

Desktop Management

Questionario sulla soddisfazione del Servizio di Desktop Management 2021



SAPIENZA
UNIVERSITÀ DI ROMA

Roma 12/11/2021

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

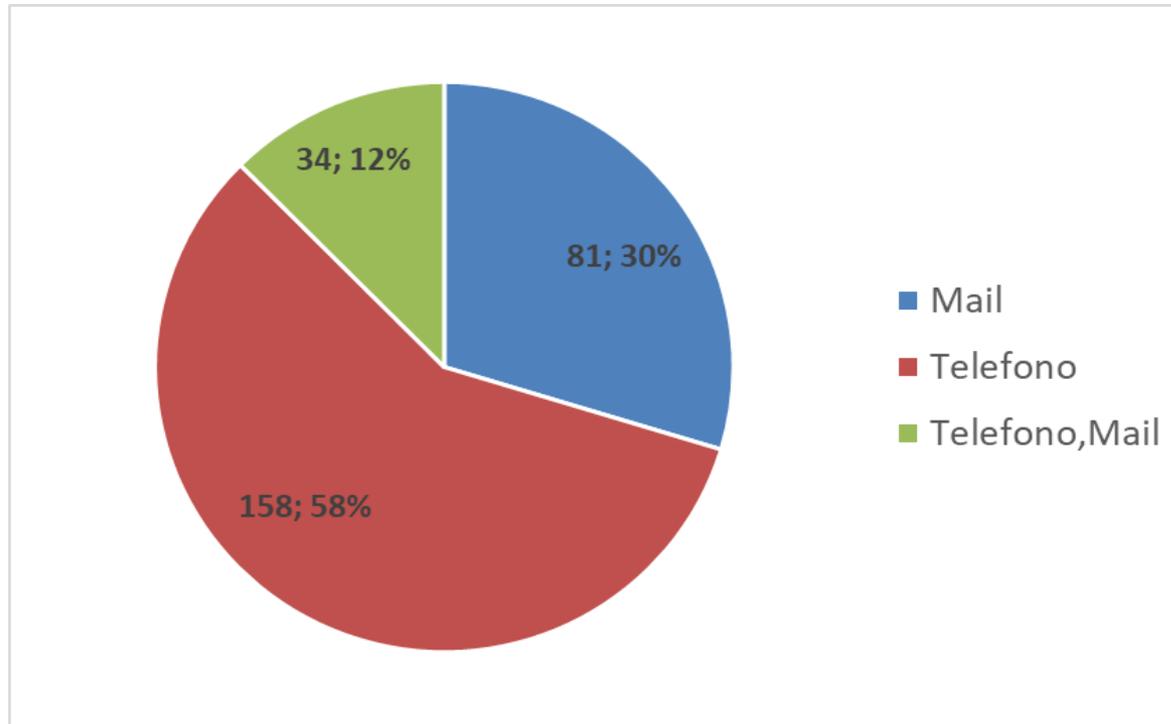
Servizio di Desktop Management 2021

Svolgimento del questionario

- Invitati a rispondere 1.834 utenti dei quali:
 - N.951 Utenti dell'Amministrazione Centrale
 - N.883 Utenti presso Dipartimenti e Facoltà
- Questionario accessibile dal 13 al 31 ottobre 2021
- **277 risposte (15% base effettiva)**

