

MAXIMA Education srl

Report Rilevamento
Valutazione Inizio Corso

Docente: non definito
Unità Didattica: non definito

Valore medio totale rilevato: 7,36
Valore medio Standard I-KNOW.it: 7,38

Progetto: MARKETING MANAGEMENT PER LA PMI
Acronimo: MKTMGTFI08
Codice: FI20080588
Direttore: Frederick Hamnett

Corso: MKT Management - Aula UNO
Codice: MKTMGTFI08-01

Resp.Rilev.: Silvia Mezza

Cod.Quest.: 40.05.01
Compilaz.: 11/14
Data inizio: 18/03/2009
Data fine: 26/03/2009
Mod. comp.: anonimo

Premessa

Questo Report fornisce l'analisi quantitativa relativa al rilevamento "Valutazione Inizio Corso" relativo al Progetto Acronimo codice MKTMGTFI08 Corso MKT Management - Aula UNO al 26/03/2009 (data chiusura del rilevamento).

Nella fattispecie, i dati che seguono sono strutturati su tre livelli:

1. Frequenza per tipologia di soddisfazione (medio aggregato - valutazione qualitativa)
2. Livello di soddisfazione per indicatore di Customer Satisfaction (valutazione quantitativa); questo settore comprende anche l'elenco dei "commenti" in allegato alla compilazione dei vari questionari
3. Frequenza per tipologia di risposta a livello di singolo indicatore (opzionale - valutazione qualitativa)

Inoltre se l'Agenzia/Ente ha adottato il sistema degli Standard I-KNOW.it il sistema fornisce i dati secondo una duplice lettura:

1. Totale indicatori
2. Indicatori Standard I-KNOW.it

In alternativa le informazioni fornite riguarderanno solo la dizione "Totale Indicatori". A riguardo va evidenziato che la metodologia adottata nel sistema di rilevamento di CSM.1 è in linea con quello utilizzato per la costruzione dell'ACSI (American Customer Satisfaction Index).

Frequenza per tipologia di soddisfazione

Si basa sul principio della Scala Linkert (1) a 4 gradazioni ancorandone i risultati secondo il "range" evidenziato di seguito, ai valori oggettivi rilevati per ciascuno dei singoli indicatori che fanno parte del rilevamento. Considerando la totalità dei rispondenti a tutte le domande, fornisce le frequenze assolute e relative del numero dei rispondenti organizzate per tipologia di livello di soddisfazione (2):

1. Molto soddisfatto (range da 8.0 a 10.0)
2. Soddisfatto (range da 6.0 a 7.9)
3. Poco soddisfatto (range da 3.0 a 5.9)
4. Per nulla soddisfatto (range da 0.0 a 2.9)

Questa valutazione è di tipo "Qualitativo" e pertanto se ha il vantaggio di fornire un dato molto aggregato di sintesi non è però in grado di individuare né i "punti forti" né i "punti deboli" sottesi nel fenomeno rilevato e quindi non ci consente di intervenire per eccezione là dove è necessario rimediare.

Livello di soddisfazione per indicatore di Customer Satisfaction

Riporta nella sua impostazione originale su scala decadale (2) l'esito delle risposte a ciascuna delle domande poste nel questionario fornendo oltre all'esito per ciascun indicatore, anche un valore medio totale (media matematica) che identifica il risultato medio totale in termini quantitativi della valutazione del fenomeno analizzato da parte del target che risponde.

Questa valutazione è di tipo "Quantitativo" e, riferendosi in modo puntuale a ciascun indicatore, evidenzia i "punti forti" ed i "punti deboli" sottesi nel fenomeno rilevato consentendo di intervenire per eccezione là dove è necessario rimediare.

Questa parte di Report fornisce a seguito la lista di tutte le osservazioni inserite nei vari questionari dal target in compilazione

Frequenza per tipologia di risposta a livello di singolo indicatore

Questo settore (opzionale) del Rilevamento fornisce per ciascun indicatore (ovvero per ciascuna delle domande del questionario) una valutazione "Qualitativa" analoga a quella vista nella prima sezione ovvero basata sul principio della Scala Linkert (1) a 4 gradazioni ancorandone i risultati secondo il "range" evidenziato di seguito ai valori oggettivi rilevati. Considerando per ciascuna domanda la totalità dei rispondenti, fornisce le frequenze assolute e relative dei rispondenti organizzate per tipologia di soddisfazione (2):

1. Molto soddisfatto (range da 8.0 a 10.0)
2. Soddisfatto (range da 6.0 a 7.9)
3. Poco soddisfatto (range da 3.0 a 5.9)
4. Per nulla soddisfatto (range da 0.0 a 2.9)

Come evidenziato nella parte che precede, questa valutazione è di tipo "Qualitativo" e pertanto fornisce solo un dato molto aggregato di sintesi. Per individuare i "punti forti" ed i "punti deboli" sottesi nel fenomeno rilevato ci si deve riferire al punto 3. che precede (Livello di Soddisfazione per indicatore di Customer Satisfaction).

