventi su problematiche software sul posto	3,70% 8	6,94% 15	40,74% 88	43,06% 93	5,56% 12	7,68
Consegna e installazione nuovo hardware	2,31% 5	12,04% 26	37,50% 81	41,67% 90	6,48% 14	7,56
Supporto agli spostamenti	3,70% 8	7,87% 17	38,43% 83	38,89% 84	11,11% 24	7,55
Richieste generiche	3,70% 8	8,33% 18	47,69% 103	31,94% 69	8,33% 18	7,26

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

Hanno risposto: 214 Hanno saltato la domanda: 29



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

Hanno risposto: 214 Hanno saltato la domanda: 29

	Completamente insoddisfatto	Insoddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Non so / Non rispondo	Score (su base 10)
PC desktop	4,21% 9	12,15% 26	49,07% 105	33,18% 71	1,40% 3	7,09
Monitor	3,27% 7	12,62% 27	44,39% 95	38,32% 82	1,40% 3	7,31
PC portatile	5,61% 12	3,74% 8	12,15% 26	9,81% 21	68,69% 147	6,12
Stampante personale	8,88% 19	8,41% 18	19,63% 42	12,62% 27	50,47% 108	5,75
Apparecchiatura multifunzione dipartimentale	7,94% 17	12,62% 27	22,90% 49	14,02% 30	42,52% 91	5,83
Postazione di protocollo	4,21% 9	11,68% 25	33,64% 72	13,55% 29	36,92% 79	6,32
Scanner personale	7,01% 15	7,48% 16	27,10% 58	14,49% 31	43,93% 94	6,25
Sistema operativo	7,01% 15	15,42% 33	51,87% 111	18,69% 40	7,01% 15	6,28
Strumenti software	8,41% 18	20,56% 44	45,33% 97	16,36% 35	9,35% 20	5,89

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

Hanno risposto: 212 Hanno saltato la domanda: 31

7,35 / 10

Completamente insoddisfatto	Insoddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Non so / Non rispondo
3,30% 7	7,08% 15	54,72% 116	33,96% 72	0,94% 2