

# Desktop Management

## Questionario sulla soddisfazione del Servizio di Desktop Management 2023



SAPIENZA  
UNIVERSITÀ DI ROMA

Roma 11/12/2023

Tutti i diritti relativi al presente materiale didattico ed al suo contenuto sono riservati a Sapienza e ai suoi autori (o docenti che lo hanno prodotto). È consentito l'uso personale dello stesso da parte dello studente a fini di studio. Ne è vietata nel modo più assoluto la diffusione, duplicazione, cessione, trasmissione, distribuzione a terzi o al pubblico pena le sanzioni applicabili per legge

# Servizio di Desktop Management 2023

## Svolgimento del questionario

- Invitati a rispondere n.2.065 utenti totali appartenenti:
  - all'Amministrazione Centrale
  - a Dipartimenti e Facoltà
- Questionario accessibile dal 08 novembre al 7 dicembre 2023
- **624 risposte** (30% base effettiva)
- Scala di Valutazione a 4

# Servizio di Desktop Management 2023

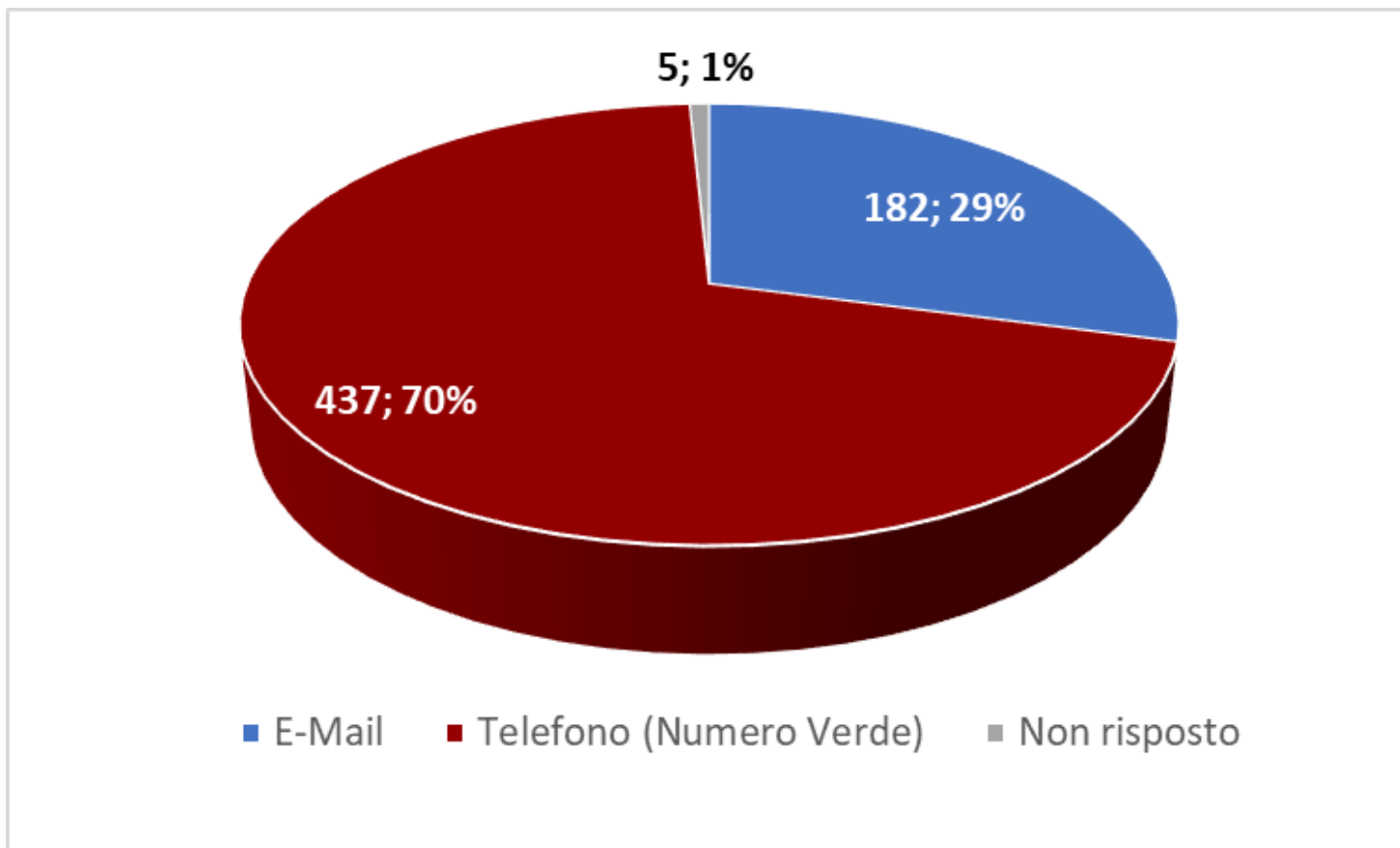
## Indice delle domande

- **1) Servizio di Desktop Management (3 domande)**
- **2) Servizio di Call Center (4 domande)**
- **3) Qualità del servizio di assistenza (6 domande)**
- **4) Qualità tipologie di interventi (5 domande)**
- **5) Dotazioni informatiche (4 domande)**

## 1) SERVIZIO DI DESKTOP MANAGEMENT

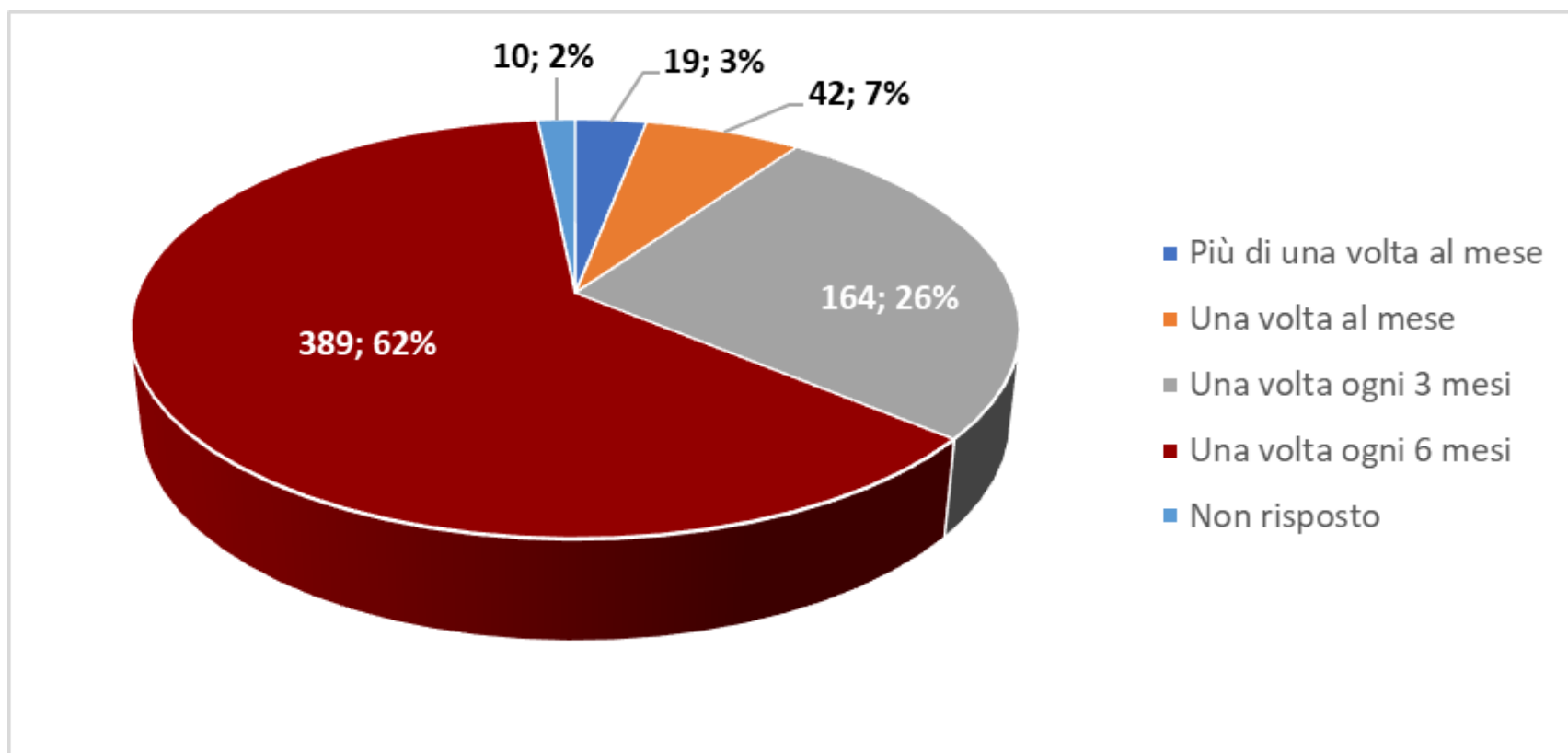
**Domanda 1.1: Qual è la modalità con cui preferisce contattare il Service Desk per il servizio di Desktop Management?**