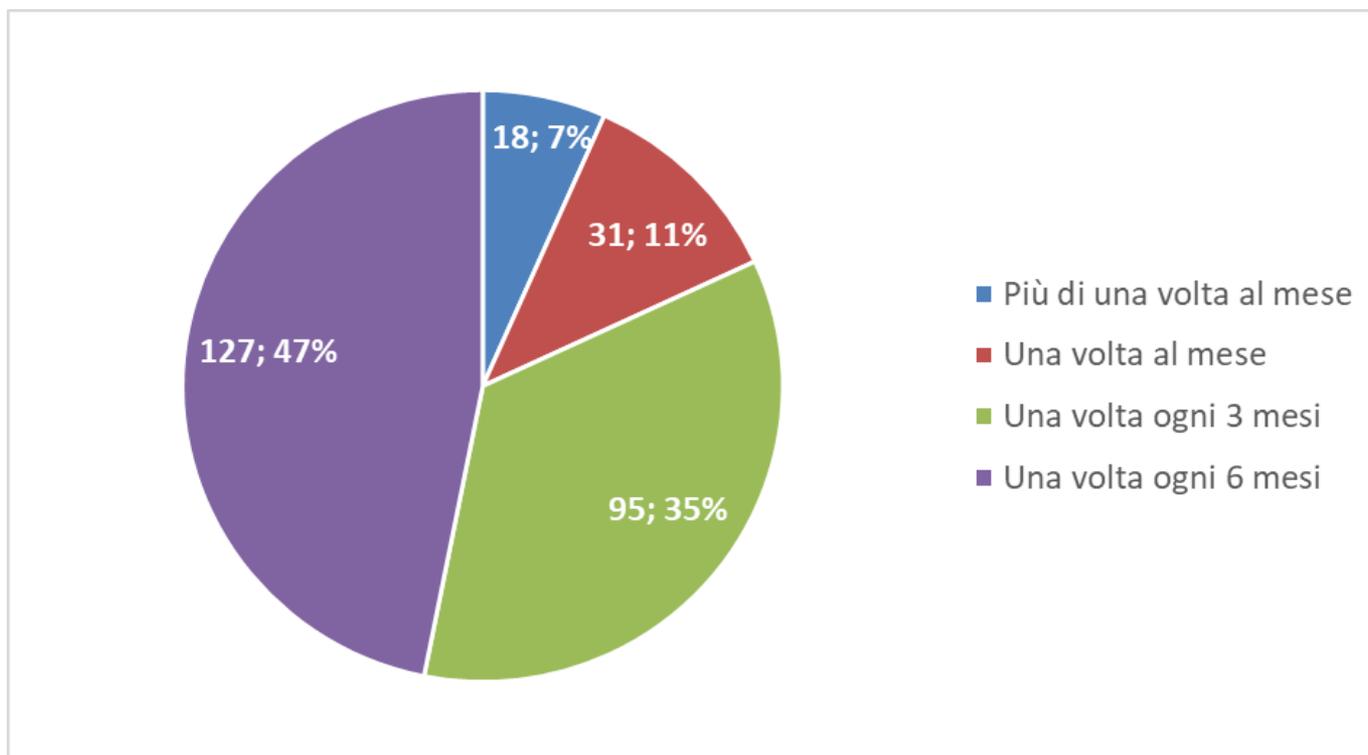
Domanda 1: Qual è la modalità con cui preferisce contattare il Service Desk per il servizio di Desktop Management?

