

# Fleet Management

Questionario sulla soddisfazione del servizio di  
Fleet Management – 2017

CENTRO INFOSAPIENZA



**SAPIENZA**  
UNIVERSITÀ DI ROMA

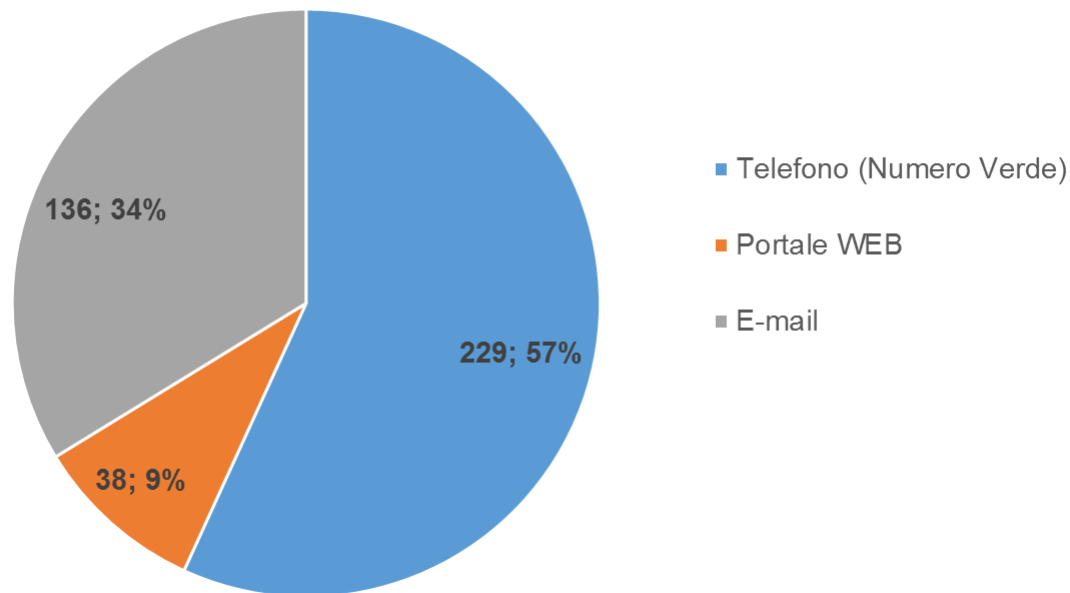
**Roma, 20 Luglio 2017**

# Svolgimento del questionario

- Invitati a rispondere 1.731 utenti dei quali:
  - 1.578 dell'Amministrazione Centrale
  - 124 del Sistema Bibliotecario Sapienza
  - 29 di Fondazione Roma Sapienza
- La base effettiva è comunque stimabile in circa 1.200 utenti reali
- Questionario accessibile dal 26 giugno all'14 luglio 2017
- Inviato un reminder in data 4 luglio e una proroga al 14 luglio
- **403 risposte (33% base effettiva), di cui 337 (28%) complete**

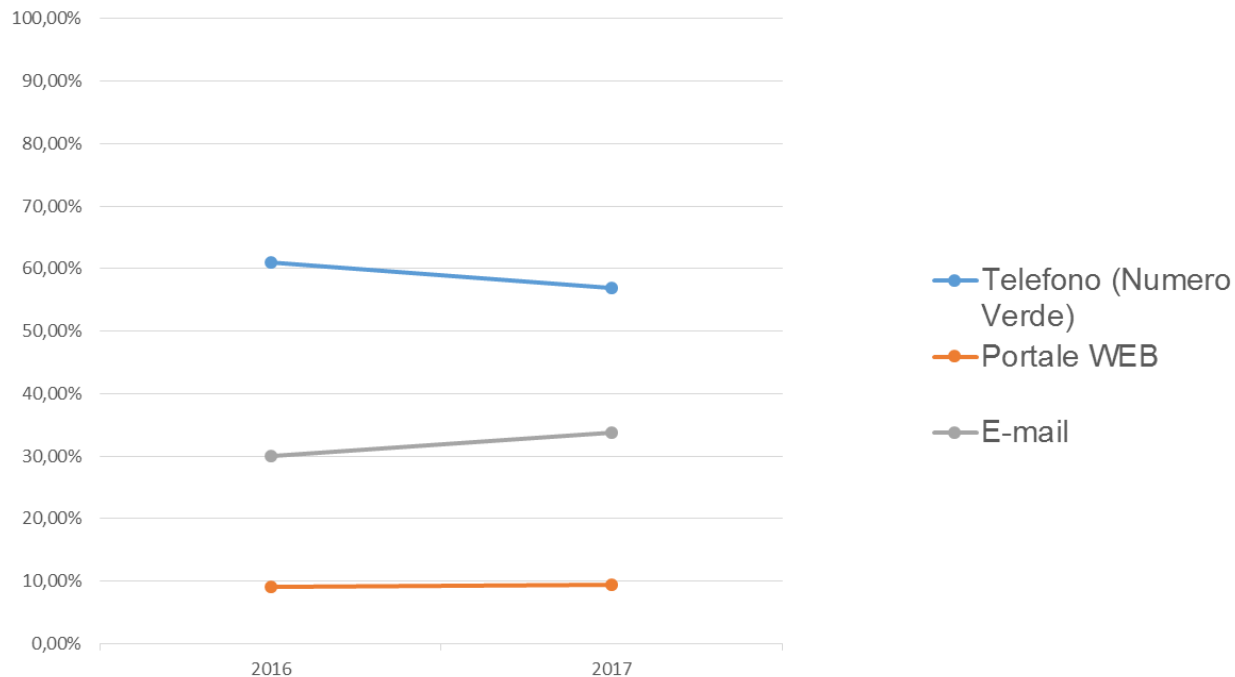
# Q1: Qual è la modalità con cui preferisce contattare il Service Desk per il servizio di Fleet Management?

