

# Desktop Management

## Questionario sulla soddisfazione del Servizio di Desktop Management 2022



SAPIENZA  
UNIVERSITÀ DI ROMA

Roma 09/12/2022

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

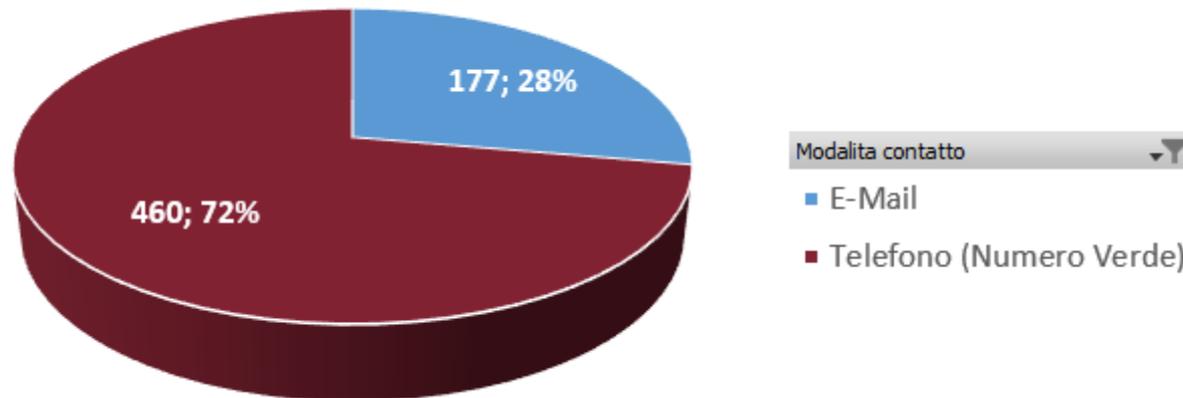
# Servizio di Desktop Management 2022

## Svolgimento del questionario

- Invitati a rispondere n.1.861 utenti totali appartenenti:
  - all'Amministrazione Centrale
  - a Dipartimenti e Facoltà
- Questionario accessibile dal 09 novembre al 6 dicembre 2022
- **644 risposte (35% base effettiva)**

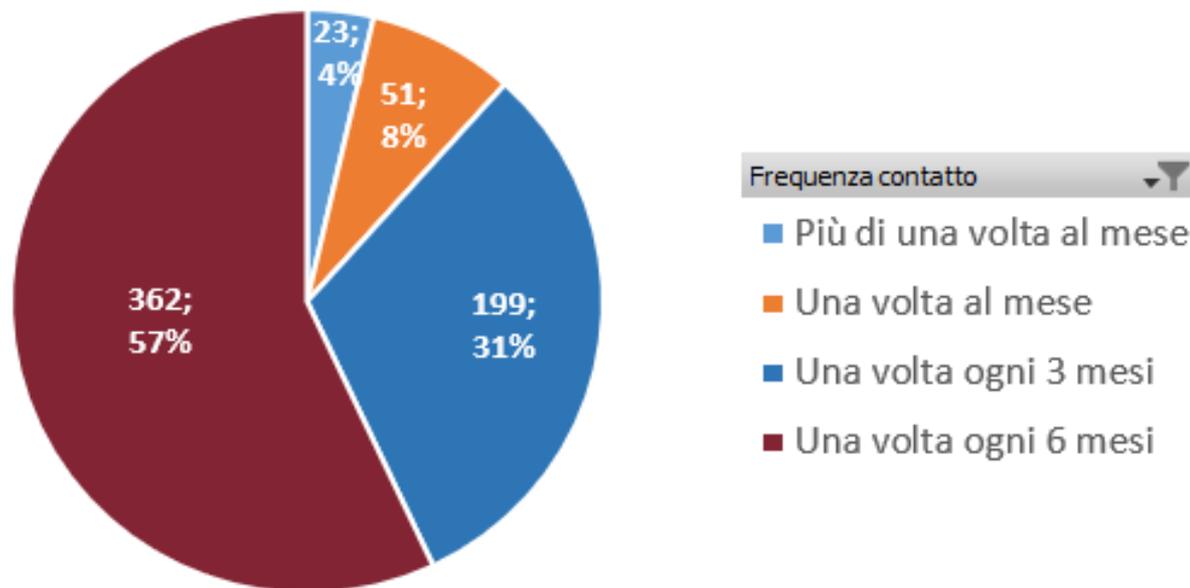
## Domanda 1: Qual è la modalità con cui preferisce contattare il Service Desk per il servizio di Desktop Management?