Hanno risposto n. 619 Hanno saltato la domanda n.5



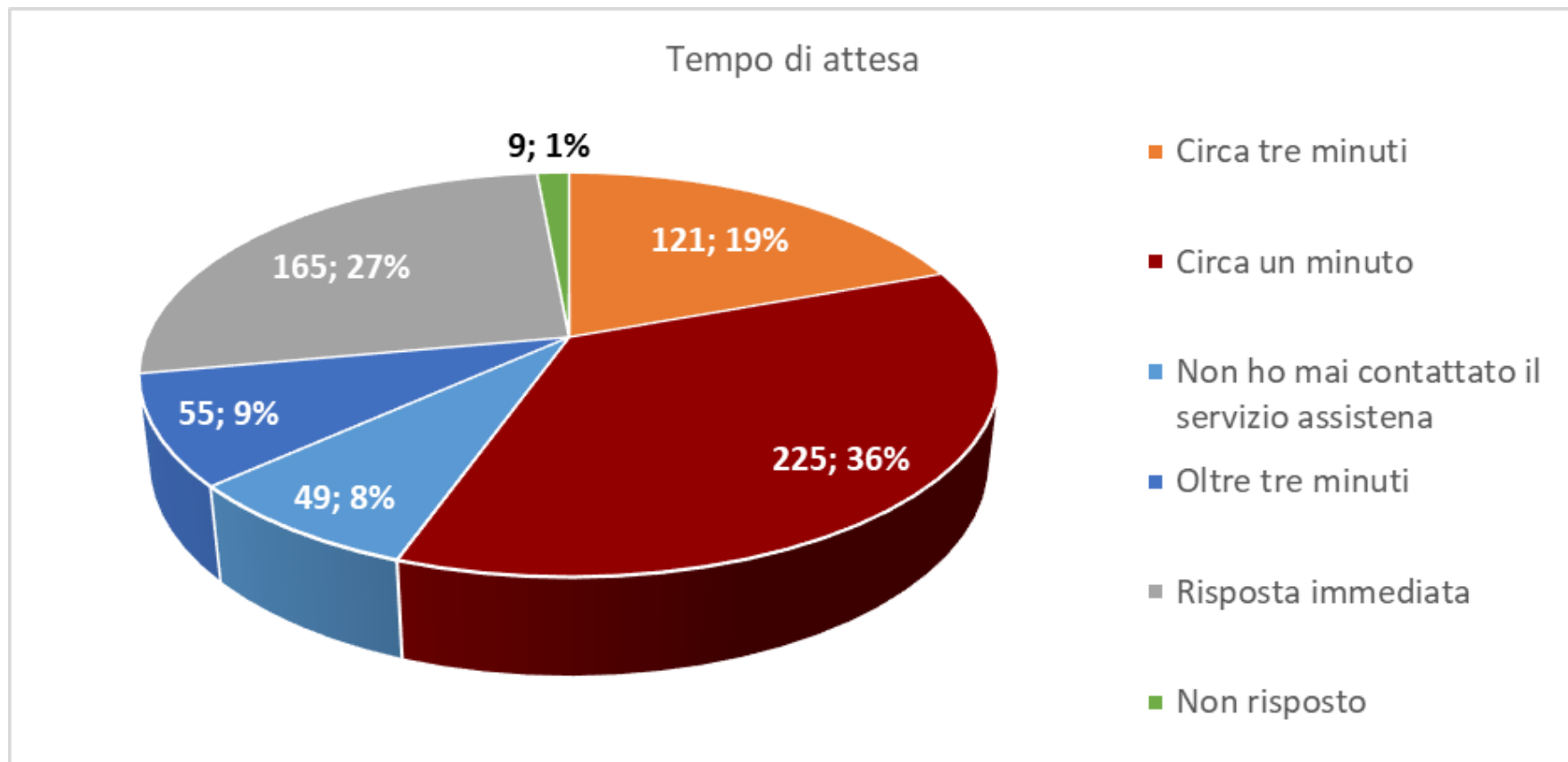
## Domanda 1.2: Quante volte mediamente contatta il servizio di assistenza?