Hanno risposto: 403 Hanno saltato la domanda: 0



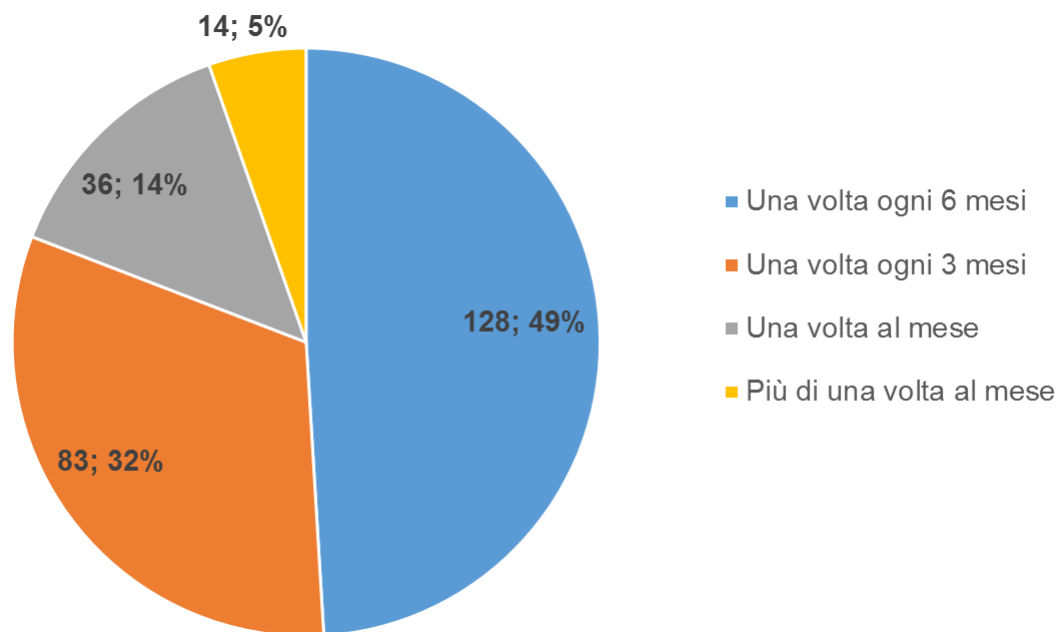
# Q1: Qual è la modalità con cui preferisce contattare il Service Desk per il servizio di Fleet Management?

Hanno risposto: 403 Hanno saltato la domanda: 0



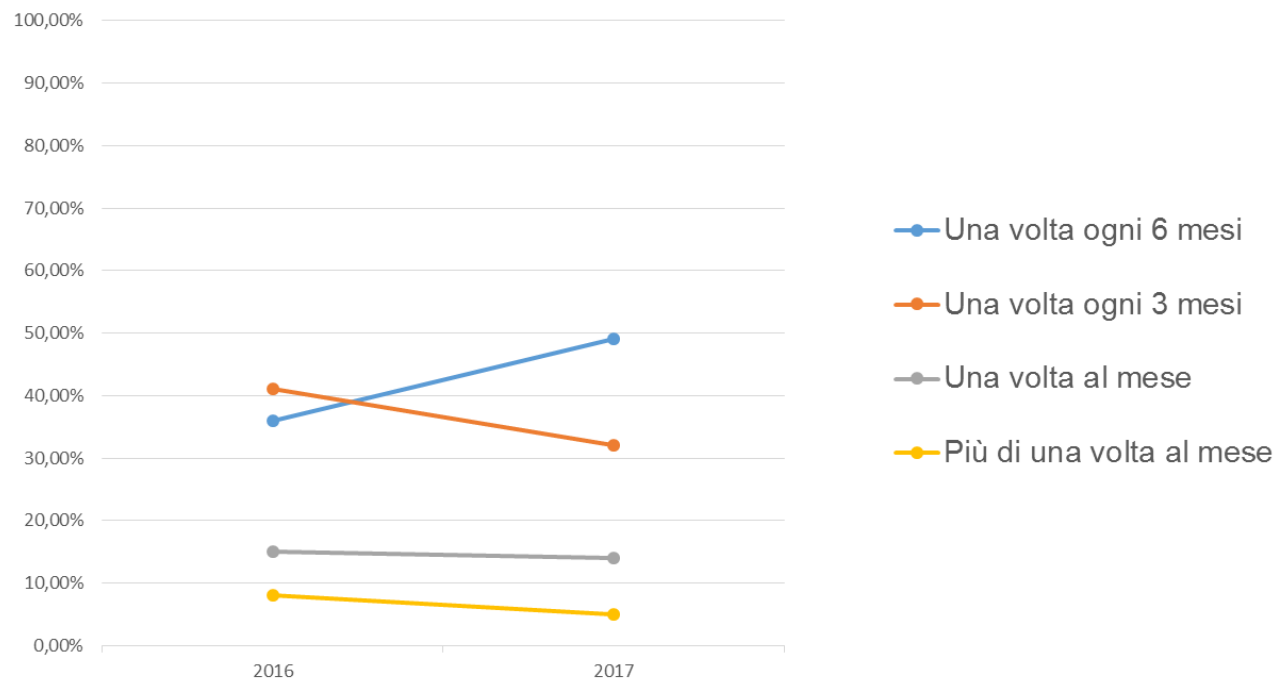
## Q2: Quante volte mediamente contatta il servizio di assistenza?