Le domande contenute nel questionario

Di seguito riportiamo le domande contenute nel questionario sottoposto al target in compilazione:

1. Puntualità con cui sono iniziate le lezioni
2. Gradimento accoglienza iniziale
3. Chiarezza esposizione programma del corso
4. Chiarezza con cui sono stati esposti gli obiettivi formativi del corso
5. Chiarezza nell'espone le modalità di frequenza al corso
6. Chiarezza dell'orario e del calendario delle lezioni
7. Chiarezza nell'espone l'impegno di studio
8. Chiarezza dei diversi compiti e responsabilità delle figure organizzative (staff)
9. Disponibilità a rispondere alle domande poste dai partecipanti
10. Chiarezza della funzione ed dei vantaggi del Sistema di Monitoraggio Telematico adottato
11. Coerenza degli argomenti rispetto alle aspettative

MAXIMA Education srl

Report Rilevamento
Valutazione Inizio Corso

Docente: non definito
Unità Didattica: non definito

Valore medio totale rilevato: 7,36
Valore medio Standard I-KNOW.it: 7,38

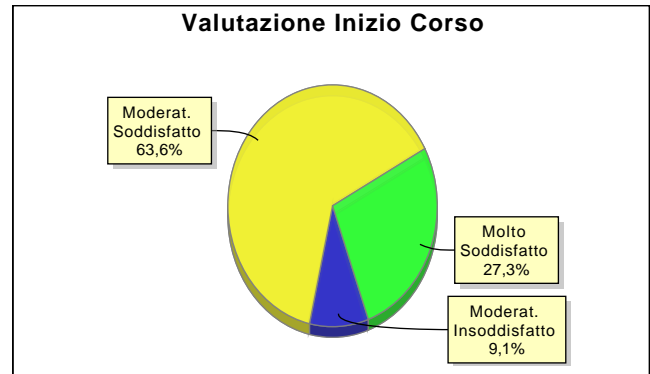
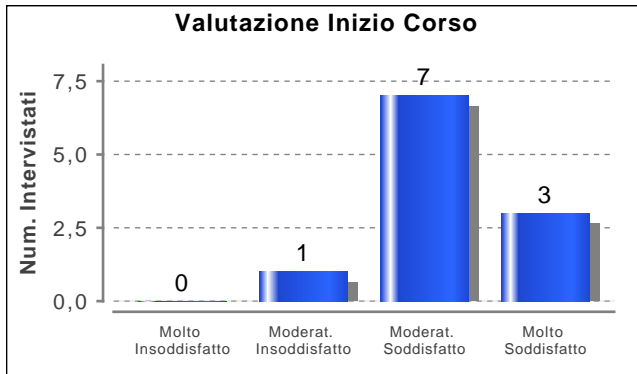
Progetto: MARKETING MANAGEMENT PER LA PMI
Acronimo: MKTMGTFI08
Codice: FI20080588
Direttore: Frederick Hamnett

Corso: MKT Management - Aula UNO
Codice: MKTMGTFI08-01
Resp.Rilev.: Silvia Mezza

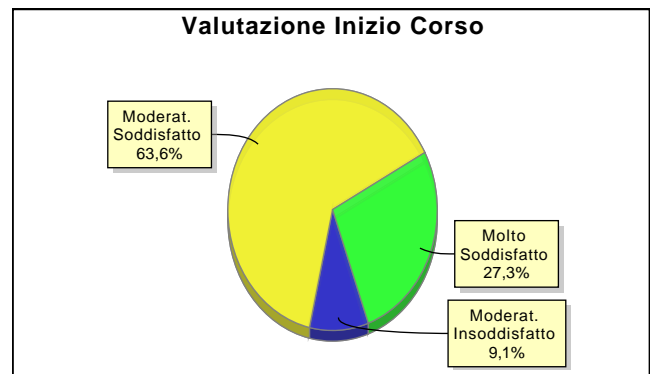
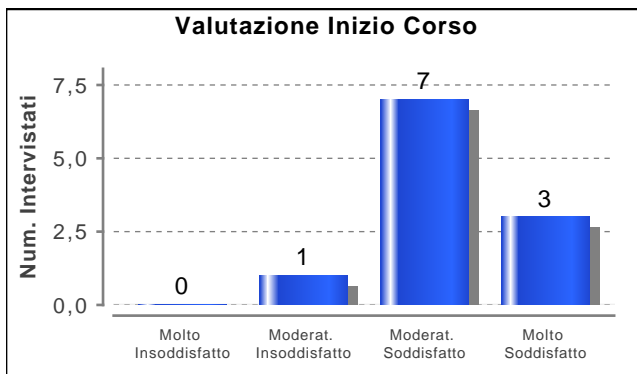
Cod.Quest.: 40.05.01
Compilaz.: 11/14
Data inizio: 18/03/2009
Data fine: 26/03/2009
Mod. comp.: anonimo