Hanno risposto n. 637 Hanno saltato la domanda n.7



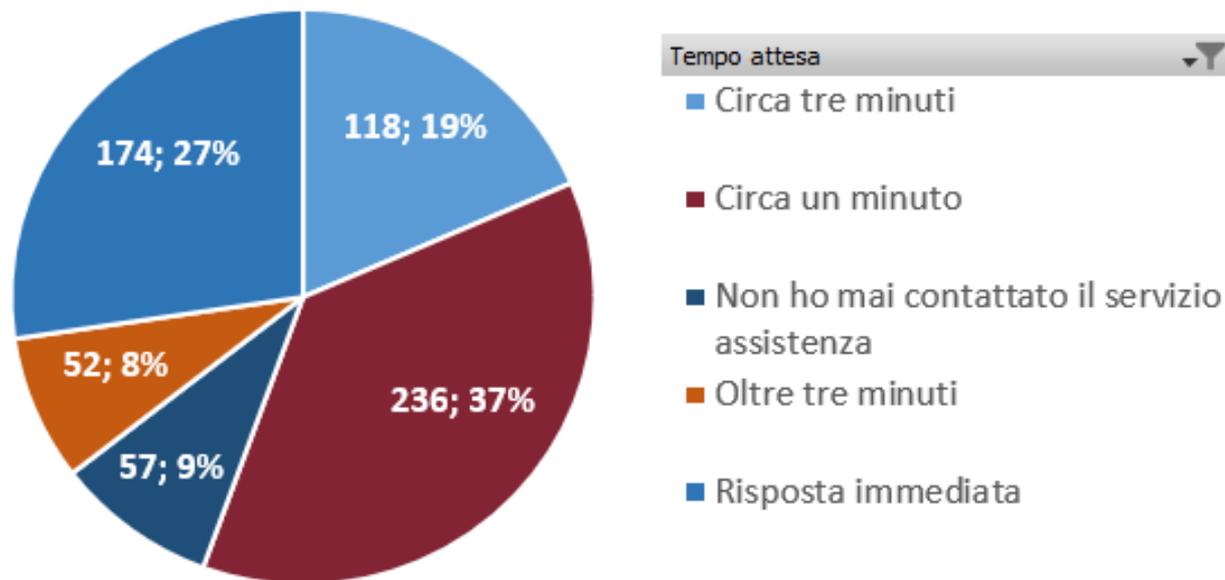
## Domanda 2: Quante volte mediamente contatta il servizio di assistenza?

