

# Desktop Management

## Questionario sulla soddisfazione del Servizio di Desktop Management 2024



SAPIENZA  
UNIVERSITÀ DI ROMA

Roma 17/10/2024

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 2024

## Svolgimento del questionario

- Invitati a rispondere n.2.108 utenti totali appartenenti:
  - all'Amministrazione Centrale
  - a Dipartimenti e Facoltà
- Questionario accessibile dal 11 settembre al 15 ottobre 2024
- **795 risposte** (38% base effettiva)
- Scala di Valutazione a 4

# Servizio di Desktop Management 2024

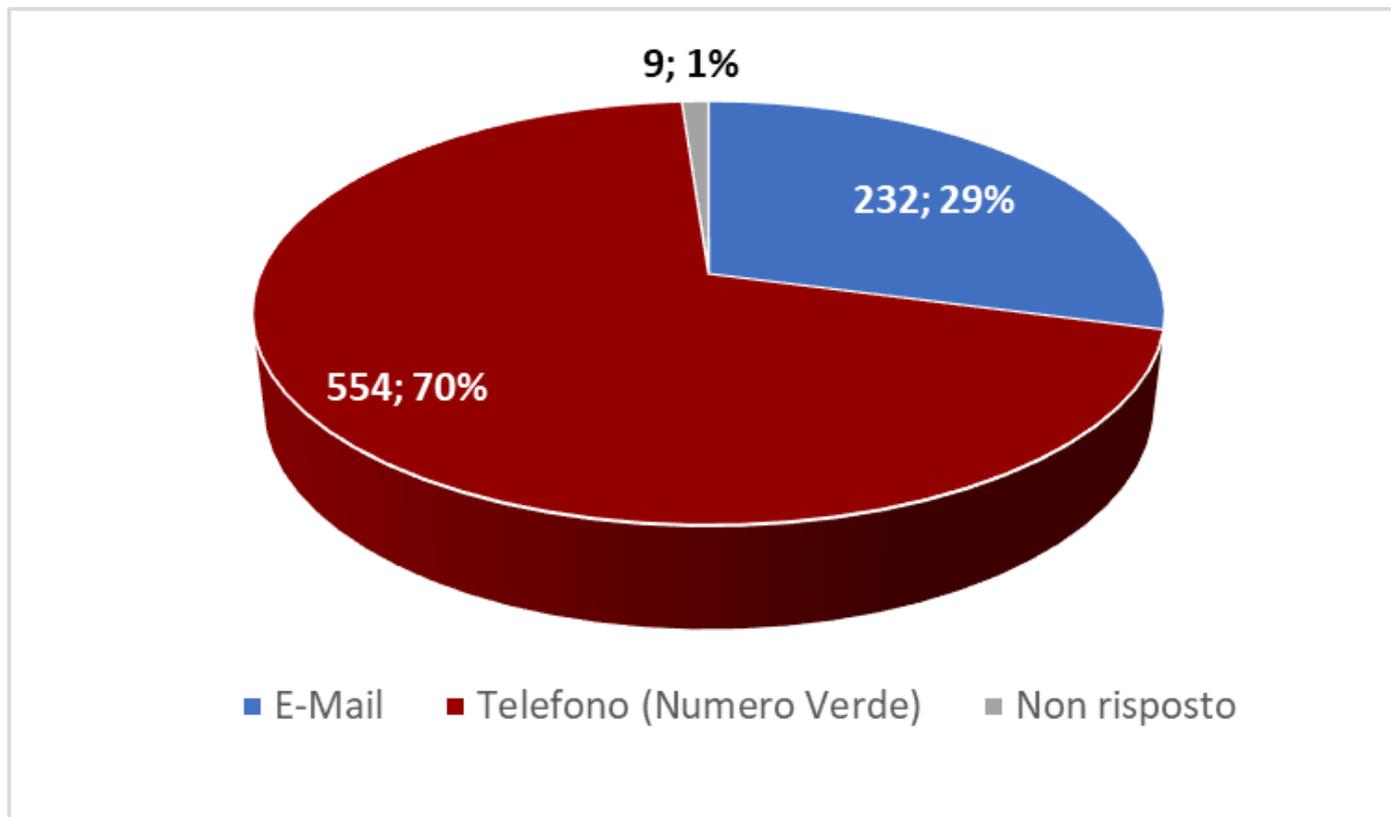
## Indice delle domande

- **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

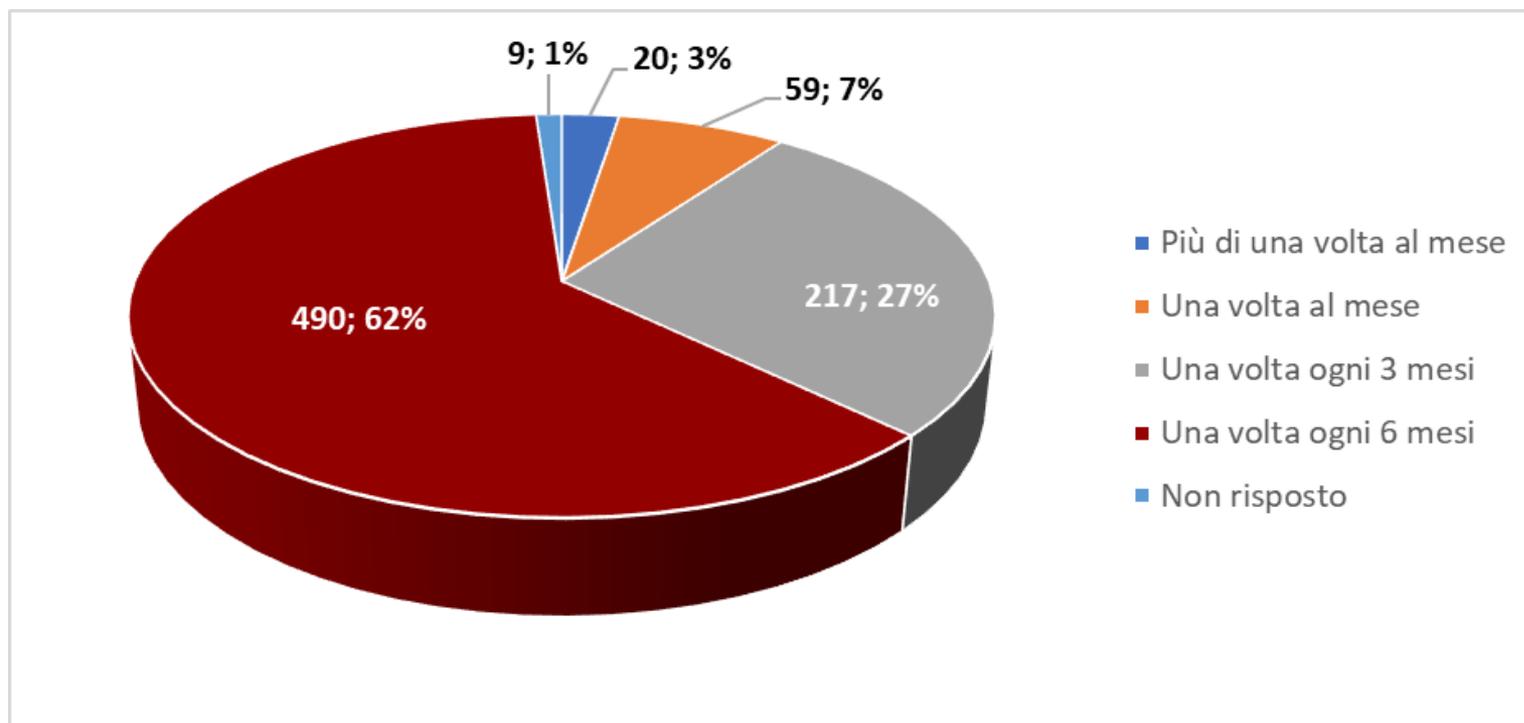
**Domanda 1.1: Qual è la modalità con cui preferisce contattare il Service Desk per il servizio di Desktop Management?**