Risultati Rilevamento

1.1 - Totali indicatori



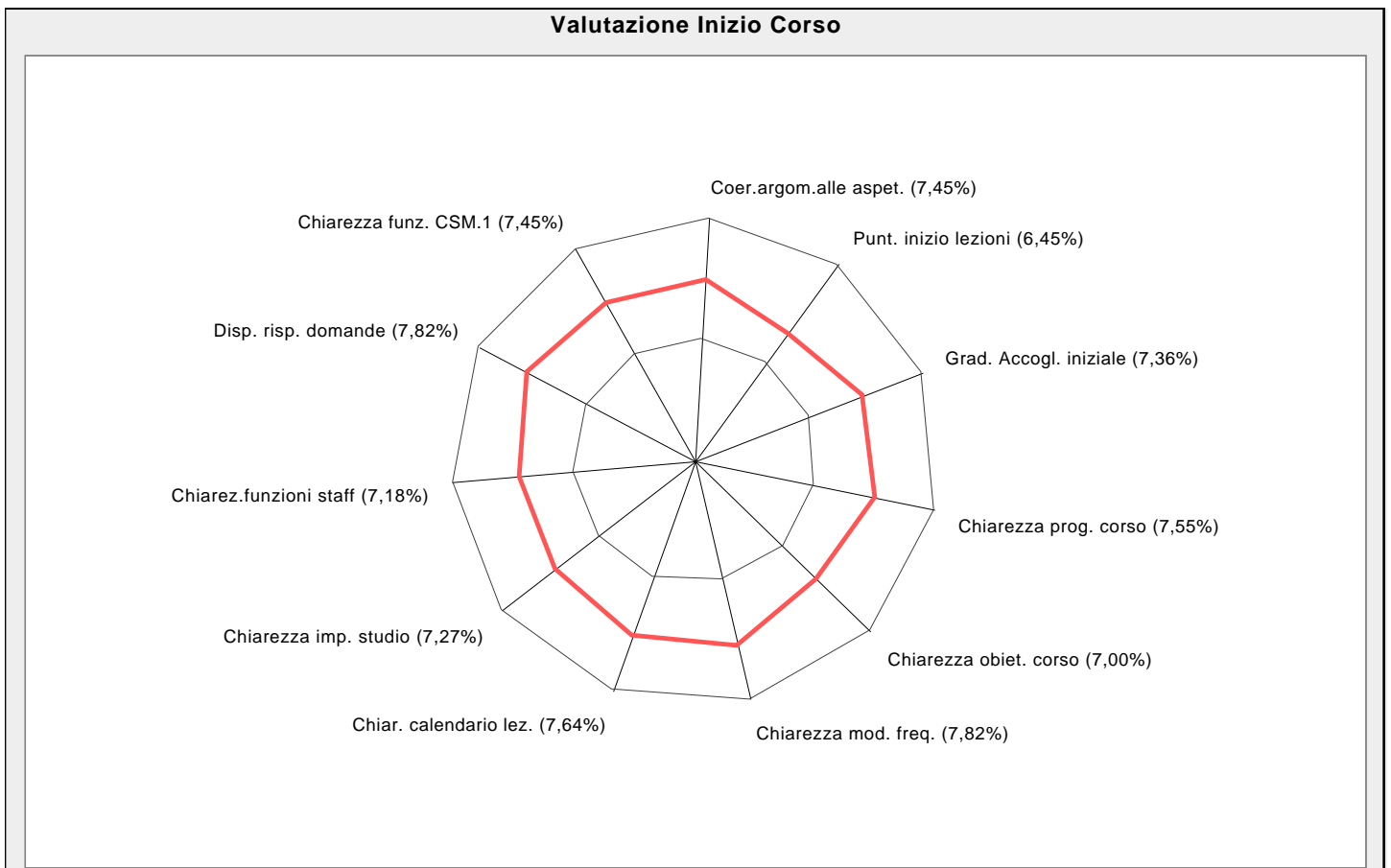
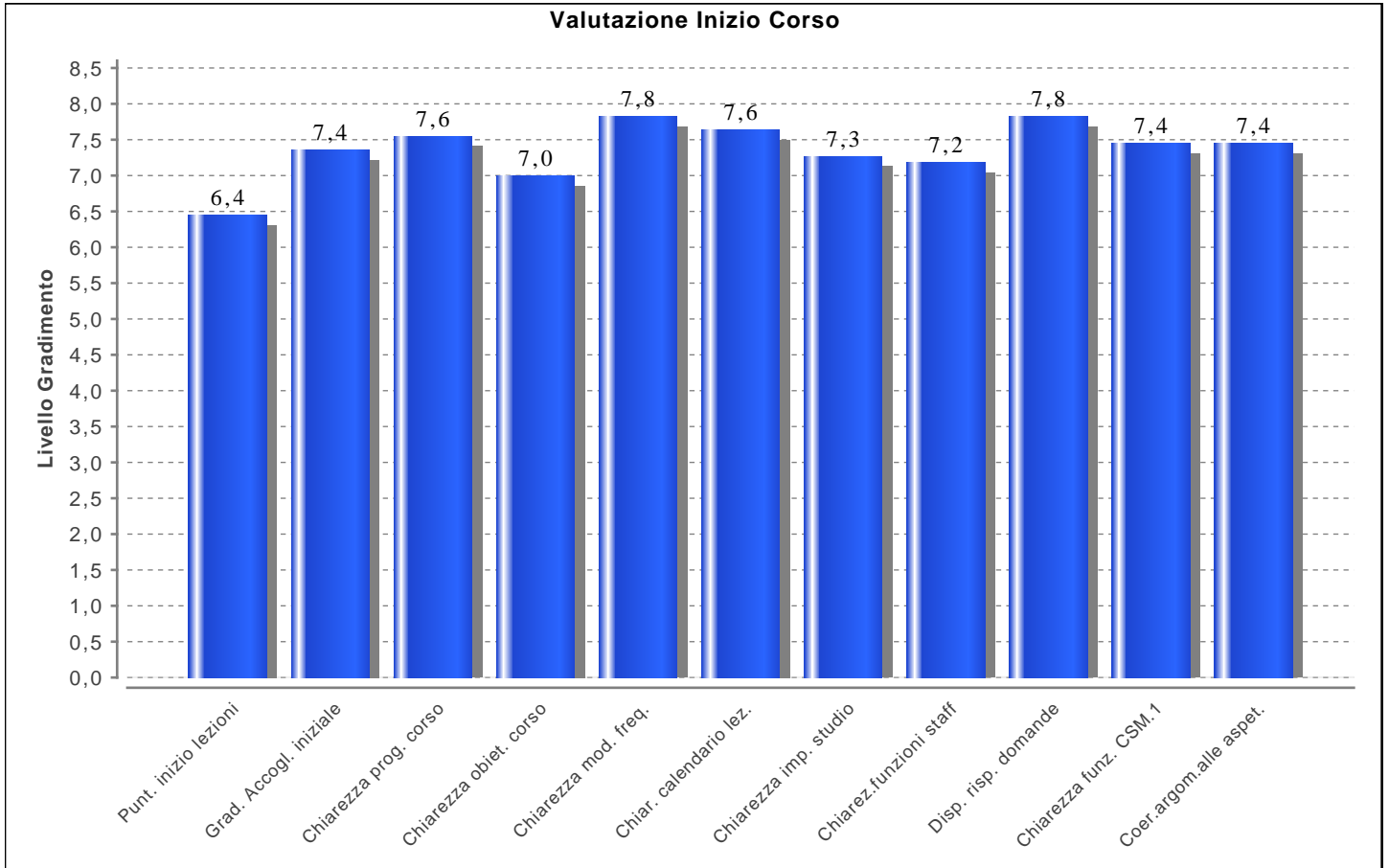
1.2 - Indicatori Standard I-KNOW.it