Hanno risposto n. 635 Hanno saltato la domanda n.9



### 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. 637 Hanno saltato la domanda n.7



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

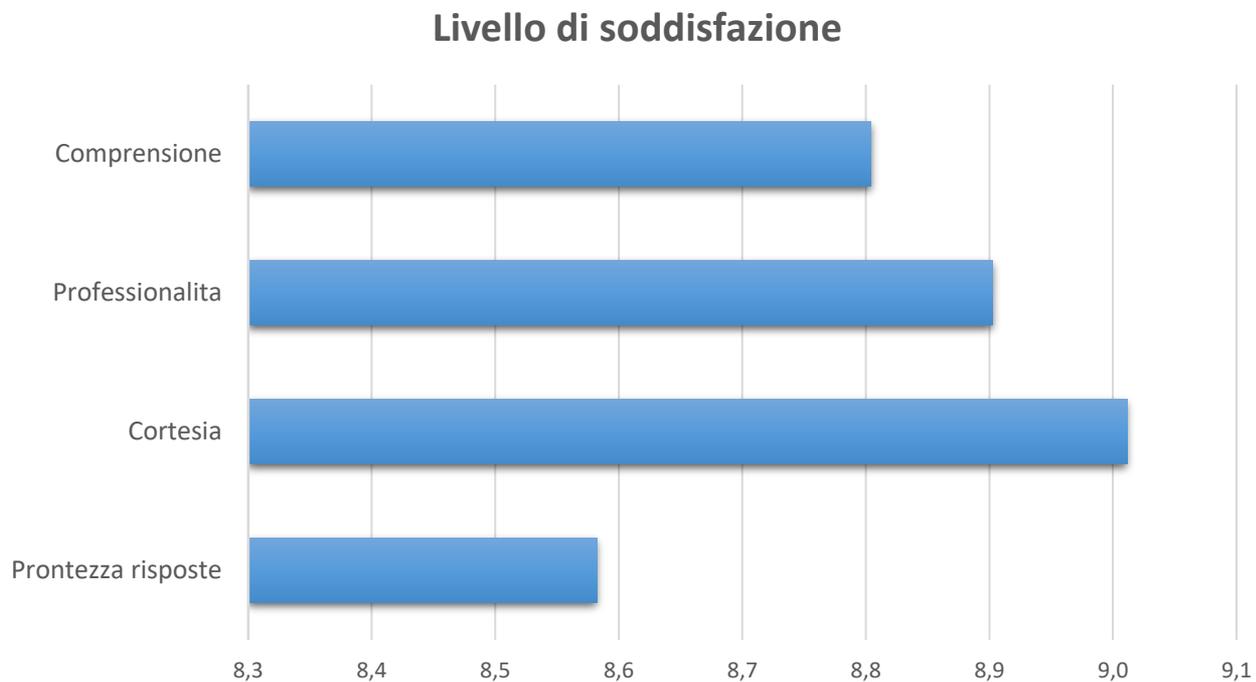
1. Sono stata contattata per assistenza di venerdì pomeriggio alle 17 (non rispondendo perché stavo fuori servizio e lontana dal computer) e il lunedì successivo la mia richiesta è scaduta.
2. risposta immediata solo di tipo automatico, il centro nella risposta ufficiale poi toglie la domanda, trovo abbastanza incomodo questo modo di rispondere, perché occorre recuperare la e-mail originale da numero ticket, sarebbe preferibile mantenere il testo di domanda nella risposta
3. Nessuna domanda
4. Offre un buon servizio!
5. Domanda 3. Contattando il servizio tramite e-mail, la risposta va oltre i 3 minuti ma, a mio parere, la risposta è in tempi ottimi
6. assistenza celere, efficace.
7. Nulla da osservare
8. Sempre cortesi e disponibili
9. preferisco parlarci direttamente così da risolvere prima se possibile.
10. domanda 2: in realtà, lo contatto circa una volta l'anno
11. Gentili e disponibili
12. Rispondono molto lentamente sia al telefono che per mail
13. Il servizio è perfetto
14. Non ho osservazioni da fare
15. Alla domanda 2 sarebbe opportuno mettere 'quando ci sono problemi'
16. Sono sempre gentili e disponibili, non sempre però si risolvono in tempi rapidi i problemi, soprattutto quelli che dipendono dalla rete.
17. il fatto di non essere amministratori della macchina rende necessario il contatto frequente del servizio di assistenza
18. la risposta data alla domanda 3 si riferisce al contatto telefonico. riguardo il contatto mail, che preferisco, il riscontro avviene nell'arco di qualche ora all'interno della giornata lavorativa (ad esempio invio mail la mattina e nel primo pomeriggio vengo contattato)
19. il servizio assistenza, contattato via mail, scrive al richiedente assistenza di aver tentato di contattarlo telefonicamente invano e che pertanto il ticket è da considerarsi chiuso. Purtroppo, non sempre è disponibile una linea telefonica. Ciò obbliga a sgradevoli inseguimenti per spiegare che quanto già era stato rappresentato in forma scritta non è stato risolto e nemmeno affrontato.

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

20. nessuna tutto nella norma.
21. professionale
22. Non sono riuscita a parlare con il numero verde. Ho avuto assistenza solo in seguito a segnalazione via mail
23. OTTIMO SERVIZIO
24. Servizio di assistenza rapido e attento alle esigenze del richiedente
25. Buono
26. mi è capitato pochissime volte di chiamare il servizio
27. nessuna
28. finora non ho mai avuto bisogno dell'assistenza
29. Nessuna
30. Non uso il computer in dotazione
31. Alcune volte al telefono rispondono subito, altre volte bisogna attendere parecchio: dipende anche dalle fasce orarie. La mattina presto, dopo le 8.30, è il momento di maggiore attesa.
32. domanda 1 ho messo mail perché in genere comunico tramite indirizzo e-mail; domanda 2 ho messo 6 mesi ma in realtà non l'ho mai contattato
33. Ottimo servizio
34. La risposta alla domanda 3 è riferita alla sola modalità di contatto telefonico
35. 2) non c'è una statistica, è quindi difficile rispondere. 3) oggettivamente non ricordo, il tempo è presunto.
36. Ancora non li ho contattati.
37. Il servizio viene garantito dalle 8.30 alle 17.30 (se non ricordo male). A tal proposito, vorrei fare notare che l'orario di lavoro per i dipendenti Sapienza inizia alle ore 8.00 e i problemi che si verificano in tale orario non possono essere risolti nell'immediato, comportando, pertanto, un rallentamento dell'attività lavorativa.
38. il servizio è ottimo. Nulla da dire
39. Mi capita di rado però sono sempre cortesi e secondo il problema veloci. Grazie
40. il servizio assistenza viene contattato di solito dal tecnico informatico che presta assistenza in dipartimento
41. Il problema è stato risolto
42. Domanda 2: li ho contattati in tutto due volte. Quindi meno di una volta ogni 6 mesi.