Hanno risposto n. 786 Hanno saltato la domanda n.9



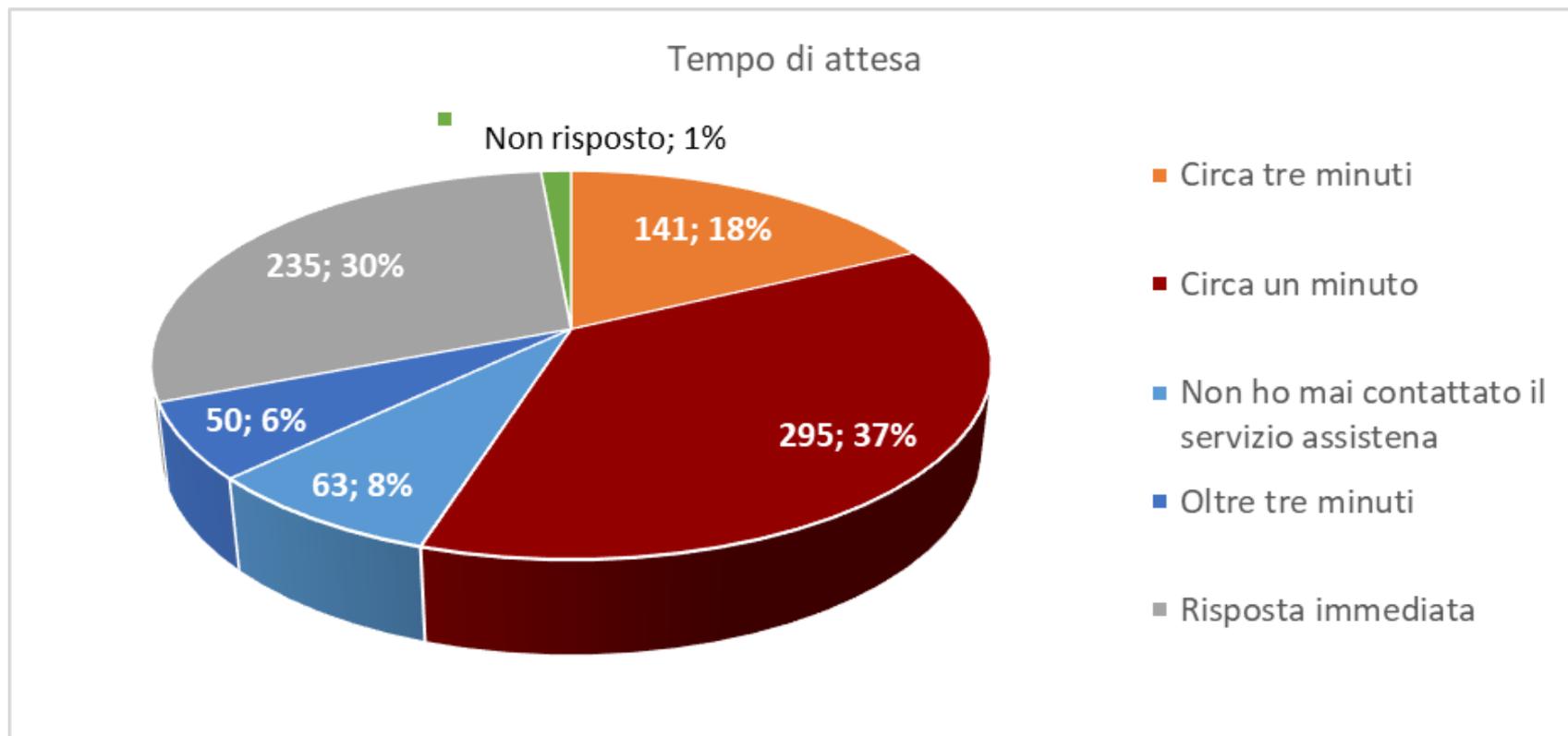
## Domanda 1.2: Quante volte mediamente contatta il servizio di assistenza?