1.3 - Tabella dati

Denominaz. Range				Risposte Totali			Risposte Std. I-KNOW.it			Note
N.	Valut.	Da	A	N.dom.	V.%	Cum.	N.dom.	V.%	Cum.	
1	Molto soddisfatto	8	10	3	27,3%	90,9%	3	27,3%	90,9%	
2	Mod. soddisfatto	6	7,9	7	63,6%		7	63,6%		
3	Mod. insoddisfatto	3	5,9	1	9,1%	9,1%	1	9,1%	9,1%	
4	Molto insoddisfatto	0	2,9	0	0,0%		0	0,0%		

2 - Livello di soddisfazione per sequenza indicatori di Customer Satisfaction



Tab.1 - Valore Soddisfazione per Indicatore

N.	Contenuti domande	Val. ass.	Indic. C.Sat.
0	Puntualità con cui sono iniziate le lezioni	6,45	64,5%
1	Gradimento accoglienza iniziale	7,36	73,6%
2	Chiarezza esposizione programma del corso	7,55	75,5%
3	Chiarezza con cui sono stati esposti gli obiettivi formativi del corso	7,00	70,0%
4	Chiarezza nell'espone le modalità di frequenza al corso	7,82	78,2%
5	Chiarezza dell'orario e del calendario delle lezioni	7,64	76,4%
6	Chiarezza nell'espone l'impegno di studio	7,27	72,7%
7	Chiarezza dei diversi compiti e responsabilità delle figure organizzative (staff)	7,18	71,8%
8	Disponibilità a rispondere alle domande poste dai partecipanti	7,82	78,2%
9	Chiarezza della funzione ed dei vantaggi del Sistema di Monitoraggio Telematico adottato	7,45	74,5%
10	Coerenza degli argomenti rispetto alle aspettative	7,45	74,5%
	Valore Medio Totale associato al rilevamento	7,36	73,6%
	Valore Medio Standard I-KNOW associato al rilevamento	7,38	73,8%

3 - Risultati analitici per singolo Indicatore di Satisfaction

Questo settore fornisce:

1. La tabella analitica con tutti i valori rilevati per ciascun indicatore a livello di singolo rilevamento
2. Per ciascuno degli indicatori di soddisfazione, rappresentate sia in forma grafica che tabellare, le frequenze assolute e relative del numero dei rispondenti organizzate per tipologia di livello di soddisfazione

3.1 - Valori per singolo Indicatore di Soddisfazione / singolo rilevamento

Tab.2 - Valori per singolo Indicatore di Soddisfazione / singolo rilevamento

		--> Intervista											Media per indic.
Indicatore di Soddisfazione		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
1	Puntualità con cui sono iniziate le lezioni	6	1	8	7	4	5	10	8	10	7	5	6,45
2	Gradimento accoglienza iniziale	9	8	2	6	5	8	10	7	10	8	8	7,36
3	Chiarezza esposizione programma del corso	8	8	4	8	7	7	10	7	10	7	7	7,55
4	Chiarezza con cui sono stati esposti gli obiettivi formativi del corso	10	8	3	8	6	5	10	6	10	4	7	7,00
5	Chiarezza nell'espone le modalità di frequenza al corso	7	8	5	8	7	9	10	8	10	6	8	7,82
6	Chiarezza dell'orario e del calendario delle lezioni	8	6	6	7	7	10	10	6	10	6	8	7,64
7	Chiarezza nell'espone l'impegno di studio	9	8	7	5	6	7	10	5	10	5	8	7,27
8	Chiarezza dei diversi compiti e responsabilità delle figure organizzative (staff)	9	5	9	4	6	4	10	7	10	7	8	7,18
9	Disponibilità a rispondere alle domande poste dai partecipanti	10	6	10	4	6	8	10	8	10	6	8	7,82
10	Chiarezza della funzione ed dei vantaggi del Sistema di Monitoraggio Telematico adottato	9	6	10	10	6	2	10	7	10	6	6	7,45
11	Coerenza degli argomenti rispetto alle aspettative	9	7	4	8	6	9	10	6	10	5	8	7,45
Valori Medi Totali per intervistato.		8,7	6,9	5,6	6,8	6,0	6,7	10,0	6,8	10,0	6,1	7,4	7,36
Valori Medi per intervistato su Parametro Standard I-KNOW.it		9,2	7,0	5,6	6,0	6,0	6,4	10,0	7,0	10,0	6,4	7,6	7,38

3.2 - Analisi quantitativa livello gradimento per singolo indicatore

In questo settore vengono riportate per ciascuno degli indicatori di soddisfazione, rappresentate sia in forma grafica che tabellare, le frequenze assolute e relative del numero dei rispondenti organizzate per tipologia di livello di soddisfazione