Hanno risposto n. 273 Hanno saltato la domanda n.4



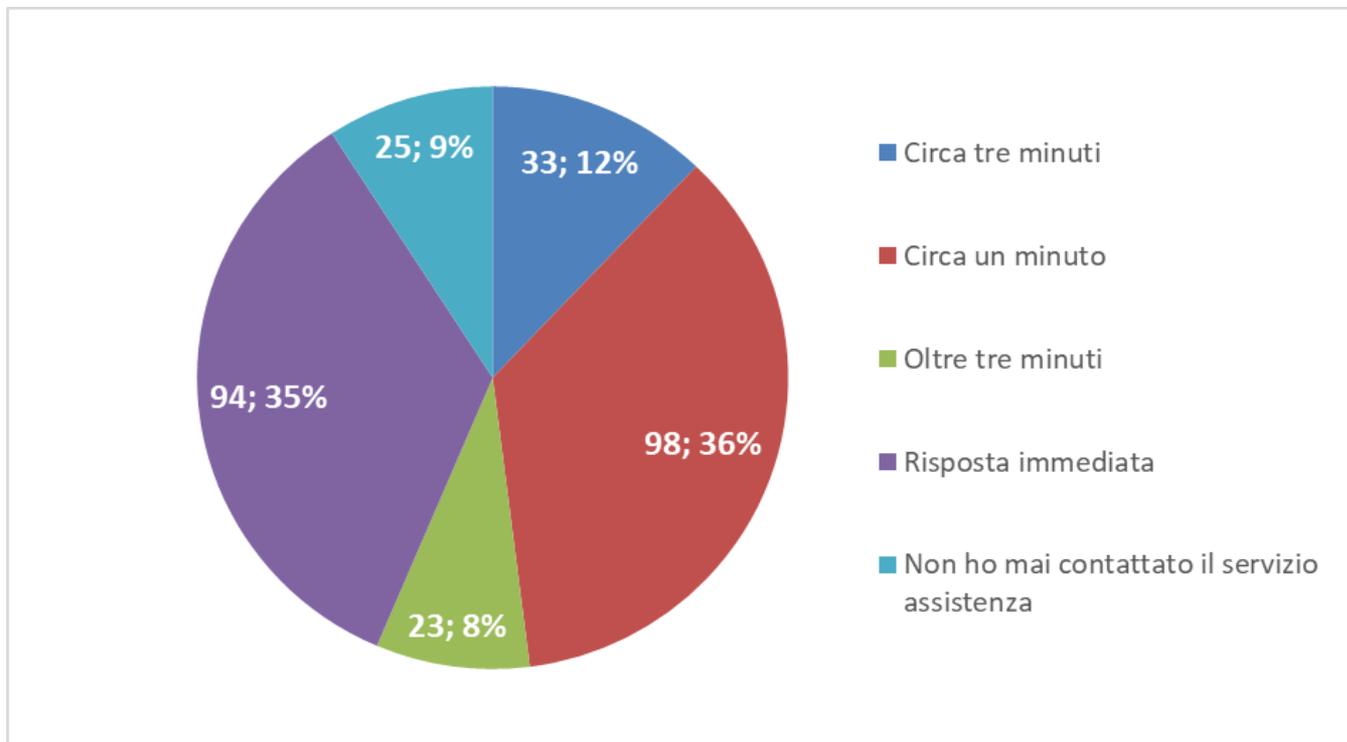
Domanda 2: Quante volte mediamente contatta il servizio di assistenza?

Hanno risposto n. 271 Hanno saltato la domanda n.6



Domanda 3: Quando si rivolge al servizio di assistenza, qual è il tempo medio di attesa prima di parlare con un operatore?