Hanno risposto: 261 Hanno saltato la domanda: 142



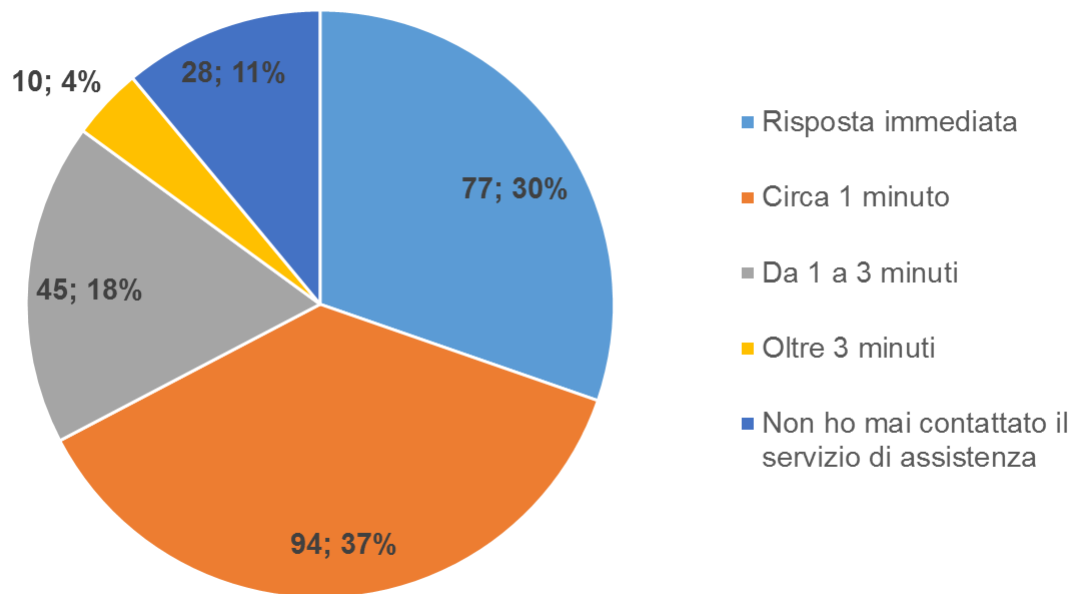
## Q2: Quante volte mediamente contatta il servizio di assistenza?

Hanno risposto: 261 Hanno saltato la domanda: 142



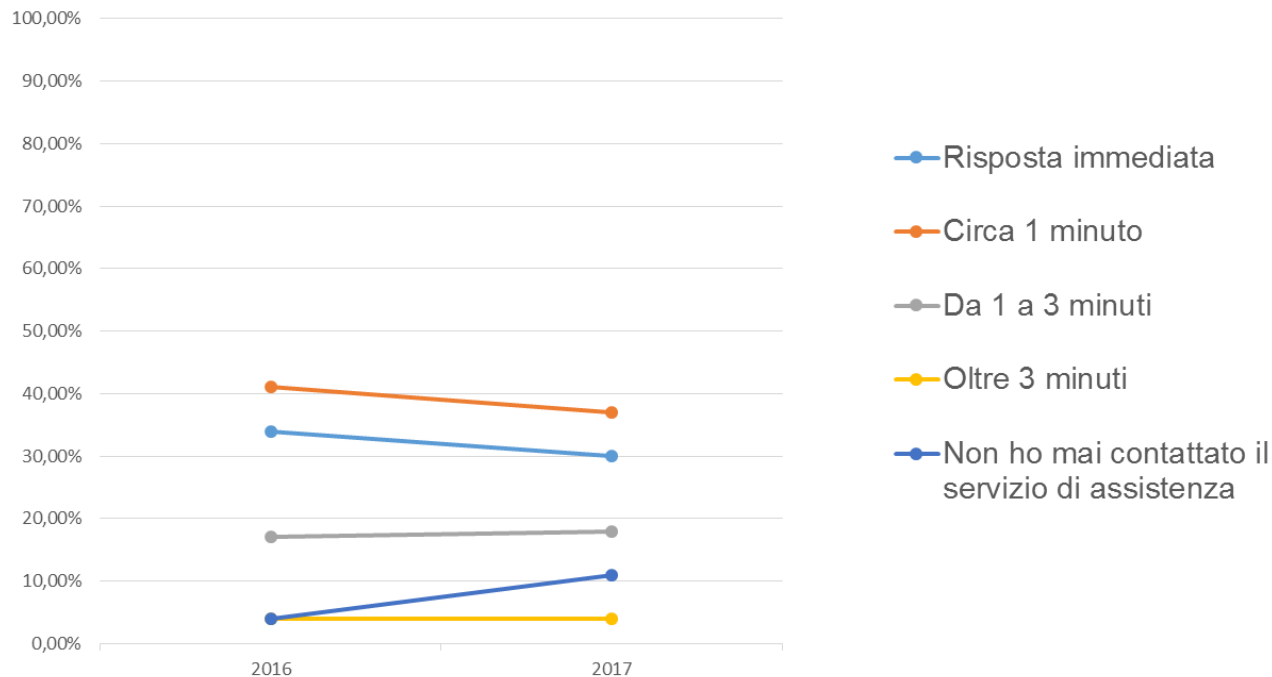
### Q3: Quando si rivolge al servizio di assistenza, qual è il tempo medio di attesa prima di parlare con un operatore?

Hanno risposto: 254 Hanno saltato la domanda: 149



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

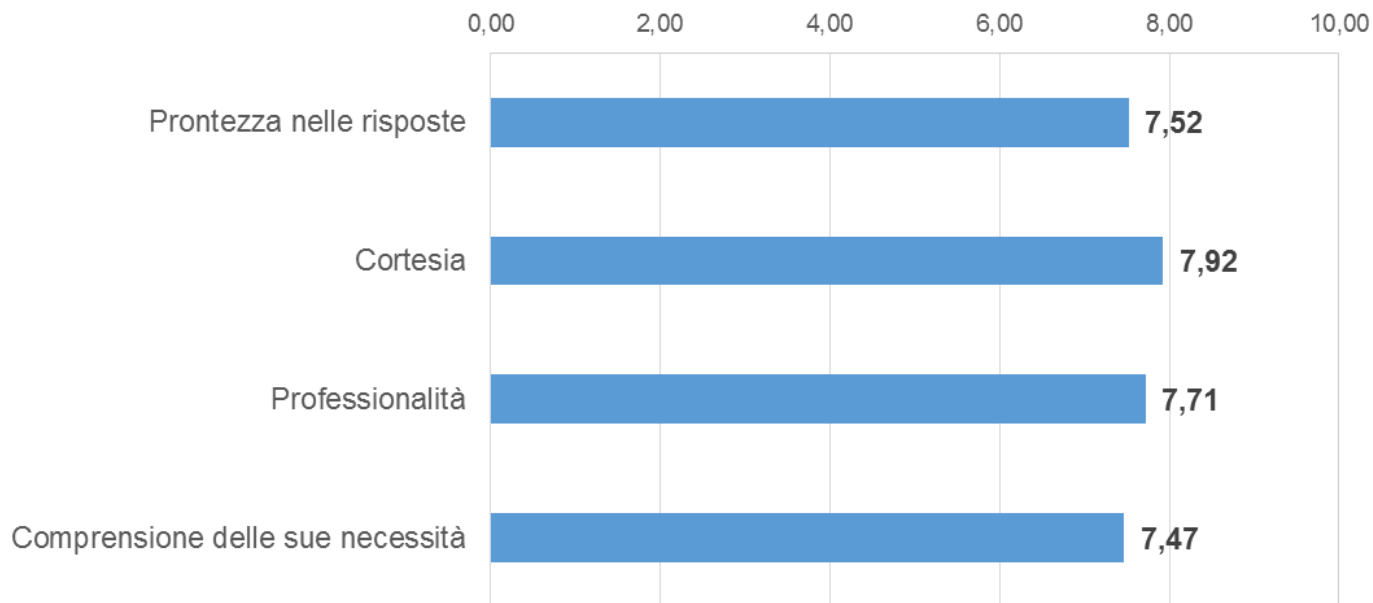
Hanno risposto: 254 Hanno saltato la domanda: 149