3.2.1 Puntualità con cui sono iniziate le lezioni

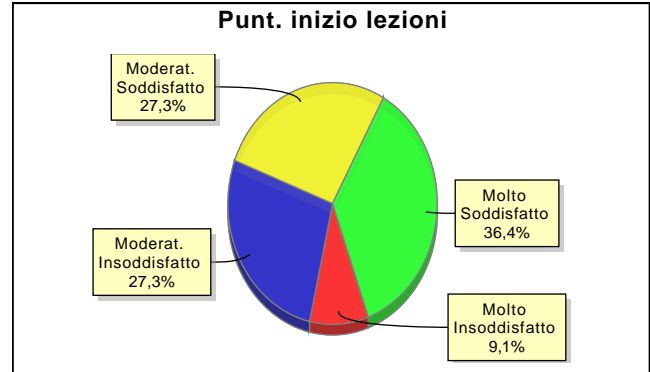
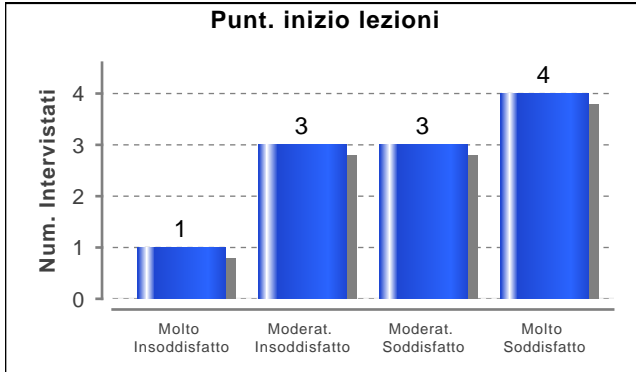


Tabella dati:

N.	Valut.	Da - A	N.risp.	V.%	Cum.	Giudizio.
1	Molto soddisfatto	8 - 10	4	36,4%	63,6%	positivo
2	Mod. soddisfatto	6 - 7,9	3	27,3%		
3	Mod. insoddisfatto	3 - 5,9	3	27,3%	36,4%	negativo
4	Molto insoddisfatto	0 - 2,9	1	9,1%		

3.2.2 Gradimento accoglienza iniziale

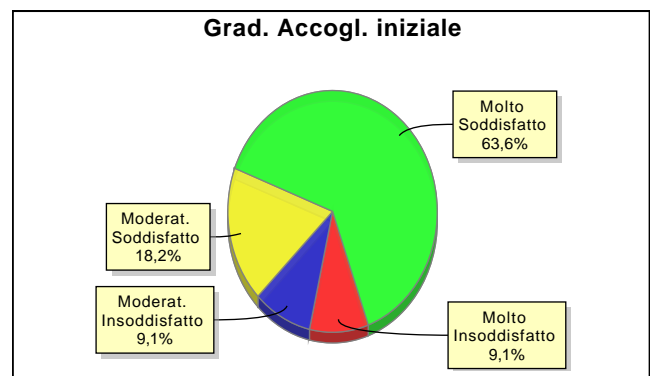
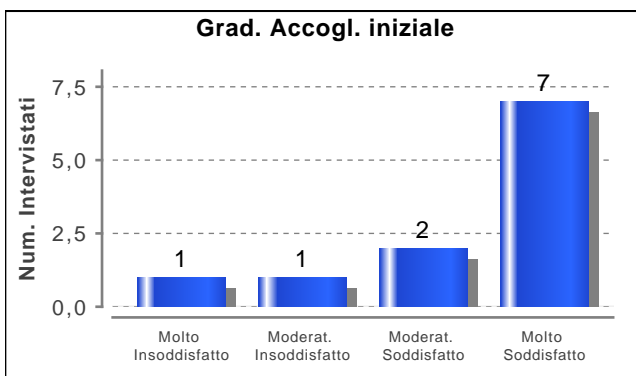


Tabella dati:

N.	Valut.	Da - A	N.risp.	V.%	Cum.	Giudizio.
1	Molto soddisfatto	8 - 10	7	63,6%	81,8%	positivo
2	Mod. soddisfatto	6 - 7,9	2	18,2%		
3	Mod. insoddisfatto	3 - 5,9	1	9,1%	18,2%	negativo
4	Molto insoddisfatto	0 - 2,9	1	9,1%		

3.2.3 Chiarezza esposizione programma del corso

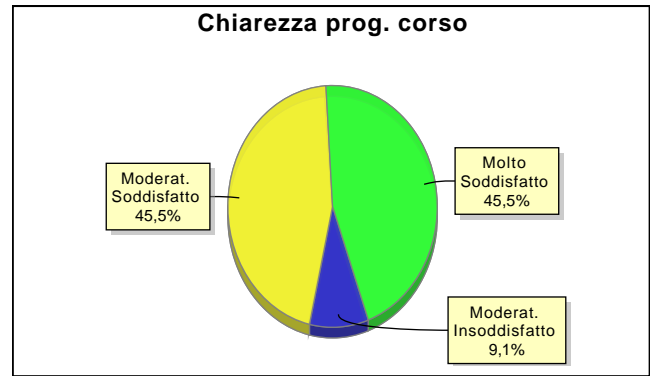
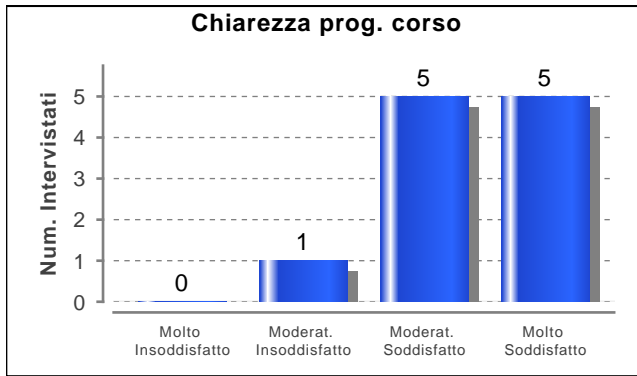


Tabella dati:

N.	Valut.	Da - A	N.risp.	V.%	Cum.	Giudizio.
1	Molto soddisfatto	8 - 10	5	45,5%	90,9%	positivo
2	Mod. soddisfatto	6 - 7,9	5	45,5%		
3	Mod. insoddisfatto	3 - 5,9	1	9,1%	9,1%	negativo
4	Molto insoddisfatto	0 - 2,9	0	0,0%		