Hanno risposto n. 786 Hanno saltato la domanda n.9



### 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. 784 Hanno saltato la domanda n.11



## 2) SERVIZIO DI CALL CENTER

### Domande dalla 2.1 alla 2.4:

Domanda 2.1 hanno risposto n. 763 Hanno saltato la domanda n.32

Domanda 2.2 hanno risposto n. 759 Hanno saltato la domanda n.36

Domanda 2.3 hanno risposto n. 758 Hanno saltato la domanda n.37

Domanda 2.4 hanno risposto n. 755 Hanno saltato la domanda n.40



### 3) Qualità del Servizio di Assistenza

#### Domande dalla 3.1 alla 3.6:

Domanda 3.1 hanno risposto n. 767 Hanno saltato la domanda n.28

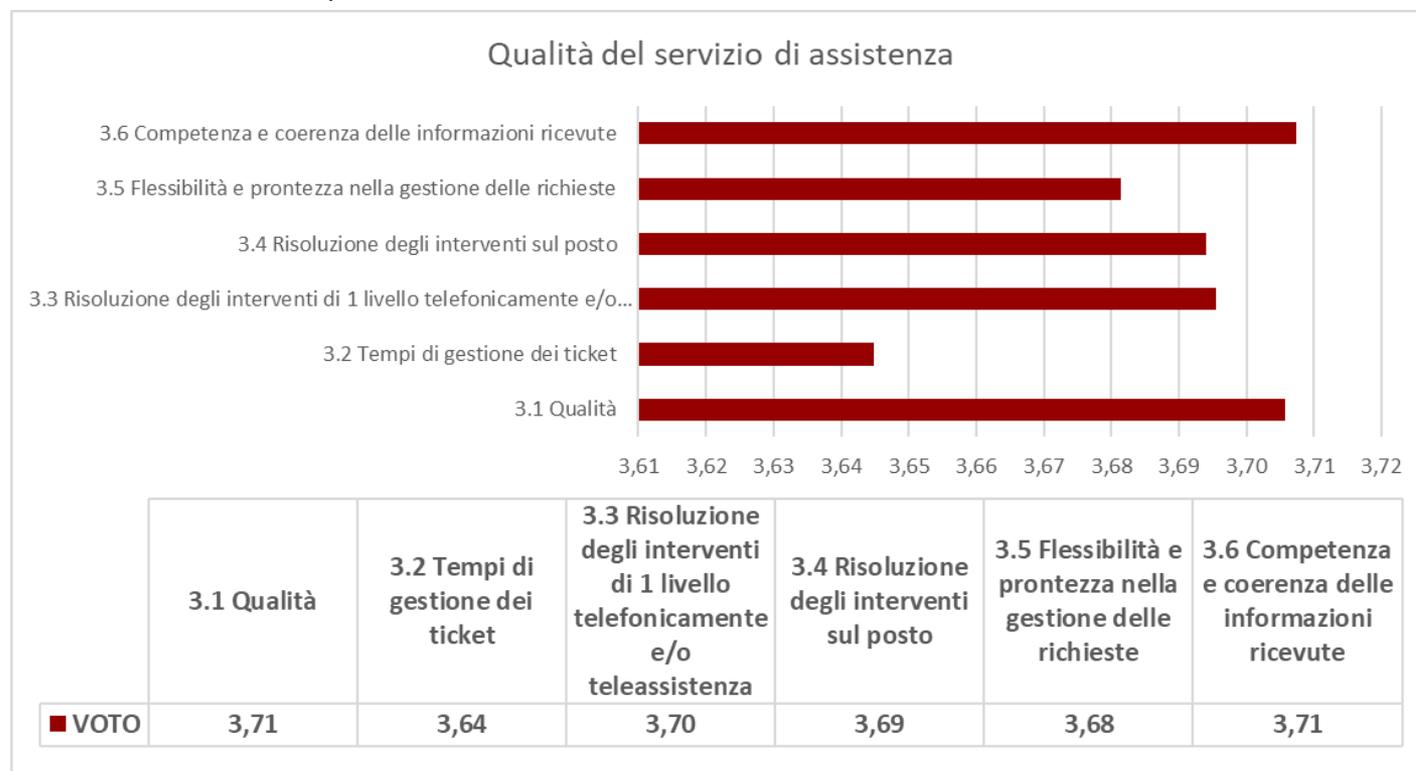
Domanda 3.2 hanno risposto n. 765 Hanno saltato la domanda n.30