Hanno risposto n. 273 Hanno saltato la domanda n.4

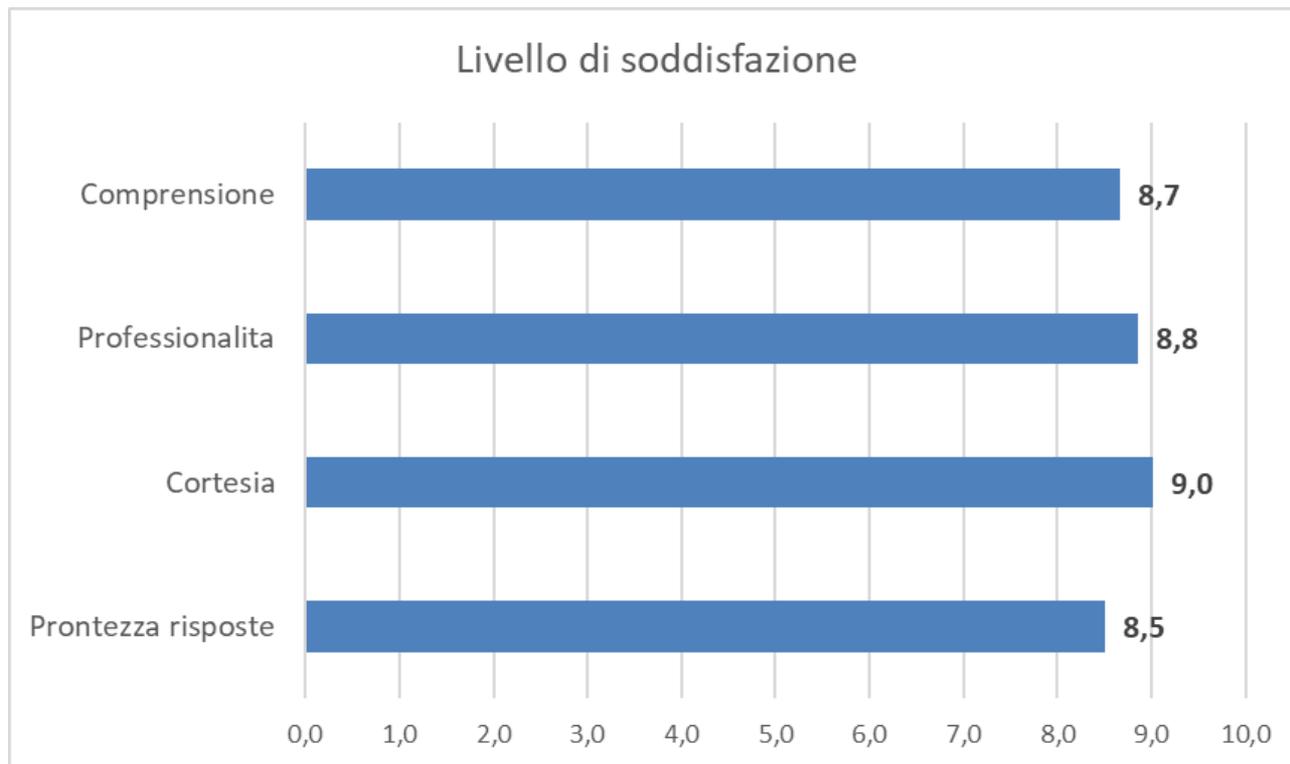


Osservazioni Servizio di Assistenza (Domanda 1, Domanda 2, Domanda 3):

1. Domanda 2: finora non ho avuto esigenza di contattare il servizio di Desktop management
2. Gentili, efficaci. Nulla da dire
3. Ho contattato il servizio solo per mai quindi la domanda 3 non ha una opzione corretta: la risposta è stata in tempi lavorativi rapidi
4. in riferimento alla domanda 3 contatto l'assistenza via mail e nel giro di max 2/3 ore vengo contattato.
5. li contatto molto spesso
6. L'intervento è sempre stato veloce e risolutivo
7. migliorato
8. nessuna
9. Non ho mai contattato l'ufficio assistenza
10. NULLA DA DIRE: IL SERVIZIO VIENE EROGATO CON MASSIMA TEMPESTIVITA' E PROFESSIONALITA'
11. Purtroppo non rispondono quasi mai al telefono e per email ci vuole molto tempo e diverse mail di sollecito
12. Sono sempre disponibili, veloci e risolutivi
13. spesso devo ricorrere all'invio di email perchè non si riesce a prendere la linea al numero verde
14. Tempestivi, competenti, professionali.
15. Trovo poco efficiente la prassi di essere richiamati dal tecnico senza appuntamento.
16. Va contattato per ogni cosa, anche semplici aggiornamenti software di verifica firma digitale, stampante e scanner, ecc in quanto non siamo amministratori né super-user e a volte seppur il servizio sia rapido questo crea problemi

Domanda 4: Livello di soddisfazione riscontrato sul servizio erogato dagli operatori del Call Center

Hanno risposto n. 262 Hanno saltato la domanda n.15



Osservazioni sul livello di assistenza erogato dagli operatori (Domanda 4):

1. Non ho contattato il servizio
2. Soddisfatto
3. molto competente
4. Non posso esprimere un parere stante che non ho mai usufruito del servizio
5. NULLA DA DIRE: IL SERVIZIO VIENE EROGATO CON MASSIMA TEMPESTIVITA' E PROFESSIONALITA'
6. Ottimo livello di assistenza.
7. Sarebbe auspicabile che chi risponde avesse delle minime conoscenze tecniche per instradare verso una possibile soluzione in attesa del contatto del tecnico
8. Contattati finora per aggiornamenti di routine quindi non posso esprimere un parere approfondito. Comunque per quanto occorso molto celeri e disponibili
9. Il servizio e la cortesia degli operatori è molto migliorato rispetto alla passata gestione
10. non avendo mai contattato il servizio non sono in grado di fare una valutazione
11. voto basso sono soddisfatto, voto alto insoddisfatto
12. Sulla cortesia devo segnalare che una volta, a seguito di un mio sollecito e della richiesta di parlare con la persona con cui avevo parlato inizialmente, mi hanno risposto in maniera molto frettolosa e sbrigativa, senza nemmeno lasciarmi il tempo di spiegare il motivo della chiamata...
13. Molto disponibili ed esaustivi
14. Mai utilizzato il servizio