3.2.4 Chiarezza con cui sono stati esposti gli obiettivi formativi del corso

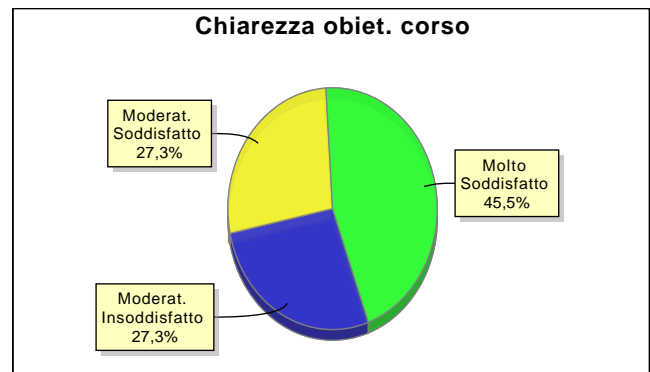
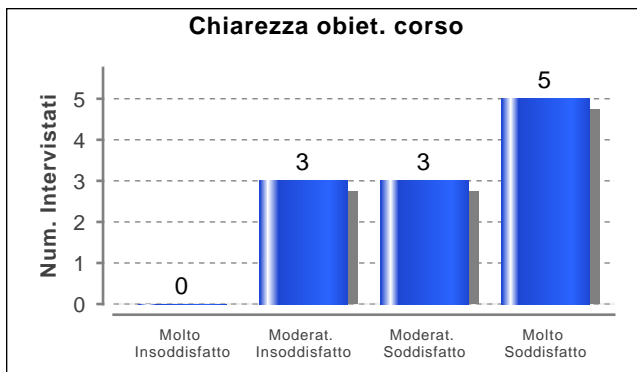


Tabella dati:

N.	Valut.	Da - A	N.risp.	V.%	Cum.	Giudizio.
1	Molto soddisfatto	8 - 10	5	45,5%	72,7%	positivo
2	Mod. soddisfatto	6 - 7,9	3	27,3%		
3	Mod. insoddisfatto	3 - 5,9	3	27,3%	27,3%	negativo
4	Molto insoddisfatto	0 - 2,9	0	0,0%		

3.2.5 Chiarezza nell'espone le modalità di frequenza al corso

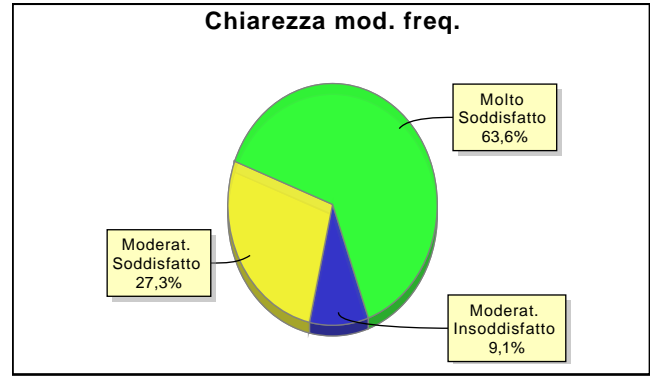
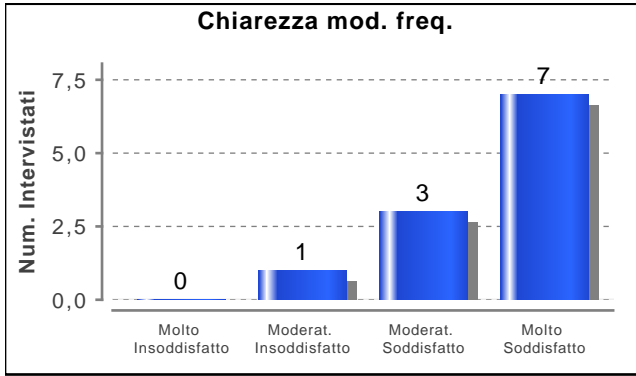


Tabella dati:

N.	Valut.	Da - A	N.risp.	V.%	Cum.	Giudizio.
1	Molto soddisfatto	8 - 10	7	63,6%	90,9%	positivo
2	Mod. soddisfatto	6 - 7,9	3	27,3%		
3	Mod. insoddisfatto	3 - 5,9	1	9,1%	9,1%	negativo
4	Molto insoddisfatto	0 - 2,9	0	0,0%		

3.2.6 Chiarezza dell'orario e del calendario delle lezioni

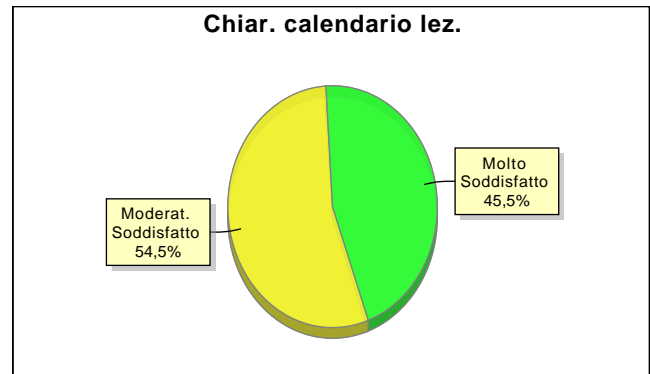
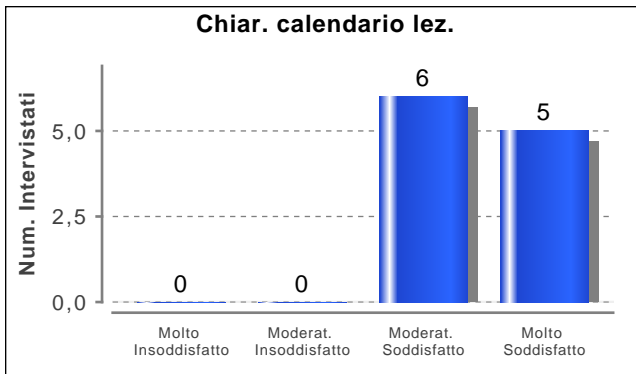