Hanno risposto n. 614 Hanno saltato la domanda n.10



### Domanda 1.3: Quando si rivolge al servizio di assistenza, qual è il tempo medio di attesa prima di parlare con un operatore?

Hanno risposto n. 615 Hanno saltato la domanda n.9



## 2) SERVIZIO DI CALL CENTER

### Domande dalla 2.1 alla 2.4:

Domanda 2.1 hanno risposto n. 598 Hanno saltato la domanda n.26

Domanda 2.2 hanno risposto n. 596 Hanno saltato la domanda n.28

Domanda 2.3 hanno risposto n. 596 Hanno saltato la domanda n.28

Domanda 2.4 hanno risposto n. 596 Hanno saltato la domanda n.28



### 3) Qualità del Servizio di Assistenza

#### Domande dalla 3.1 alla 3.6:

Domanda 3.1 hanno risposto n. 608 Hanno saltato la domanda n.16

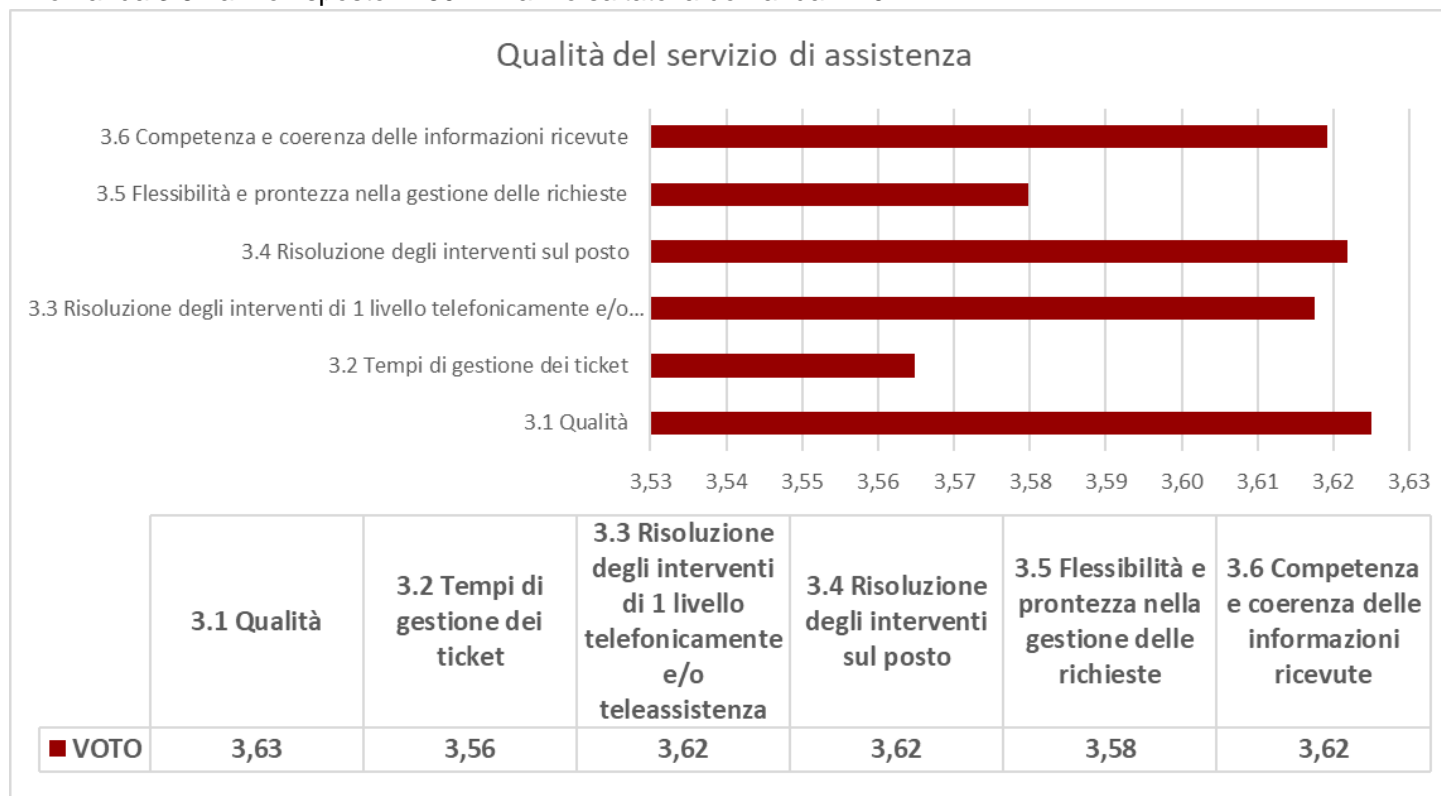
Domanda 3.2 hanno risposto n. 602 Hanno saltato la domanda n.22