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

Hanno risposto n. 622 Hanno saltato la domanda n.22

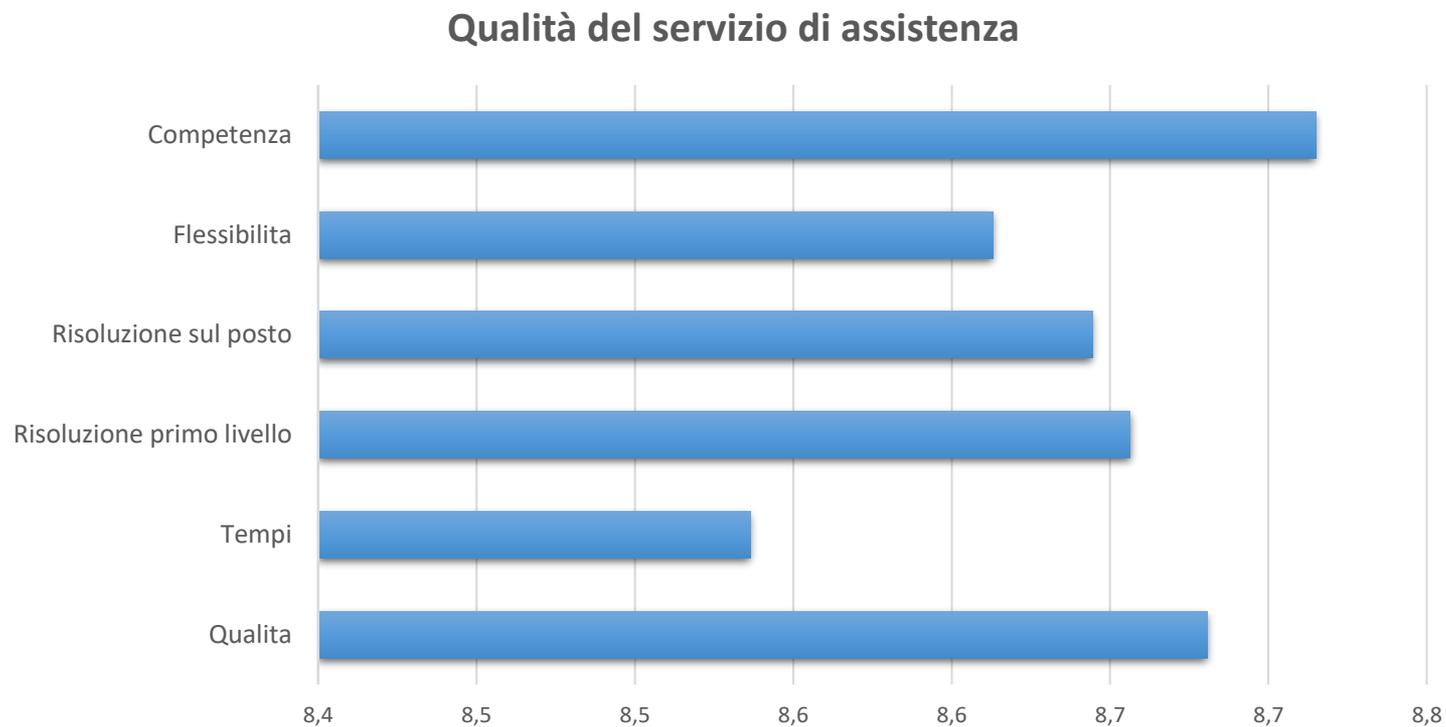


## Osservazioni sul livello di assistenza erogato dagli operatori (Domanda 4):

1. Personale efficiente, disponibile e molto cortese.
2. Nulla da osservare
3. non riescono a collegare il pc allo scanner e ci ritroviamo a lavorare come 10 anni fa, aumentando i tempi di lavorazione che si traducono in perdita di tempo
4. operatori davvero gentili e disponibili
5. Sono bravissimi
6. I tempi di attesa sono eccessivamente lunghi, rispetto alle urgenze.
7. Nulla da dire
8. Non sempre il problema viene risolto
9. Non ho chiamato call center
10. nessuna tutto nella norma.
11. bene
12. Buono
13. sono stati sempre molto cortesi
14. nessuna