Tabella dati:

N.	Valut.	Da - A	N.risp.	V.%	Cum.	Giudizio.
1	Molto soddisfatto	8 - 10	5	45,5%	100,0%	positivo
2	Mod. soddisfatto	6 - 7,9	6	54,5%		
3	Mod. insoddisfatto	3 - 5,9	0	0,0%	0,0%	negativo
4	Molto insoddisfatto	0 - 2,9	0	0,0%		

3.2.7 Chiarezza nell'espore l'impegno di studio

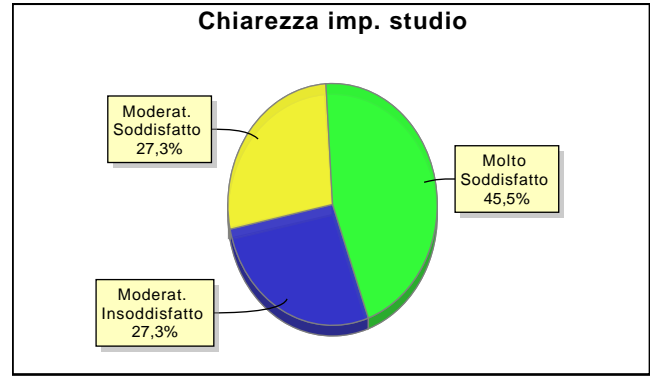
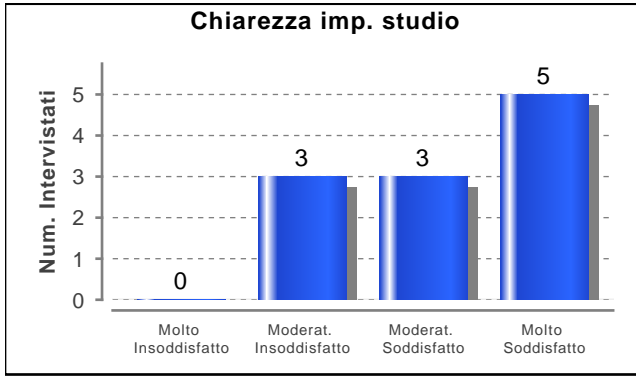


Tabella dati:

N.	Valut.	Da - A	N.risp.	V.%	Cum.	Giudizio.
1	Molto soddisfatto	8 - 10	5	45,5%	72,7%	positivo
2	Mod. soddisfatto	6 - 7,9	3	27,3%		
3	Mod. insoddisfatto	3 - 5,9	3	27,3%	27,3%	negativo
4	Molto insoddisfatto	0 - 2,9	0	0,0%		

3.2.8 Chiarezza dei diversi compiti e responsabilità delle figure organizzative (staff)

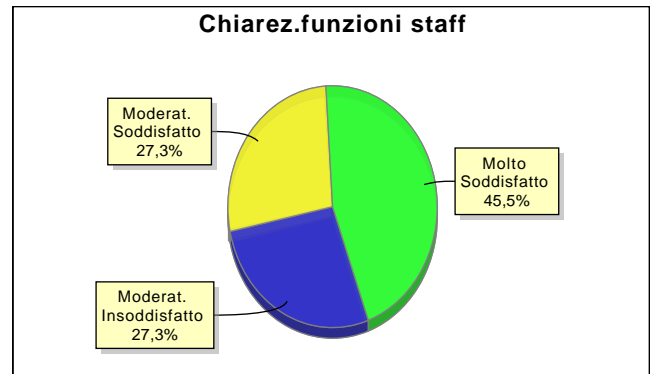
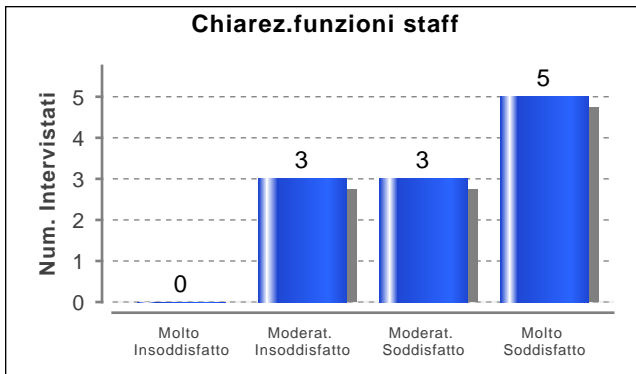


Tabella dati:

N.	Valut.	Da - A	N.risp.	V.%	Cum.	Giudizio.
1	Molto soddisfatto	8 - 10	5	45,5%	72,7%	positivo
2	Mod. soddisfatto	6 - 7,9	3	27,3%		
3	Mod. insoddisfatto	3 - 5,9	3	27,3%	27,3%	negativo
4	Molto insoddisfatto	0 - 2,9	0	0,0%		