Domanda 5: Grado di soddisfazione relativamente alla qualità del servizio di assistenza

Hanno risposto n. 262 Hanno saltato la domanda n.15

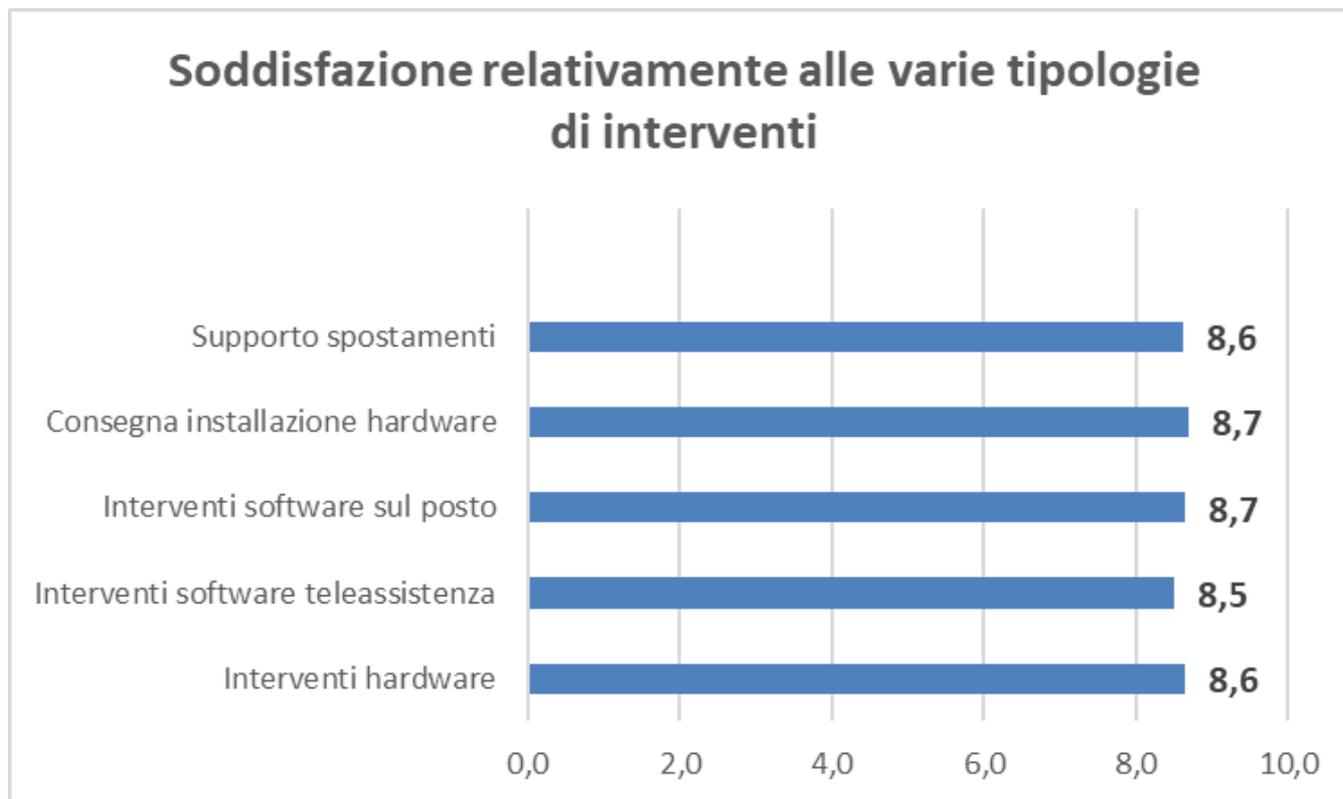


Osservazioni **relativamente alla qualità del servizio di assistenza (Domanda 5):**

