

## Rilevazione sulla soddisfazione da parte degli utenti rispetto al servizio di Help Desk

Nel mese di **dicembre** 2021 è stato sottoposto un questionario, tramite piattaforma di trouble ticketing OTRS, agli utenti che hanno aperto segnalazioni ad AIFA volto a rilevare il grado di soddisfazione del servizio di help desk.

Agli utenti sono state sottoposte le seguenti domande:

1. Ritengo l'apertura ticket tramite il canale mail adeguata;
2. Considero i tempi di risoluzione ai miei ticket ragionevoli;
3. Le risposte fornite ai miei ticket risolvono sempre i problemi che incontro;
4. Ritengo utili le comunicazioni che vengono inviate durante il processo di gestione;
5. Ritengo che il servizio di gestione dei ticket sia complessivamente soddisfacente.

All'utente è stato chiesto di rispondere alle domande attribuendo a ciascuna di esse uno dei seguenti punteggi:

- 6 - del tutto D'ACCORDO
- 5 - prevalentemente D'ACCORDO
- 4 - parzialmente D'ACCORDO
- 3 - parzialmente in DISACCORDO
- 2 - prevalentemente in DISACCORDO
- 1 - del tutto in DISACCORDO

La scala Likert <sup>1</sup>è stata scelta a 6 livelli perché in questo modo si invitava l'utente a posizionarsi in uno dei due campi (positivo o negativo) di valutazione.

Al fine di analizzare i risultati del sondaggio, i punteggi attribuiti dagli utenti alle 5 domande sono stati suddivisi in modo seguente:

- **positivi** (punteggio 6 e 5)
- **neutri** (punteggio 4 e 3)
- **negativi** (punteggio 2 e 1).

Il sondaggio è stato somministrato nel periodo dal 07.12.2021 fino al 24.12.2021. Sono stati inviati 1170 sondaggi e ricevuti 237 con un tasso di circa il 20% di risposte.

<sup>1</sup> La **scala Likert** è una tecnica psicometrica di misurazione dell'atteggiamento inventata dallo psicologo Rensis **Likert**. Tale tecnica si distingue principalmente per la possibilità di applicazione di metodi di analisi degli item basati sulle proprietà statistiche delle **scale** di misura a intervalli o rapporti.

## Risultati del questionario

### **DOMANDA 1: Ritengo l'apertura ticket tramite il canale mail adeguata**

6 - del tutto D'ACCORDO	41%
5 - prevalentemente D'ACCORDO	29%
4 - parzialmente D'ACCORDO	17%
3 - parzialmente in DISACCORDO	3%
2 - prevalentemente in DISACCORDO	5%
1 - del tutto in DISACCORDO	5%

In questo caso gli utenti soddisfatti (prevalentemente o assolutamente) sono il 70% dei rispondenti che arriva all'87% se si contano tutti quelli nel campo positivo. I neutri assommano al 20% e i negativi il 10%. Possibili azioni di miglioramento: attivare ulteriori modalità di apertura dei ticket.

### **DOMANDA 2: Considero i tempi di risoluzione ai miei ticket ragionevoli**

6 - del tutto D'ACCORDO	40%
5 - prevalentemente D'ACCORDO	28%
4 - parzialmente D'ACCORDO	15%
3 - parzialmente in DISACCORDO	6%
2 - prevalentemente in DISACCORDO	5%
1 - del tutto in DISACCORDO	6%

In questo caso gli utenti positivi sono il 68% dei rispondenti, i neutri il 21% e i negativi l'11%. Nonostante alcune situazioni di inefficienza, si rileva che gli utenti sono abbastanza pazienti e riconoscono ad AIFA l'impegno profuso nella risoluzione delle problematiche riscontrate. Alcune cause che concorrono all'allungamento dei tempi di risoluzione dei ticket sono, in base all'esperienza sul campo (e ai dati), individuabili tra una o più di queste:

1. HD II livello disponibile ad intermittenza (vedi mail di monitoraggio sollecito giornaliero o situazioni di festività);
2. Strutture amministrative che, in alcuni casi, non presidiano le proprie code di lavoro;
3. difficoltà nella "*problem determination*" e nell'identificazione delle responsabilità;

4. Ticket che richiedono l'intervento di più fornitori IT (necessità di parallelismo o di sequenzialità).

Da non trascurare il fatto che i sistemi di AIFA sono operativi 7 giorni x24 ore mentre il servizio di help desk, generalmente, è attivo 8ore x 5 giorni.

Azioni di miglioramento: fornire i tempi medi di risoluzione dei Ticket per ogni servizio/sistema.

### **DOMANDA 3: Le risposte fornite ai miei ticket risolvono sempre i problemi che incontro**

6 - del tutto D'ACCORDO	30%
5 - prevalentemente D'ACCORDO	32%
4 - parzialmente D'ACCORDO	17%
3 - parzialmente in DISACCORDO	9%
2 - prevalentemente in DISACCORDO	6%
1 - del tutto in DISACCORDO	5%

La percentuale di utenti che ha un giudizio positivo è pari al 62%, i neutri sono il 26% e i negativi l'11%.

La risoluzione dei problemi riscontrati dagli utenti sconta, in alcuni casi, la difficoltà di "replicare" l'anomalia sui sistemi di sviluppo/collaudato e, di conseguenza, la risoluzione della stessa.

### **DOMANDA 4: Ritengo utili le comunicazioni che vengono inviate durante il processo di gestione**

6 - del tutto D'ACCORDO	38%
5 - prevalentemente D'ACCORDO	31%
4 - parzialmente D'ACCORDO	16%
3 - parzialmente in DISACCORDO	6%
2 - prevalentemente in DISACCORDO	5%
1 - del tutto in DISACCORDO	4%

Il 69% degli utenti gradisce essere informato; anche se un 22% rimane neutro e per questo motivo potrebbe valere la pena cercare di capire come dare informazioni nel modo e nei tempi adeguati per ciascun utente.

### **DOMANDA 5: Ritengo che il servizio di gestione dei ticket sia complessivamente soddisfacente**

6 - del tutto D'ACCORDO	35%
5 - prevalentemente D'ACCORDO	30%
4 - parzialmente D'ACCORDO	18%
3 - parzialmente in DISACCORDO	7%
2 - prevalentemente in DISACCORDO	4%
1 - del tutto in DISACCORDO	7%

I risultati del sondaggio possono essere ritenuti confortanti, ma comunque richiedono un miglioramento; infatti, se da un lato un 65% di utenti valuta positivamente il servizio di help desk, un altro 10/11% manifesta una valutazione negativa del servizio che dovrà essere migliorato.