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

Hanno risposto: 244 Hanno saltato la domanda: 159



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

Hanno risposto: 244 Hanno saltato la domanda: 159

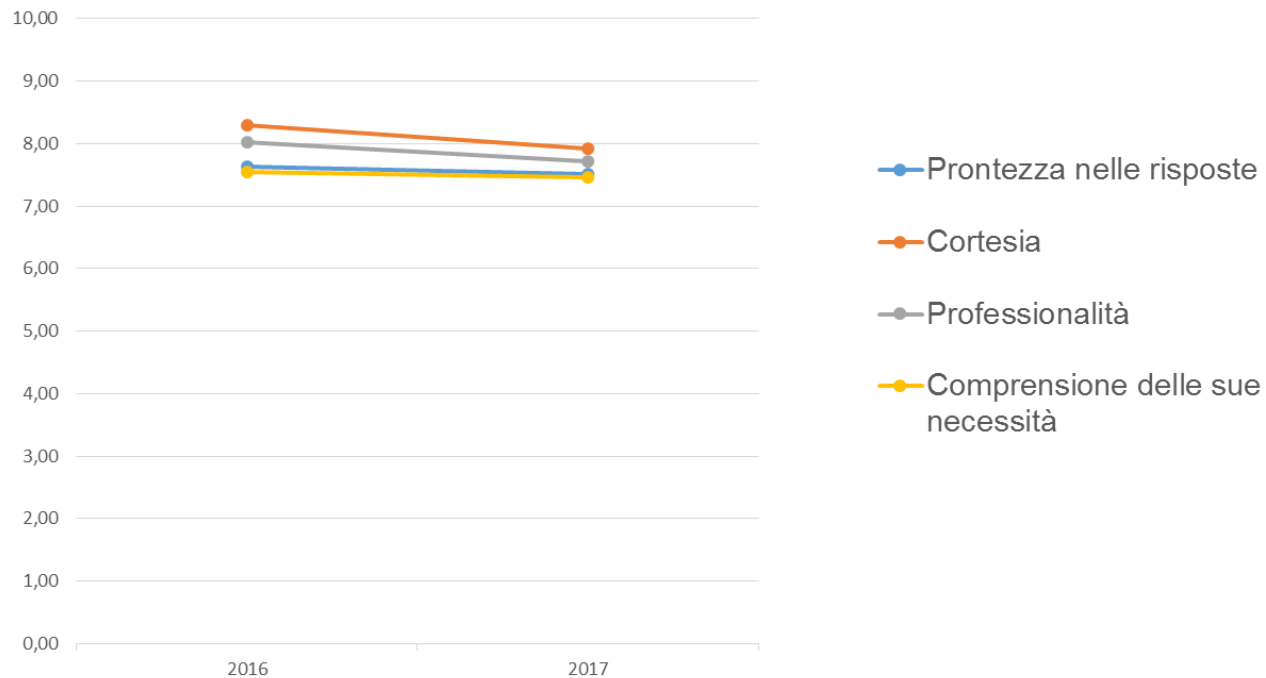
	Completamente insoddisfatto	Insoddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Non so / Non rispondo	Score (su base 10)
Prontezza nelle risposte	6,15% 15	2,87% 7	46,31% 113	39,34% 96	5,33% 13	7,52
Cortesia	5,74% 14	1,23% 3	38,52% 94	47,95% 117	6,56% 16	7,92
Professionalità	5,74% 14	2,05% 5	43,03% 105	43,03% 105	6,15% 15	7,71
Comprensione delle sue necessità	6,56% 16	2,46% 6	46,72% 114	38,11% 93	6,15% 15	7,47

### Suggerimenti:

- Dedicate maggiore attenzione all'integrazione del nuovo hardware alla struttura preesistente (installazione rete, software dedicato, software preesistente, integrazione stampa e scansione di rete, ecc.)