1. Non ho mai contattato il servizio
2. Bene
3. non ho mai avuto bisogno di un intervento sul posto
4. Non posso esprimere un parere stante che non ho mai usufruito del servizio
5. NULLA DA DIRE: IL SERVIZIO VIENE EROGATO CON MASSIMA TEMPESTIVITA' E PROFESSIONALITA'
6. Non ho avuto mai necessità di interventi sul posto quindi non posso esprimermi.
7. I tecnici sono sempre competenti e cortesi
8. il servizio non è stato in grado di connettere delle stampanti in rete e NAS e il problema è rimasto irrisolto
9. Informazione, risolta verbalmente.
10. Necessità di sviluppare un supporto dedicato a macchine Mac
11. non avendo mai contattato il servizio non sono in grado di fare una valutazione
12. non ho avuto interventi sul posto
13. Non mi è mai capitato nell'ultimo anno di ricevere interventi sul posto.
14. Rispondere sempre "così mi è stato detto di fare" non è il massimo della professionalità. Risolvere alla radice il problema è qualcosa di diverso.
15. voto basso sono soddisfatto, voto alto insoddisfatto

Domanda 6: Qual è il suo grado di soddisfazione relativamente alle varie tipologie di interventi?

Hanno risposto n. 249 Hanno saltato la domanda n. 28

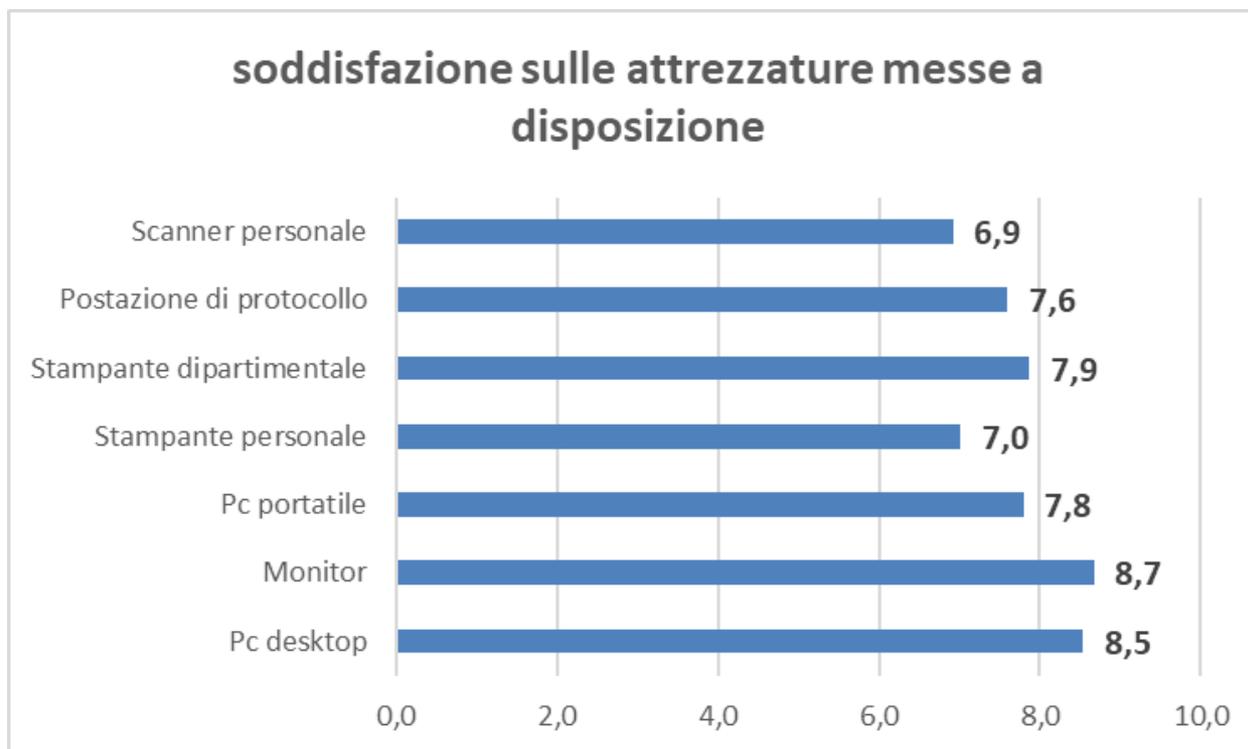


Osservazioni relativamente al grado di soddisfazione relativamente alle varie tipologie di interventi (Domanda 6):