15. La professionalità degli operatori è generalmente alta, ma alcune volte non riescono a risolvere le nostre specifiche problematiche relative all'utilizzo di software dedicati al disegno CAD, alla modellazione e rendering, all'elaborazione video-fotografica. Alcune volte ciò è dovuto a "blocchi" su alcune operazioni imposti da Infosapienza
16. Molto buono, sono io che alcune volte non mi sono spiegata bene
17. Ottimo
18. Non posso dare una votazione non avendoli ancora contattati.
19. Mai richiesto assistenza tramite call center -
20. Il problema non è stato risolto con due telefonate, e mi sono arresa.
21. Molto competenti.

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

Hanno risposto n. 621 Hanno saltato la domanda n.23



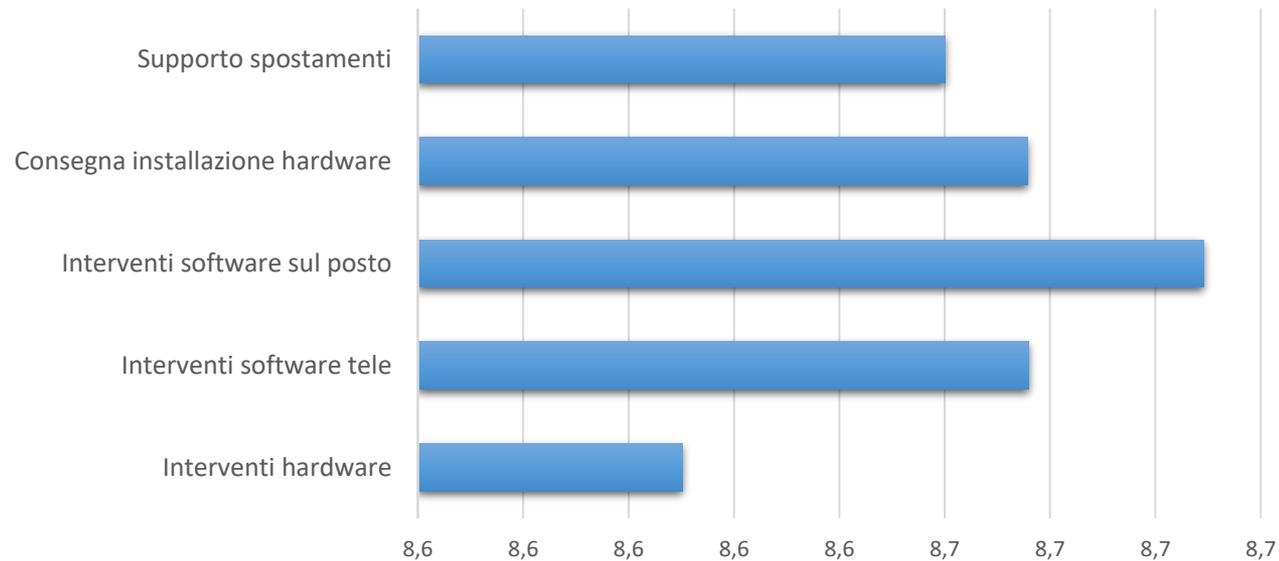
## Osservazioni **relativamente alla qualità del servizio di assistenza (Domanda 5):**