Domanda 3.3 hanno risposto n. 764 Hanno saltato la domanda n.31

Domanda 3.4 hanno risposto n. 744 Hanno saltato la domanda n.51

Domanda 3.5 hanno risposto n. 765 Hanno saltato la domanda n.30

Domanda 3.6 hanno risposto n. 761 Hanno saltato la domanda n.34



## 4) Qualità tipologie di interventi

### Domande dalla 4.1 alla 4.5:

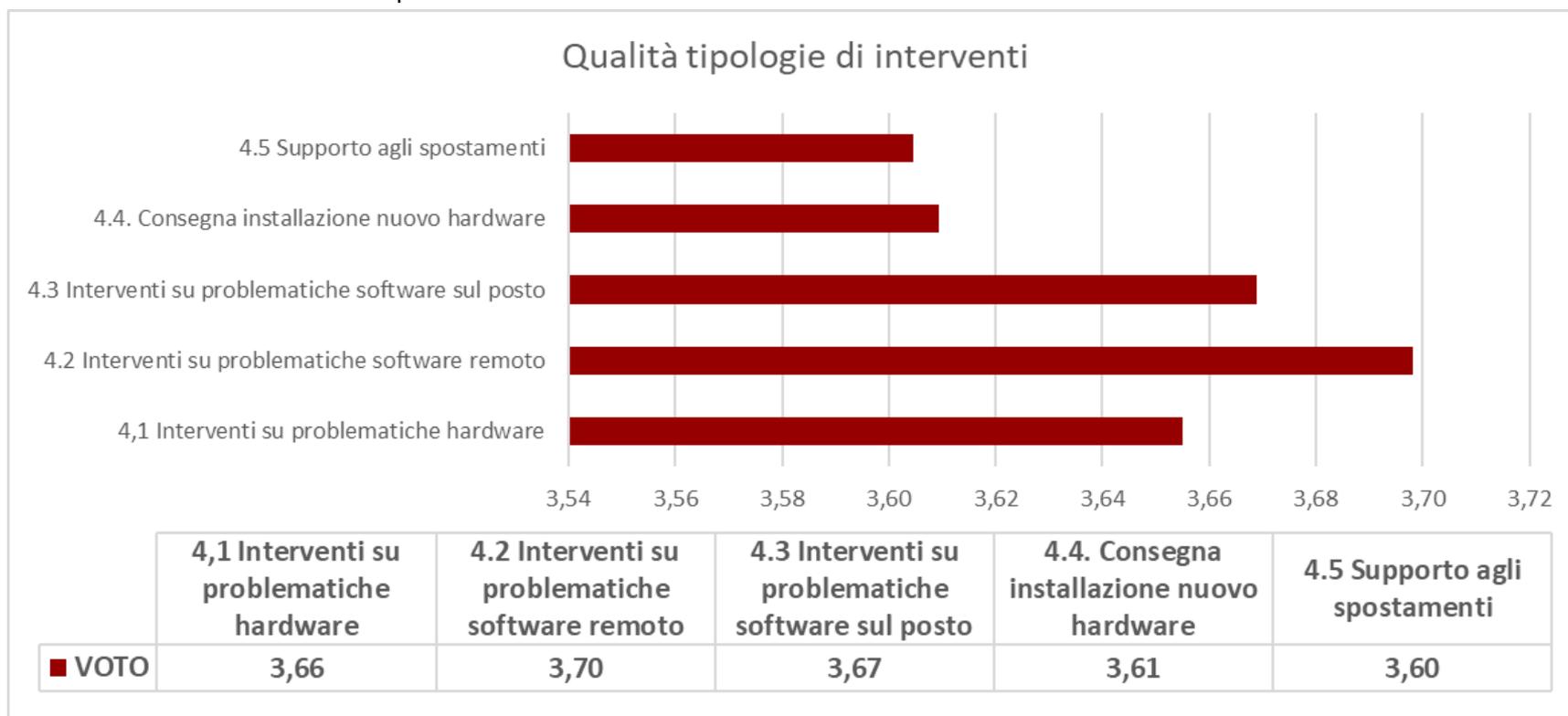
Domanda 4.1 hanno risposto n. 721 Hanno saltato la domanda n.74