1. Non ho mai contattato il servizio
2. Bene
3. Non posso esprimere un parere stante che non ho mai usufruito del servizio
4. NULLA DA DIRE: IL SERVIZIO VIENE EROGATO CON MASSIMA TEMPESTIVITA' E PROFESSIONALITA'
5. Come osservato per il punto 5
6. Non intervento richiesto .
7. non avendo mai contattato il servizio non sono in grado di fare una valutazione
8. voto basso sono soddisfatto, voto alto insoddisfatto
9. fino ad oggi ho avuto solo problemi legati all'hardware dunque posso rispondere solo in merito a quel problema
10. non ne ho usufruito
11. Per l'attività di lavoro agile mi è stato consegnato un pc che non ha mai funzionato, ho richiesto due volte assistenza sul posto, mi è stata fornita assistenza velocemente, ma il pc continua a non funzionare.
12. relativamente ai punti 6.1 e 6.2 non sono stati richiesti interventi

Domanda 7: Qual è il suo grado di soddisfazione relativamente alle attrezzature messe a disposizione?

Hanno risposto n. 269 Hanno saltato la domanda n. 8



Osservazioni sul grado di soddisfazione delle attrezzature (Domanda 7) 1 di 2:

1. Domande 7.5 , 7.6 e 7.7 > non dispongo di questi dispositivi
2. Bene
3. Non ho stampante personale e non ho stampante protocollo e riterrei utile e opportuno averle
4. segnalo che non dispongo di pc né di stampante, né di scanner personale e non mi occupo di protocollo dunque le risposte 7.3 - 7.4 - 7.6 e 7.7 non possono essere indicative
5. LE ATTREZZATURE SONO OTTME E FUNZIONANO BENISSIMO, GRAZIE MILLE
6. Usufuisco del pc desktop ed è il minimo indispensabile. Prestazioni processore e ram forse potrebbero essere più performanti.
7. desktop di buon livello sufficiente per le normali applicazioni da ufficio
8. Nessun intervento sul posto. E la stampante dell'ufficio non è a gestione centralizzata, ma da contratto privato con Kyocera (che eroga un pessimo servizio)
9. Non ho pc portatili e stampanti nè scanner messi a disposizione della Sapienza. Ho quelli messi a disposizione del Dipartimento. Non ho capito cosa è la "postazione di protocollo".
10. voto basso sono soddisfatto, voto alto insoddisfatto
11. La mia postazione non dispone di stampante o scanner personale.
12. relativamente ai punti 7.3 - 7.4 - 7.6 e 7.7 non sono stati richiesti interventi
13. Non ho mai fatto richiesta di stampante e scanner personale, per cui esprimo un voto massimo aspettandomi che le attrezzature siano efficienti come le altre in dotazione. Tuttavia, pur avendo richiesto ai miei superiori di essere dotato di un monitor e un pc portatile, non mi sono stati mai consegnati, per questo mi ritengo per nulla soddisfatto
14. Rendere più snella la procedura di aggiornamento di alcuni software installati es. Dike
15. non possiedo stampante personale, postazione di protocollo, nè scanner personale (ne deriva il valore 0 al punteggio)
16. non ho stampante, postazione di protocollo né scanner personali
17. Non ho il pc portatile, non protocollo e non ho scanner personale.
18. i monitor hanno un pessimo audio
19. non ho in dotazione il pc portatile, la stampante e lo scanner personale

Osservazioni sul grado di soddisfazione delle attrezzature (Domanda 7) 2 di 2:

20. stampante e scanner sono di proprietà personale
21. non sono in possesso di pc portatile e stampante personale
22. non ho stampante personale, scanner, postazione di protocollo
23. La valutazione 1 in merito al monitor, al pc portatile, alla stampante personale ed allo scanner personale dipende dal fatto che non ho queste attrezzature.
24. non ho stampante personale mi riferisco a quella dell'ufficio
25. Il pc ha sempre problemi di audio nonostante interventi sul posto
26. PdL non adatta alla virtualizzazione per limiti del processore; monitor 2K difficilmente affiancabile ad un secondo monitor con uguale risoluzione (gli standard di mercato sono FHD e 4K)
27. NON SI HA A DISPOSIZIONE PC PORTATILE, STAMPANTE E SCANNER PERSONALE
28. il pc messo a disposizione è quasi del tutto inutile non essendo tarato alle esigenze del singolo dipendente che non è stato minimamente consultato circa le specifiche necessità hardware e software; si ricorda a tal proposito che non tutti i dipendenti sono amministrativi ma ricomprendono anche tecnici che hanno bisogno di pc con elevate caratteristiche hardware e di software specialisti (licenziati anche dalla stessa Sapienza come il pacchetto Autocad) che a quanto pare non possono essere installati se non con procedure lunghe e contattando il servizio assistenza; personale per il quale avere installati preventivamente software di gestione dei protocolli come nei pc consegnati è del tutto inutile. L'iniziativa poteva sicuramente essere gestita meglio, in questo modo si è solo speso soldi per avere poco più che dei soprammobili.
29. le attrezzature sono inadeguate per il personale tecnico di area scientifica
30. metto insoddisfatto perché non ne ho ricevuto alcuna strumentazione aggiuntiva
31. dal punto 7.3 non ho risposto perché non assegnatario dei relativi apparati
32. Non sono in possesso né di PC portatile (mai neanche pensato di poterlo avere) né di stampante o scanner personali (non necessari)
33. per collegarmi la stampante ho dovuto aspettare 1 settimana e dopo 5 mesi non sono riusciti a collegare lo scanner al pc, pertanto per le scansioni devo usare una penna usb e poi trasferire il file nel pc! assurdo Non ho stampante personale né scanner personale pertanto il grado di soddisfazione non è da considerare
34. E' un limite non poter installare estensioni su chrome che, nel precedente pc, erano estremamente funzionali. Non è possibile, non essendo amministratori, visualizzare l'anteprima dei file.
35. I pc portatili sono difficilmente ottenibili come strumento di lavoro

Domanda 8: Qual è il suo grado di soddisfazione relativamente al servizio di Desktop Management nel suo complesso?

Hanno risposto n. 268 Hanno saltato la domanda n.9

Grado di soddisfazione totale

8,60 / 10

Eventuali critiche o suggerimenti

1. Bene
2. Vorrei che gli aggiornamenti ai programmi necessari (Java Dike etc..) avvenissero in automatico senza il mio intervento
3. Non posso esprimere un parere stante che non ho mai usufruito del servizio
4. COMPLIMENTI A TUTTI
5. Il desktop remoto sempre attivo e non disattivabile assolutamente non lo condivido. Per ragioni di opportunità e di privacy. Utilizziamo il pc ovviamente per lavoro ma nell'ambito lavorativo visualizziamo il cedolino, i certificati medici, ecc e non trovo corretto il desk remoto che invece al fine dell'assistenza potrebbe essere da noi attivato su richiesta. Grazie per la richiesta di feedback
6. E' articolato il sistema: se hai un problema sul PC non puoi : telefonare al call center oppure scrivere una email, aspettare una risposta, rispiegare la problematica, valutare cosa fare, aspettare l'intervento, fare l'intervento e vedere se va tutto bene.....e, se qualcosa non va, ricominciare l'iter..... E' logico?!
7. voto basso sono soddisfatto, voto alto insoddisfatto
8. pur sapendo che è un problema non risolvibile...l'inserimento continuo delle password è una vera scocciatura! Per il resto, nulla da eccepire Cordiali saluti
9. sarebbe utile una stampante/scanner personale (con quantità di carta e toner assegnati per postazione) in caso svolgimento di lavoro a distanza (lavoro agile o telelavoro)
10. Vorrei segnalare in particolare il sig. Andrea gentilissimo e bravissimo. Grazie per tutta l'assistenza ricevuta durante il periodo pandemico
11. Il sistema di assistenza in sè è ben gestito. Le problematiche sorgono quando i pc vengono affidati al personale tecnico, che non svolge lavoro prettamente amministrativo, in quanto ci sono necessità diverse sia per i software utilizzati che, anche se ne viene fatta richiesta, non vengono installati, sia per il fatto di non essere amministratori della macchina. Io darei la possibilità di avere un account administrator per il personale tecnico oltre a quello di utente, da utilizzare solo quando necessario.
12. E' impensabile un servizio centralizzato,un ufficio non può restare fermo giornate intere. Esistono diversi modi per controllare una persona se lavora oppure no!