Domanda 3.3 hanno risposto n. 604 Hanno saltato la domanda n.20

Domanda 3.4 hanno risposto n. 587 Hanno saltato la domanda n.37

Domanda 3.5 hanno risposto n. 602 Hanno saltato la domanda n.22

Domanda 3.6 hanno risposto n. 604 Hanno saltato la domanda n.20





## 4) Qualità tipologie di interventi

### Domande dalla 4.1 alla 4.5:

Domanda 4.1 hanno risposto n. 574 Hanno saltato la domanda n.50

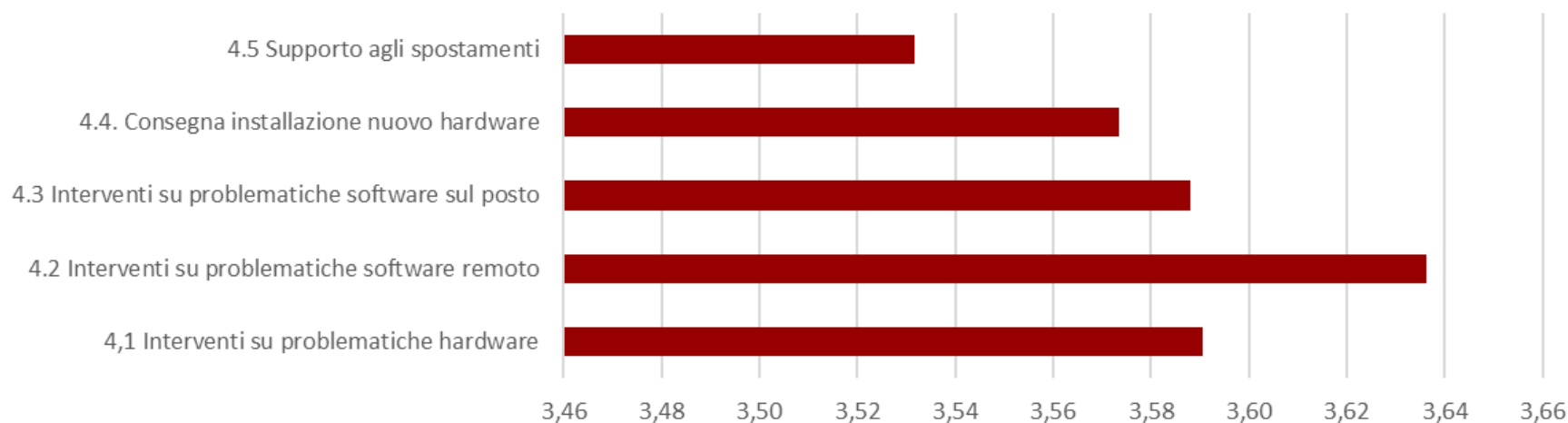
Domanda 4.2 hanno risposto n. 594 Hanno saltato la domanda n.30

Domanda 4.3 hanno risposto n. 568 Hanno saltato la domanda n.56

Domanda 4.4 hanno risposto n. 572 Hanno saltato la domanda n.52

Domanda 4.5 hanno risposto n. 551 Hanno saltato la domanda n.73

### Qualità tipologie di interventi



	4,1 Interventi su problematiche hardware	4,2 Interventi su problematiche software remoto	4,3 Interventi su problematiche software sul posto	4,4. Consegna installazione nuovo hardware	4,5 Supporto agli spostamenti
■ VOTO	3,59	3,64	3,59	3,57	3,53