3.2.9 Disponibilità a rispondere alle domande poste dai partecipanti

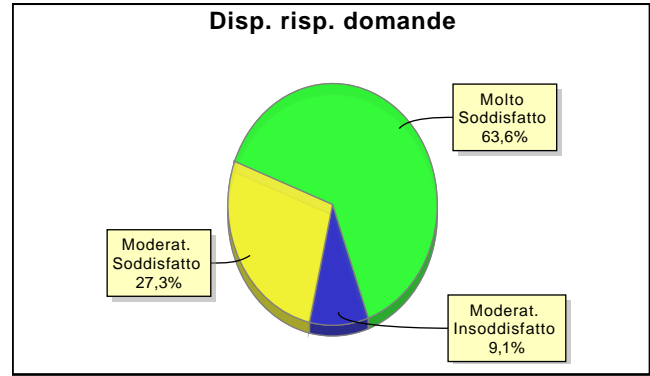
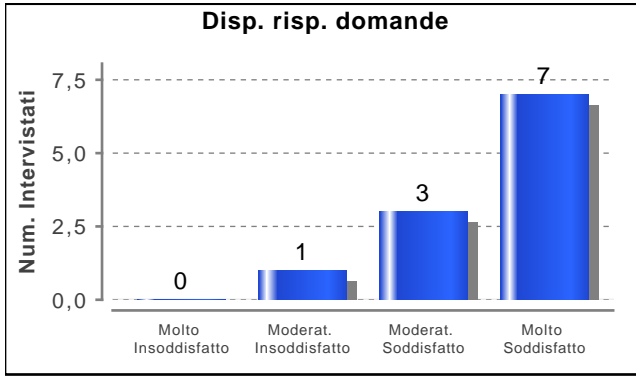


Tabella dati:

N.	Valut.	Da - A	N.risp.	V.%	Cum.	Giudizio.
1	Molto soddisfatto	8 - 10	7	63,6%	90,9%	positivo
2	Mod. soddisfatto	6 - 7,9	3	27,3%		
3	Mod. insoddisfatto	3 - 5,9	1	9,1%	9,1%	negativo
4	Molto insoddisfatto	0 - 2,9	0	0,0%		

3.2.10 Chiarezza della funzione ed dei vantaggi del Sistema di Monitoraggio Telematico adottato

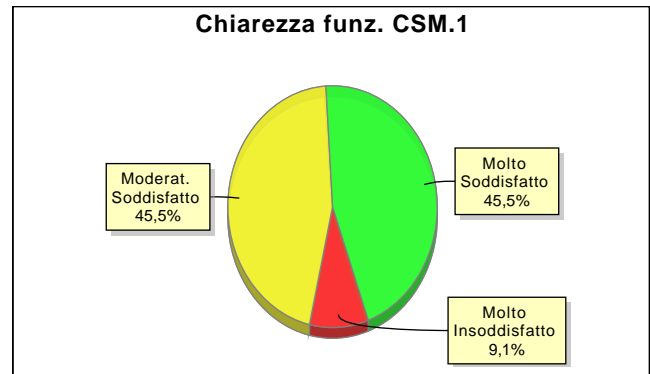
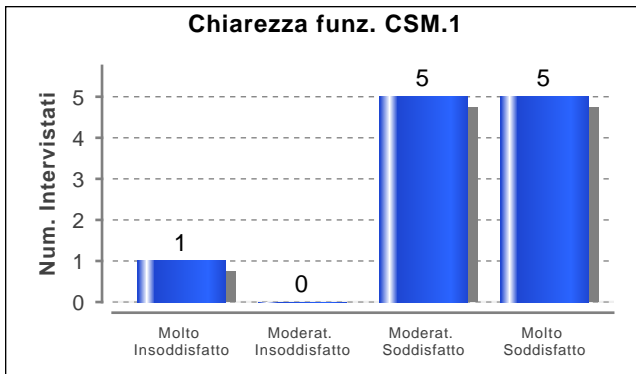


Tabella dati:

N.	Valut.	Da - A	N.risp.	V.%	Cum.	Giudizio.
1	Molto soddisfatto	8 - 10	5	45,5%	90,9%	positivo
2	Mod. soddisfatto	6 - 7,9	5	45,5%		
3	Mod. insoddisfatto	3 - 5,9	0	0,0%	9,1%	negativo
4	Molto insoddisfatto	0 - 2,9	1	9,1%		

3.2.11 Coerenza degli argomenti rispetto alle aspettative

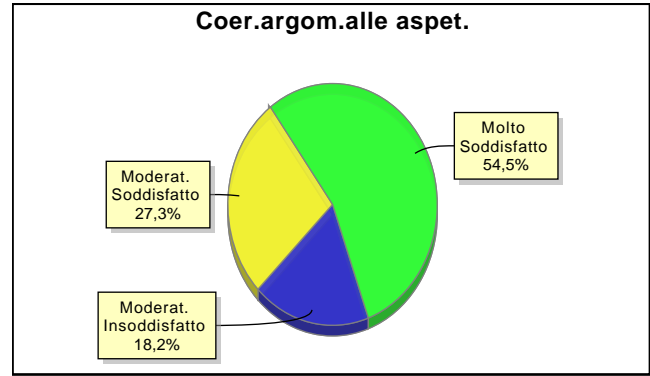
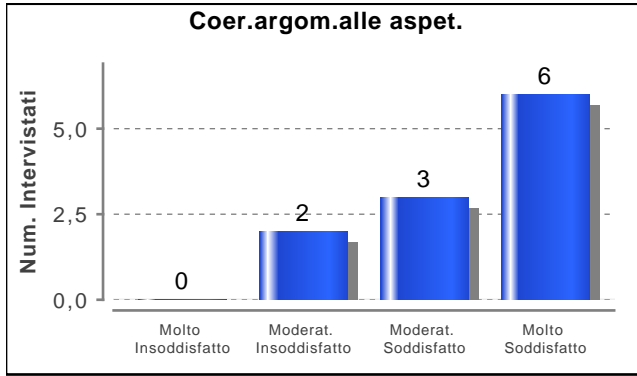


Tabella dati:

N.	Valut.	Da - A	N.risp.	V.%	Cum.	Giudizio.
1	Molto soddisfatto	8 - 10	6	54,5%	81,8%	positivo
2	Mod. soddisfatto	6 - 7,9	3	27,3%		
3	Mod. insoddisfatto	3 - 5,9	2	18,2%	18,2%	negativo
4	Molto insoddisfatto	0 - 2,9	0	0,0%		