1. Non sempre gli interventi sul posto sono stati all'altezza su problemi più complessi
2. Nulla da osservare
3. Qualità del servizio ottima
4. Sono numericamente pochi e nonostante abbiano elevata professionalità non riescono a gestire la mole delle richieste, tutte urgenti.
5. Non ho chiesto assistenza
6. nessuna tutto nella norma.
7. bene
8. non ho mai avuto necessità di intervento sul posto
9. Sono sempre gentilissimi
10. Buono
11. di solito sono rimasta soddisfatta
12. nessuna
13. ho avuto un'ottima assistenza dal Sig. Luigi Pompili per l'assegnazione e consegna del dispositivo 4 Giga (saponetta) per il lavoro agile
14. mai interventi sul posto
15. Non ho mai richiesto assistenza sul posto
16. Punti 5.2 e 5.4 non ho mai richiesto assistenza.
17. 5.4 non utilizzato finora
18. i punteggi dati al valore di 5 fanno riferimento all'assenza (non volevo darvi un punteggio basso)
19. mai richiesti interventi sul posto

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

Hanno risposto n. 605 Hanno saltato la domanda n. 39

### Soddisfazione relativamente alle varie tipologie di interventi



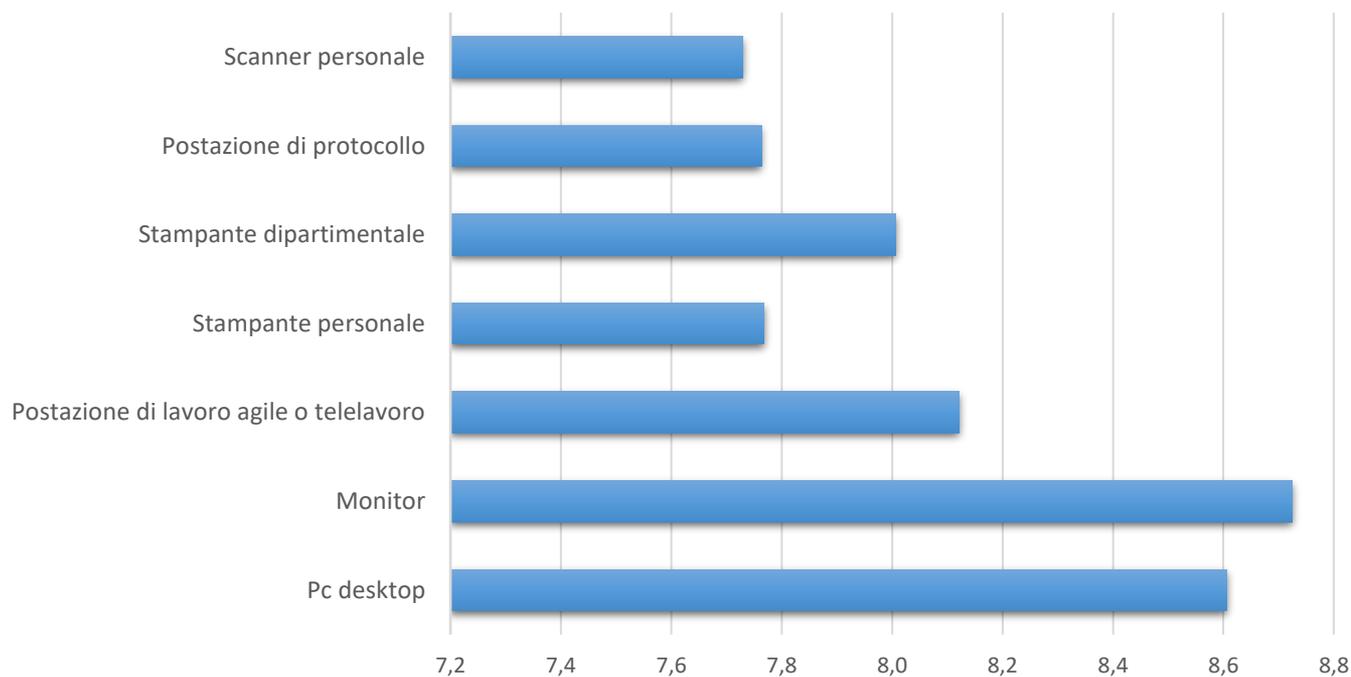
## Osservazioni relativamente al grado di soddisfazione relativamente alle varie tipologie di interventi (Domanda 6):

1. Ritardi negli interventi sul posto: sembra esserci poco personale disponibile
2. Nulla da osservare
3. Tutto perfetto
4. alla domanda 5 non so rispondere
5. Non ho chiesto interventi
6. nessuna tutto nella norma.
7. bene
8. non ho avuto interventi sul posto
9. Buono
10. abbastanza veloci
11. nessuna
12. In realtà ho contattato l'assistenza solo per rinnovo software e aggiornamento password
13. non ho usufruito di interventi per problemi hardware e di supporto agli spostamenti per cui non ho risposto
14. Punti 6.2.3.4.5 non ho mai fatto richiesta di assistenza.
15. La consegna non viene effettuata sul posto di lavoro
16. 6.1 e 6.3 non utilizzati finora
17. domanda 6.2 mai ricevuto
18. mai richiesti interventi software sul posto, supporto agli spostamenti