## 5) Dotazioni informatiche

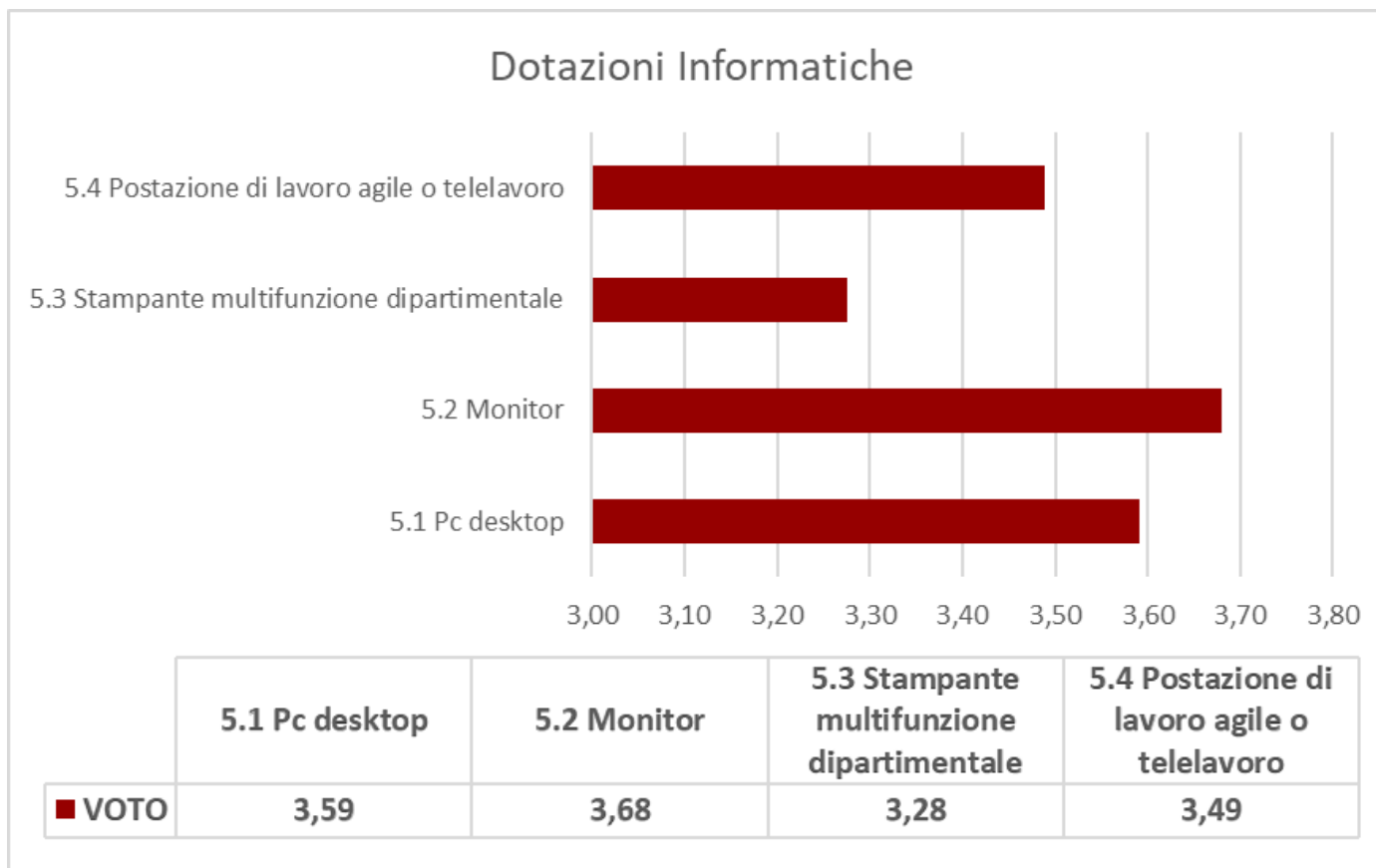
### Domanda dalla 5.1 alla 5.4:

Domanda 5.1 hanno risposto n. 610 Hanno saltato la domanda n.14

Domanda 5.2 hanno risposto n. 602 Hanno saltato la domanda n.22

Domanda 5.3 hanno risposto n. 548 Hanno saltato la domanda n.76

Domanda 5.4 hanno risposto n. 410 Hanno saltato la domanda n.214



## **Indice di soddisfazione complessiva - ISC**

*(media aritmetica dei punteggi attribuiti alle singole domande sul numero totale delle domande)*

**3,59 / 4**

**Nota conclusiva:** Poiché il servizio di Desktop Management è stato già sottoposto a valutazione nello scorso anno (2022) restituendo un indice ISC di soddisfazione complessiva pari a 8,61/10 (scala decimale) si è ritenuto rapportarlo con l'attuale in scala 4 al fine di verificarne l'esito con il medesimo parametro. Il risultato ottenuto è pari a **8,98/10**.