Domanda 4.2 hanno risposto n. 748 Hanno saltato la domanda n.47

Domanda 4.3 hanno risposto n. 712 Hanno saltato la domanda n.83

Domanda 4.4 hanno risposto n. 716 Hanno saltato la domanda n.79

Domanda 4.5 hanno risposto n. 707 Hanno saltato la domanda n.88



## 5) Dotazioni informatiche

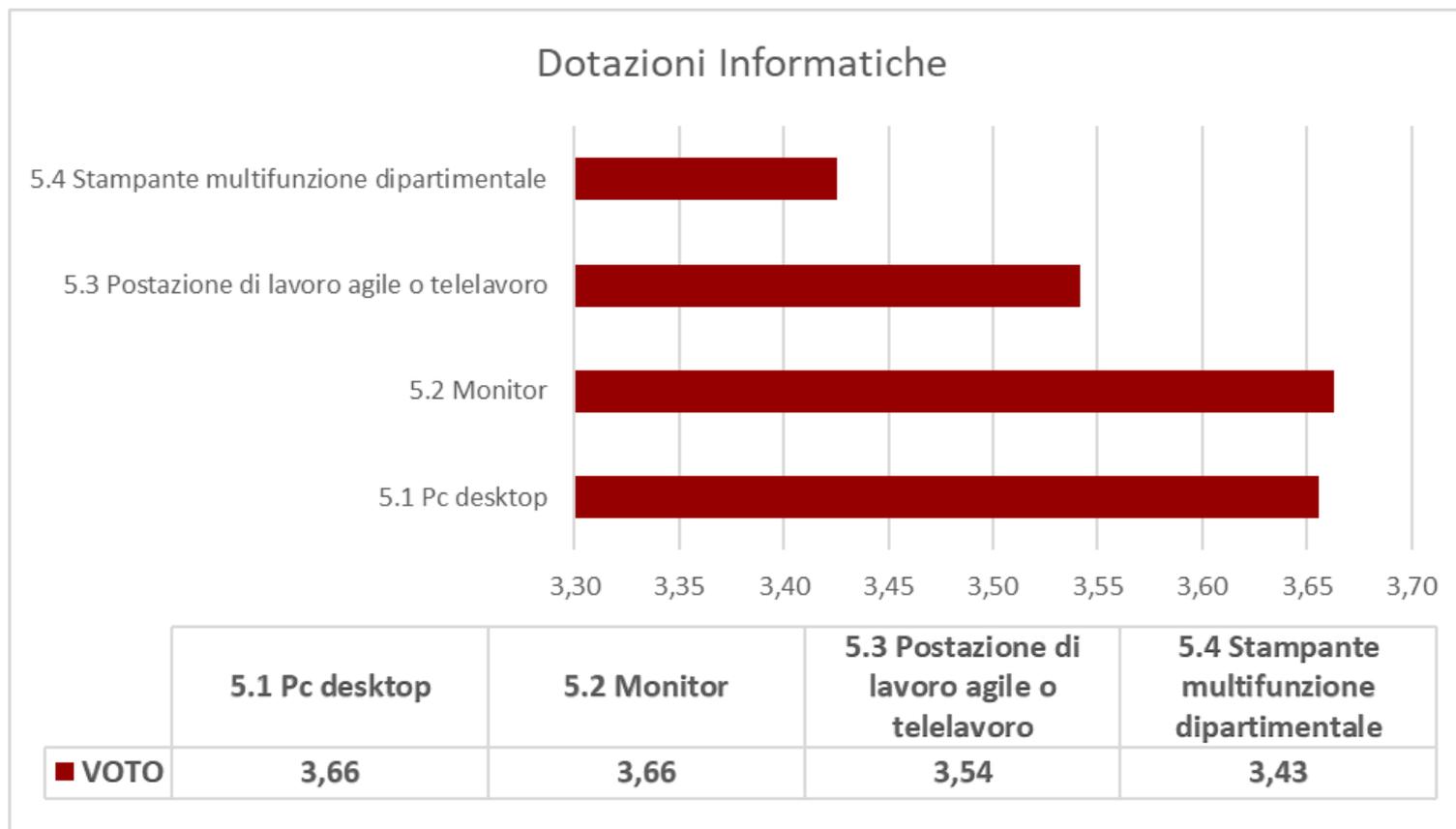
### Domanda dalla 5.1 alla 5.4:

Domanda 5.1 hanno risposto n. 769 Hanno saltato la domanda n.26

Domanda 5.2 hanno risposto n. 747 Hanno saltato la domanda n.48

Domanda 5.3 hanno risposto n. 708 Hanno saltato la domanda n.87

Domanda 5.4 hanno risposto n. 535 Hanno saltato la domanda n.260



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

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

**3,66 / 4**

**Nota conclusiva:** Rapportando l'attuale votazione in scala 4, alla scala decimale come fatto negli anni precedenti, dove l'indice ISC di soddisfazione complessiva è risultato pari a 8.98/10 nel 2023, l'esito di quest'anno è stato pari a **9,15/10**.