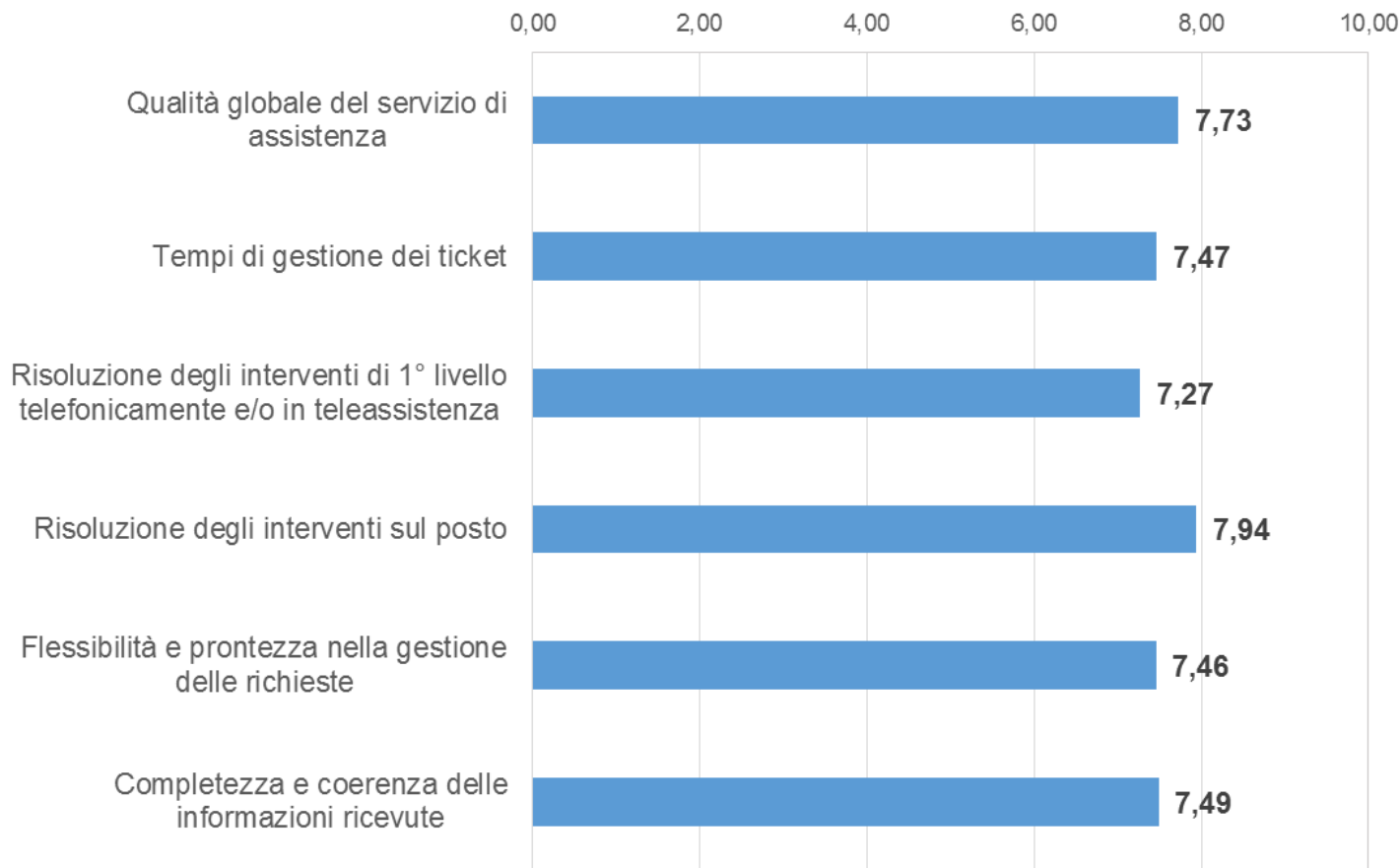
## Q4: Qual è il livello di soddisfazione riscontrato sul servizio erogato dagli operatori?

Hanno risposto: 244 Hanno saltato la domanda: 159



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

Hanno risposto: 354 Hanno saltato la domanda: 49



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

Hanno risposto: 354 Hanno saltato la domanda: 49

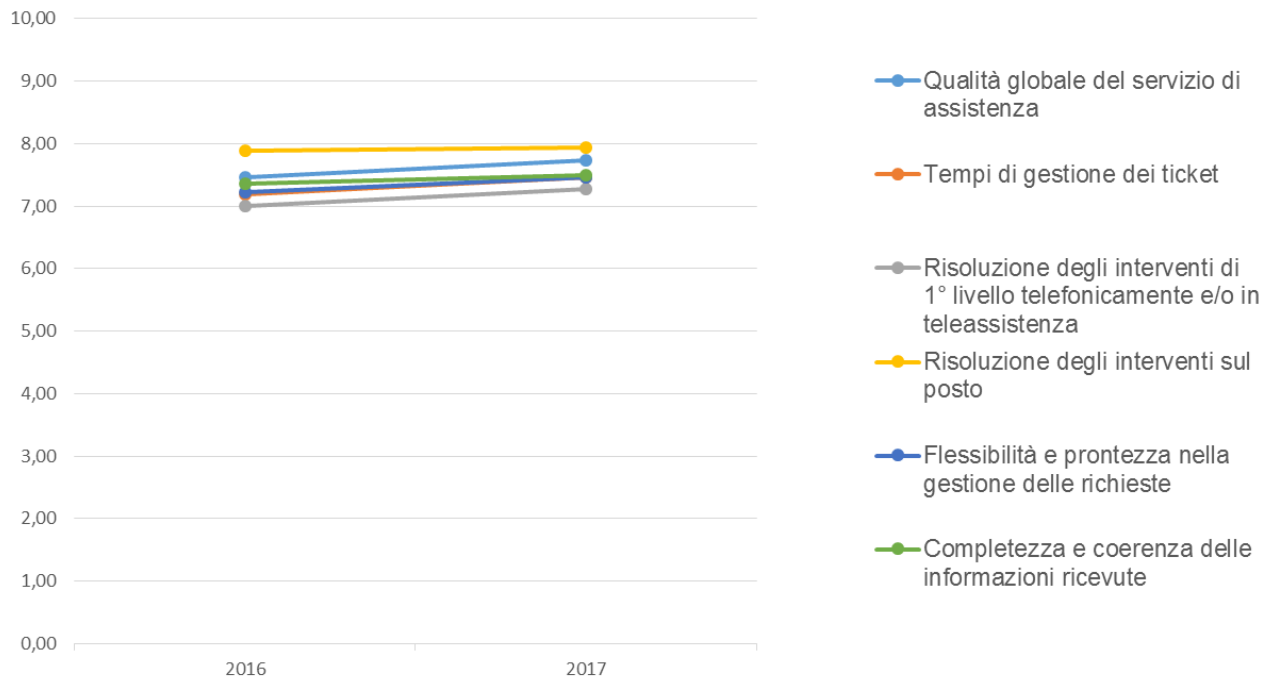
	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo	Non so / Non rispondo	Score (su base 10)
Qualità globale del servizio di assistenza	1,41% 5	6,50% 23	48,02% 170	39,83% 141	4,24% 15	7,73
Tempi di gestione dei ticket	3,95% 14	9,04% 32	41,53% 147	39,55% 140	5,93% 21	7,47
Risoluzione degli interventi di 1° livello telefonicamente e/o in teleassistenza	5,08% 18	7,91% 28	44,63% 158	34,75% 123	7,63% 27	7,27
Risoluzione degli interventi sul posto	2,82% 10	8,47% 30	32,20% 114	49,72% 176	6,78% 24	7,94
Flessibilità e prontezza nella gestione delle richieste	1,98% 7	10,45% 37	45,20% 160	36,72% 130	5,65% 20	7,46
Completezza e coerenza delle informazioni ricevute	2,54% 9	7,63% 27	48,02% 170	35,88% 127	5,93% 21	7,49