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

Hanno risposto n. 623 Hanno saltato la domanda n. 21

### Soddisfazione relativamente alle attrezzature messe a disposizione



## Osservazioni sul grado di soddisfazione delle attrezzature (Domanda 7) 1 di 3:

1. Per collegare la stampante al computer sono dovuti tornare 2 volte perché non sapevano collegare lo scanner della stampante. La postazione di lavoro agile ha troppi fili, troppi collegamenti da fare allo switch e il Wi-Fi è lento!
2. Le attrezzature fornite per il lavoro agile sono ottime
3. Non ho la possibilità di utilizzare i PC forniti se non come strumenti per una parte delle mie attività (gestione amministrativa delle mie attività, elaborazione di testi, corsi...). Essendo un tecnico di laboratorio ho la necessità di installare liberamente software di analisi e gestione strumenti (queste attività le devo effettuare con altro PC sia personale che del dipartimento). La Webcam del monitor della postazione per il lavoro agile non si collega e richiederebbe un vs. intervento come amministratori (intervento che potrei tranquillamente fare da solo)
4. nulla da osservare
5. stampante multifunzione dipartimentale ho messo 4 perché non sono riusciti a collegarla al pc, e quindi dobbiamo usare le chiavette usb per fare le scansioni e poi trasferirle nel pc....ASSURDO NEL 2022.. anziché riceverle direttamente nella mia casella di posta elettronica
6. le attrezzature nel complesso sono più che soddisfacenti, tranne la connessione wi-fi: si potrebbe prevedere più di un operatore per il futuro
7. Non sono in lavoro agile
8. dispositivo per la connessione internet non prestante
9. Troverei più comodo l'utilizzo di tastiera e mouse wireless al fine di evitare ulteriori/inutili cavi, mentre per quanto riguarda la postazione di lavoro agile devo rilevare, oltre alla annotazione precedentemente detta, anche la scarsa funzionalità della saponetta che, oltre a scaricarsi facilmente, non sempre garantisce ottime prestazioni/velocità di connessione
10. Tutto perfetto
11. Nei pc desktop si riscontrano numerosi problemi relativi soprattutto all'audio/video
12. Dove ho inserito 1 è perché non abbiamo ricevuto quei dispositivi, quindi non posso valutarli. Logicamente poco soddisfatto
13. Mi è stata data in dotazione da Sapienza una "saponetta" che, almeno per la zona dove abito io, consente una connessione lenta e discontinua.
14. alla domanda 7 ho messo il numero 1 perché l'ateneo ci impedisce il lavoro agile
15. SONO MESI CHE ATTENDO IL PC PER INIZIARE IL LAVORO AGILE E NON SI SA QUANDO ARRIVERANNO I COMPUTER, NEL FRATTEMPO CONTINUO SOLO IL LAVORO IN PRESENZA
16. Manca la sedia ergonomica e avrei preferito comunque un computer più grande senza dover legare il piccolo a uno schermo separato

## Osservazioni sul grado di soddisfazione delle attrezzature (Domanda 7) 2 di 3:

20. bene
21. lavoro in presenza
22. la risposta 7.3 è da annullare non ho stampante personale
23. Postazione desktop non sempre all'altezza delle necessità
24. NOTE non tutte le tipologie di domande sono applicabili alla mia casistica
25. Le casse integrate al pc in ufficio si scollegano spesso e gracchiano.
26. Buono
27. non svolgo telelavoro e lavoro agile
28. nessuna
29. Non è possibile salvare le password in alcun modo, pertanto ogni maledetta sessione di lavoro dobbiamo reinserire tutte (e sono diverse) le password!!
30. In più occasioni ho avuto bisogno di stampare documenti a colori e purtroppo non mi è stato possibile perché la Direzione cui appartengo non ha in dotazione una stampante comune a colori.
31. 7.7: non utilizzo la postazione di lavoro agile o telelavoro in quanto non ne ho fatto domanda
32. per la domanda 7.7 non posso rispondere perché non effettuo lavoro agile/telelavoro
33. 7.3 non ho stampante personale
34. la postazione è estremamente ingombrante le reali necessità legate al lavoro avrebbero richiesto semplicemente un portatile con schermo abbastanza grande
35. Molto soddisfatta
36. 7.7 lavoro solo con il portatile poiché accendere il monitor e il portatile mi sembra un dispendio di energia elettrica (anche se il portatile è piccolo). Inoltre la saponetta è poco efficiente, devo utilizzare la wi-fi personale per avere un collegamento continuo al server.
37. Punto 7.7 non usufruisco di lavoro agile.
38. La postazione di lavoro agile comprende un groviglio di cavi eccessivo, sarebbe opportuno avere in dotazione almeno tastiera e mouse wireless. Oltretutto la dock station ha un filo talmente corto che non consente un posizionamento del desktop funzionale. Postazione molto scomoda da utilizzare.

## Osservazioni sul grado di soddisfazione delle attrezzature (Domanda 7) 3 di 3:

20. 7.3 e 7.6 non in dotazione 7.5 non utilizzata 7.8 poca durata della batteria di wi-fi e del portatile stesso; soprattutto poco preavviso tra esaurimento della batteria e spegnimento
21. domande 7.1 e 7.2 : i pc della sapienza sono lenti, impossibilità di apportare modifiche nelle impostazioni secondo la necessità
22. Spesso la saponetta internet non funziona
23. Non ho ancora ricevuto l'attrezzatura per la postazione di lavoro agile, nonostante mi sia stata accordata la las.
24. La tastiera è ancora vecchio modello, quindi comporta più stress per le dita
25. Dispongo di una stampante personale, ma poiché non è coperta "dalla vostra assistenza" non è possibile neanche riordinare i toner, quindi è un'attrezzatura perfettamente funzionante, di qualità (laser, colori, stampa contemporaneamente fronte e retro, ecc.) inutilizzata per un cavillo burocratico
26. 7.7 non ho postazione in dotazione (acquistata dal Dipartimento)
27. Ci vorrebbe una stampante multifunzione
28. a volte segnale di connessione scarso, tanto da dover cambiare rete
29. Non ho ancora ricevuto la postazione per poter svolgere le attività in lavoro agile
30. Per la postazione del lavoro agile ho notato che ci sono poche porte per mettere le periferiche.

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

Hanno risposto n. 631 Hanno saltato la domanda n.13

**Grado di soddisfazione totale**

**8,61 / 10**

## Eventuali critiche o suggerimenti

1. Ribadisco che dovremmo avere una maggiore libertà nell'utilizzo/gestione delle dotazioni fornite
2. nulla da obiettare
3. Complimenti, continuate così, per disponibilità, professionalità e cortesia
4. So che è per la sicurezza, ma il tempo di spegnimento automatico è troppo, soprattutto per il tipo di lavoro che svolgo e rimettere molte volte password distoglie dall'attenzione del lavoro stesso, molto complesso!
5. La soluzione ai problemi va trovata sempre e non bisogna lasciare in sospeso le richieste...si lavora finché si trova la soluzione
6. Bisogna essere più elastici nella gestione degli applicativi che si possono scaricare, almeno quelli per cui abbiamo licenza di Ateneo. Nonostante l'assistenza visto che il mio PC desktop non ha la mia email istituzionale non posso utilizzare gli applicativi in dotazione dall'ateneo ad esempio MATLAB.
7. Vorrei esprimere particolare gradimento per il signor Andrea (non conosco il cognome) che si occupa dell'assistenza da remoto. Encomiabile per competenza e pazienza
8. nessuna tutto nella norma.
9. bene
10. Tempi lunghi e dimenticanze in caso di problemi hardware non risolvibili telematicamente.
11. nessuna/o
12. Sarebbe utile una stampante comune a colori
13. Sarebbe utile poter scaricare software autonomamente
14. pc fornito inutile per personale tecnico non amministrativo (prima di fornire un pc sarebbe stato consono chiedere le esigenze dell'utilizzatore) che non usa banalmente solo il pacchetto office...impossibilità di installare software anche open source in autonomia, assurdità della necessità di cambio pw d'accesso ogni mese
15. Prevedere un servizio di assistenza dalle 8.00 del mattino.
16. ottimo
17. La fornitura della postazione di Las/telelavoro andrebbe migliorata
18. Il trasferimento di chiamata ancora non funziona, non ho ricevuto il materiale per Smart Working