### **Problematiche riscontrate ed eventuali disservizi ripetuti:**

- Nessun disservizio. Solo che abbiamo una multifunzione della quale non possiamo/sappiamo sfruttare alcune funzioni in quanto non installata in rete e non ci hanno spiegato come farlo
- Analisi del primo livello approssimativa

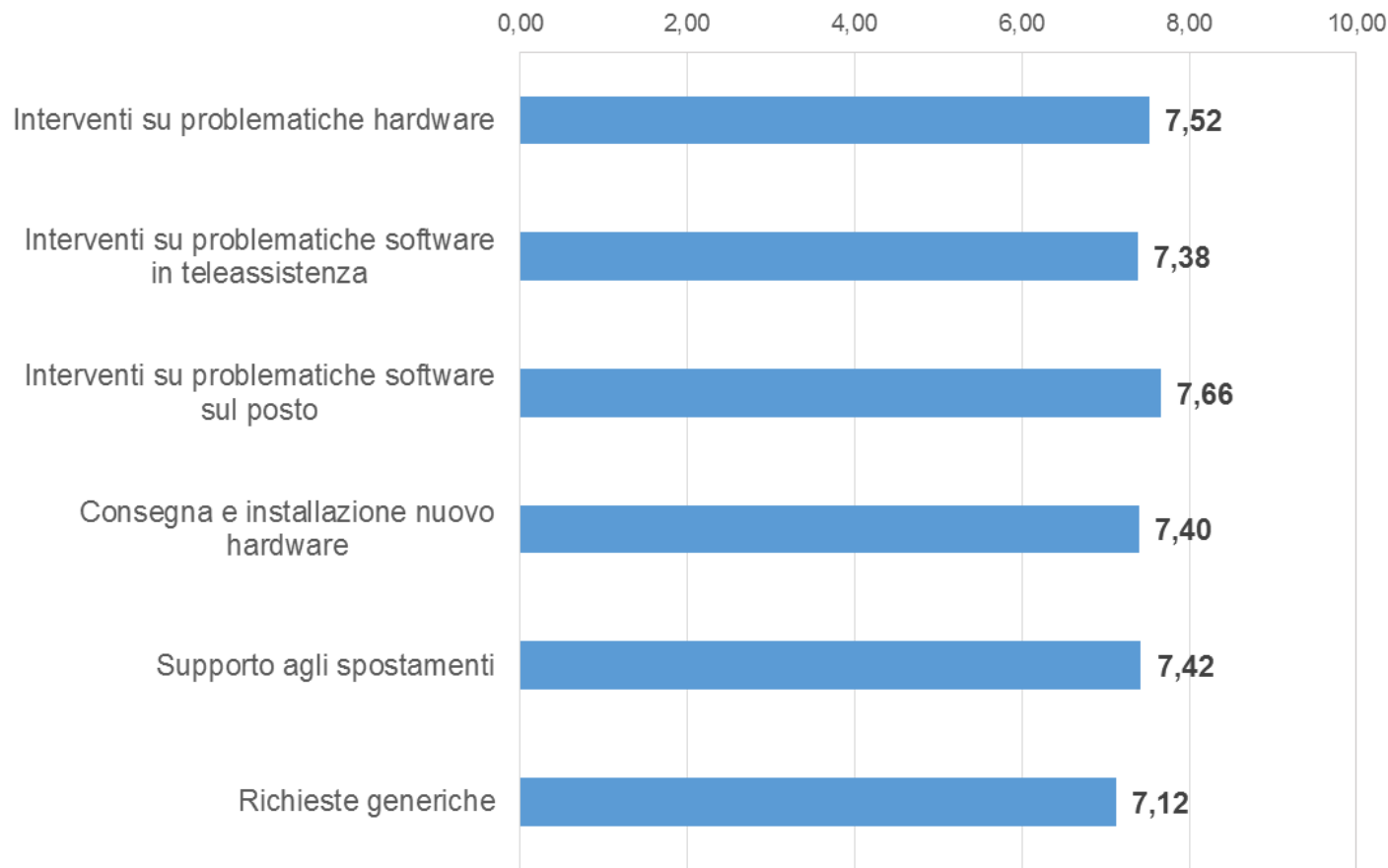
# Q5: Qual è il suo grado di soddisfazione relativamente alla qualità del servizio di assistenza?

Hanno risposto: 354 Hanno saltato la domanda: 49



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

Hanno risposto: 345 Hanno saltato la domanda: 58



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

Hanno risposto: 345 Hanno saltato la domanda: 58

	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo	Non so / Non rispondo	Score (su base 10)
Interventi su problematiche hardware	2,03% 7	8,70% 30	42,32% 146	35,36% 122	11,59% 40	7,52
Interventi su problematiche software in teleassistenza	2,32% 8	9,57% 33	44,35% 153	33,33% 115	10,43% 36	7,38
Interventi su problematiche software sul posto	2,03% 7	8,70% 30	40,00% 138	39,71% 137	9,57% 33	7,66
Consegna e installazione nuovo hardware	2,61% 9	10,72% 37	38,55% 133	35,07% 121	13,04% 45	7,40
Supporto agli spostamenti	2,61% 9	10,14% 35	39,13% 135	35,07% 121	13,04% 45	7,42
Richieste generiche	3,19% 11	9,86% 34	44,06% 152	27,83% 96	15,07% 52	7,12

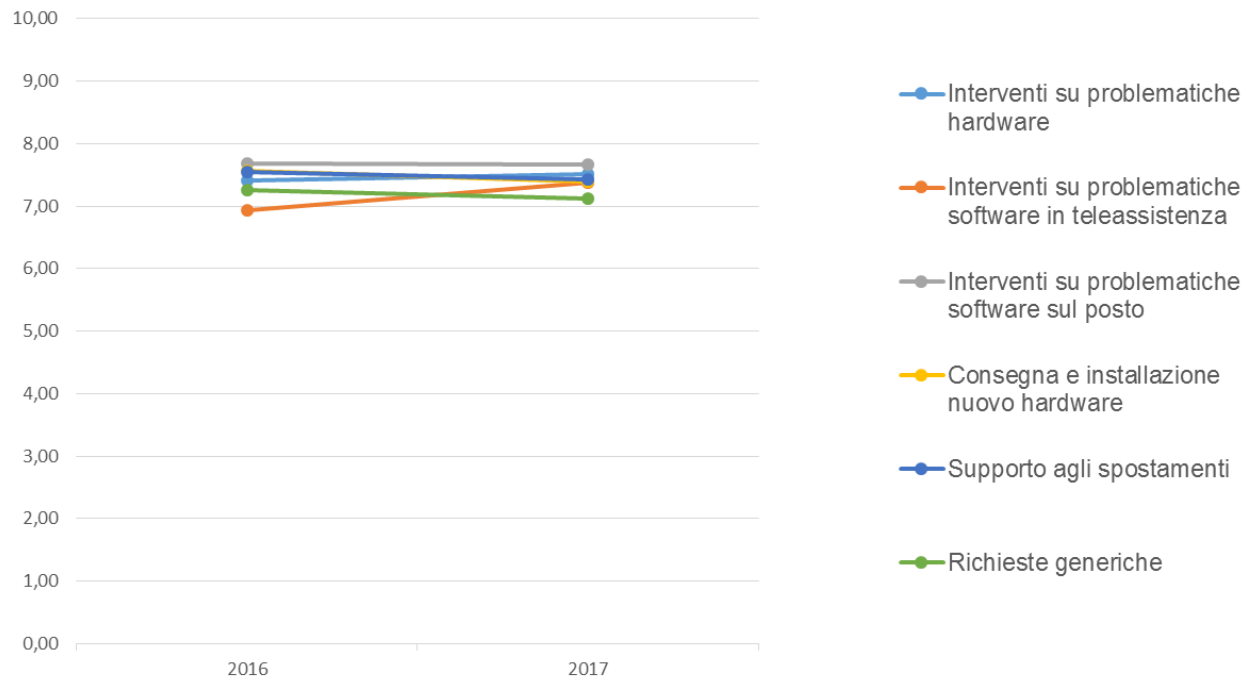
### **Problematiche riscontrate ed eventuali disservizi ripetuti:**

- Collegamenti con le stampanti, configurazione postazione, abilitazione utenti



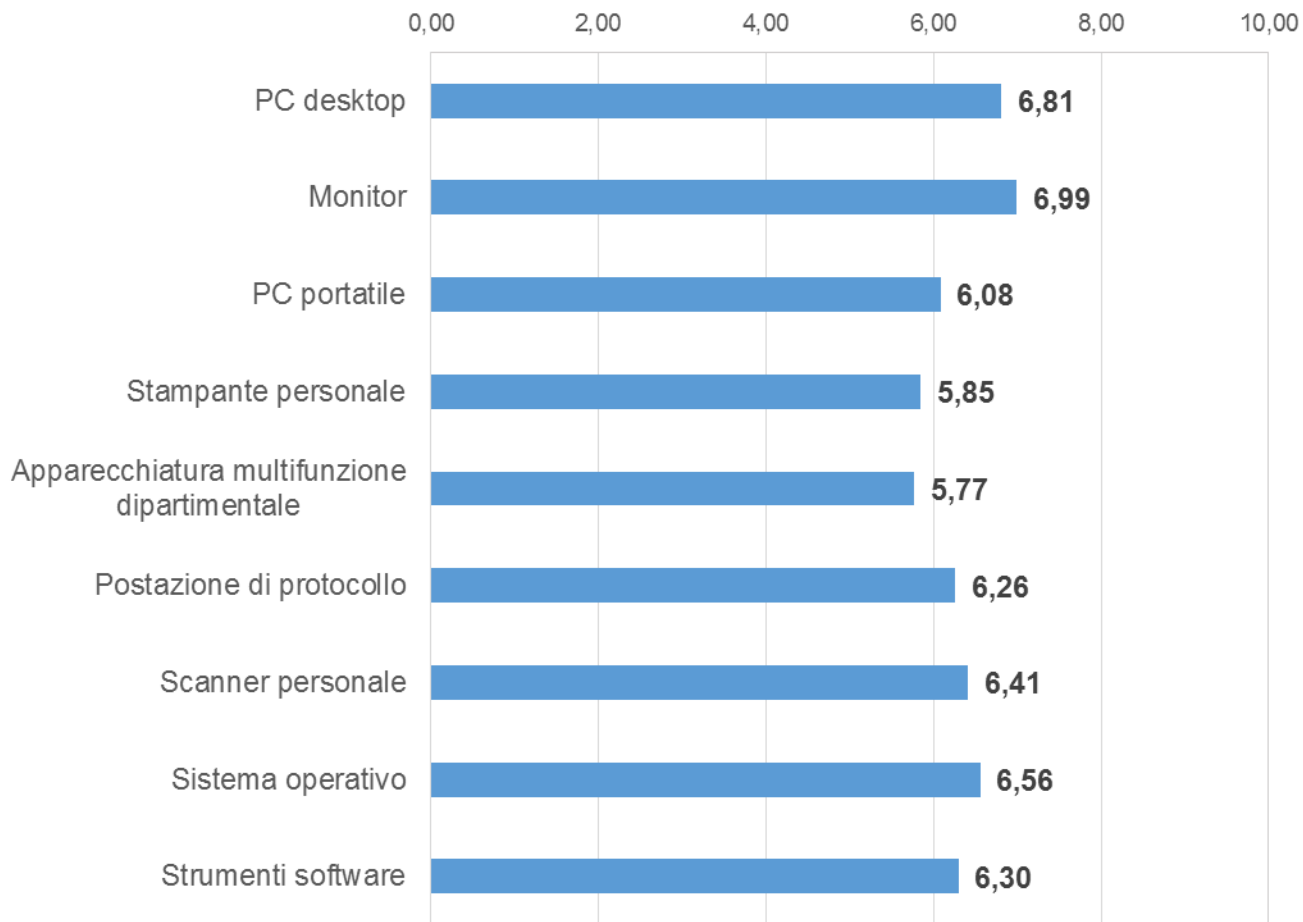
## Q6: Qual è il suo grado di soddisfazione relativamente alle varie tipologie di interventi?

Hanno risposto: 345 Hanno saltato la domanda: 58



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

Hanno risposto: 338 Hanno saltato la domanda: 65



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

Hanno risposto: 338 Hanno saltato la domanda: 65

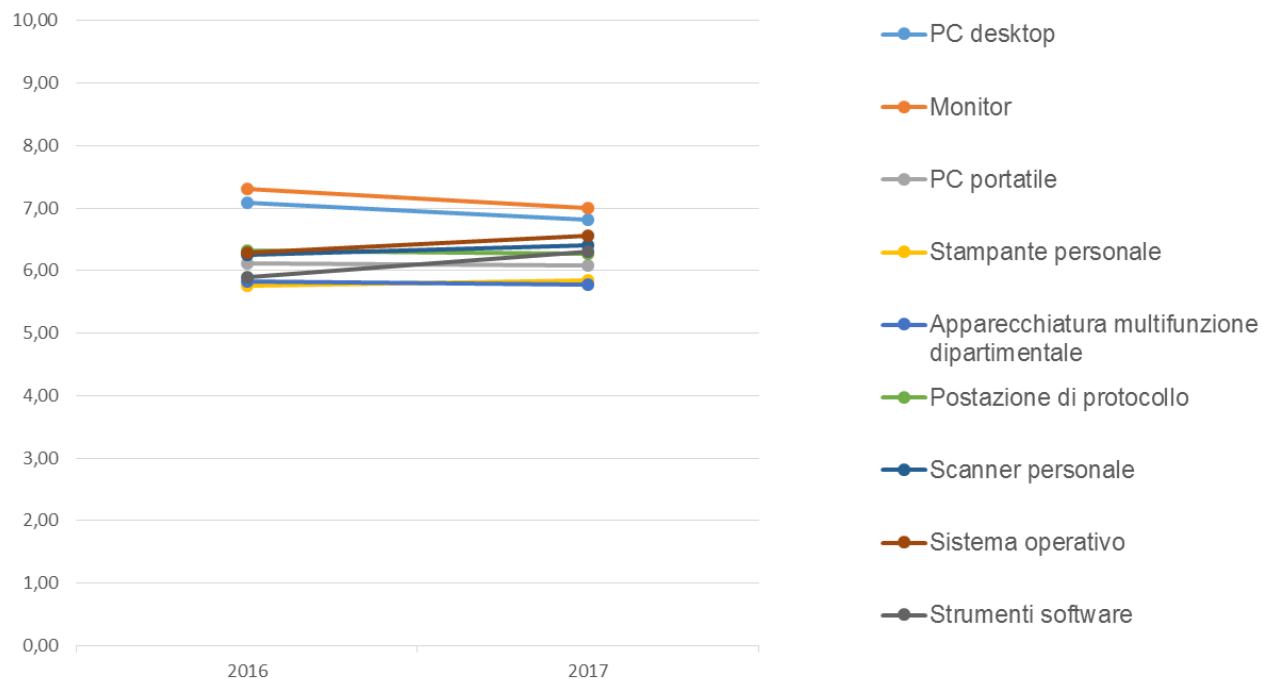
	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo	Non so / Non rispondo	Score (su base 10)
PC desktop	4,73% 16	17,46% 59	43,79% 148	31,07% 105	2,96% 10	6,81
Monitor	3,55% 12	16,57% 56	43,49% 147	33,14% 112	3,25% 11	6,99
PC portatile	6,21% 21	7,40% 25	15,98% 54	12,43% 42	57,99% 196	6,08
Stampante personale	9,47% 32	9,47% 32	24,56% 83	14,20% 48	42,31% 143	5,85
Apparecchiatura multifunzione dipartimentale	6,21% 21	13,31% 45	21,89% 74	11,54% 39	47,04% 159	5,77
Postazione di protocollo	4,44% 15	15,68% 53	31,66% 107	16,27% 55	31,95% 108	6,26
Scanner personale	4,44% 15	11,54% 39	26,33% 89	15,98% 54	41,72% 141	6,41
Sistema operativo	6,21% 21	14,79% 50	44,67% 151	24,26% 82	10,06% 34	6,56
Strumenti software	5,33% 18	21,60% 73	39,64% 134	22,49% 76	10,95% 37	6,30

### **Problematiche riscontrate ed eventuali disservizi ripetuti:**

- Internet Explorer causa blocchi continui
- Sarebbe opportuno avere una stampante sul tavolo per effettuare prove di stampa di disegni
- Internet Explorer non funziona. E' lentissimo
- Mancata possibilità di gestire i files PDF con eventuali modifiche da poter effettuare nel suddetto formato
- Mai risolto problema con Autocad
- Il livello dei pc forniti è quello minimo. Sarebbe utile poter utilizzare piattaforme diverse da Windows (es. Mac OS)

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

Hanno risposto: 345 Hanno saltato la domanda: 58



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

Hanno risposto: 337 Hanno saltato la domanda: 66

7,50 / 10

Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo	Non so / Non rispondo
1,78% 6	8,90% 30	49,55% 167	36,80% 124	2,97% 10

### ***Eventuali critiche o suggerimenti:***

- Sarebbe utile avere qualche indicazione su cosa sia il fleet management
- Preferisco il vecchio metodo con assistenza sul posto
- L'ottimo tiene conto anche alla cortesia e disponibilità a livello relazionale, che si accompagna ai servizi resi
- Ampliare la gamma dei sistemi operativi utilizzabili. Alzare almeno un pò la qualità dei pc forniti. Per il resto l'assistenza è pronta e il personale è gentile e disponibile.

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

Hanno risposto: 337 Hanno saltato la domanda: 66

