

Abstract

Sistema Monitoraggio Telematico CSM.1 di I-KNOW.it srl

Abstract CSM.1

“Sistema di monitoraggio telematico della Customer Satisfaction nella formazione” denominato **CSM.1**. Consiste in una (robusta) piattaforma telematica che consente di valutare su scala decadale (o altra scala a scelta) e su scala Likert (fornendo reports in PDF) gli esiti in termini di gradimento da parte dei partecipanti ad un percorso formativo.

Questo strumento è stato realizzato con **parziale finanziamento del FSE Ob. 3**.

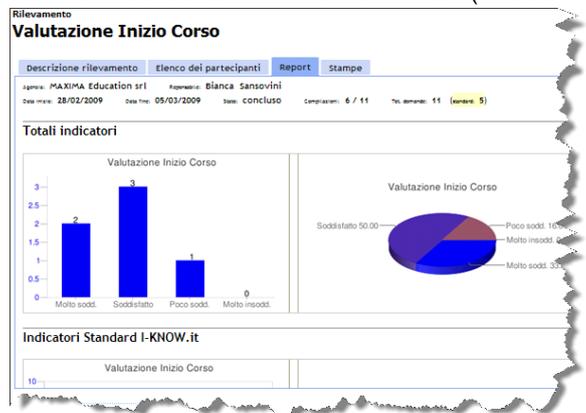
E' molto utile agli Enti Formativi nonché alle aziende che fanno formazione al proprio interno per i propri dipendenti.

Ai fini aziendali presenta una grande flessibilità di applicazioni e consente la sua gestione/accesso da qualsiasi postazione Web.

L'utente può accedere al nostro archivio questionari, utilizzarli in versione originale, modificarli, e realizzarne dei nuovi. Una volta caricati i nominativi dei partecipanti il Sistema consente, in meno di 60 m.” di impostare ed inviare per via telematica i questionari da compilare vedendo poi a disporre per ciascuno studente di una scheda che evidenzia tutti i percorsi formativi frequentati.

Grazie ad un sistema di Intranet, consente la creazione di indirizzi E.Mail e la compilazione dei questionari da qualsiasi postazione Web; permette la sua visione in modalità multi utente.

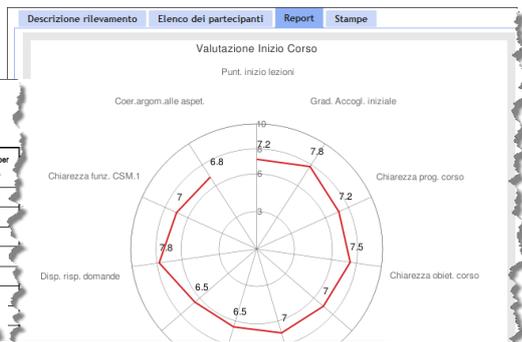
E' visibile sul nostro portale www.i-know.it (consente test gratuiti, previo registrazione).



3.1 - Valori per singolo Indicatore di Soddisfazione / singolo rilevamento

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

Indicatore di Soddisfazione	1	2	3	4	5	6	Media per ind.
1 Puntualità con cui sono iniziate le lezioni	6	8	8	7	5	9	7,17
2 Gradimento accoglienza iniziale	9	10	7	8	4	9	7,83
3 Chiarezza esposizione programma del corso	8	6	8	10	2	9	7,17
4 Chiarezza con cui sono stati esposti gli obiettivi formativi del corso	9	5	10	9	3	9	7,50
5 Chiarezza nell'esporre le modalità di frequenza al corso	8	8	7	9	1	9	7,30



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.



Tabella dati:

N.	Valut.	Da - A	N.risp.	V. %	Cum.
1	Molto soddisfatto	8 - 10	3	50,0%	83,3%
2	Mod. soddisfatto	6 - 7,0	2	33,3%	
3	Mod. insoddisfatto	3 - 5,0	1	16,7%	
	Molto insoddisfatto	1 - 2,0	0	0,0%	

Compilazione Questionario
Valutazione Inizio Corso

Agenzia: MAXIMA Education srl
Progetto: Public Relation
Corso: Public Relation
Data inizio/fine corso: 23/02/2009 - 23/02/2009
Unità Didattica: non definito - non definito
Validità: 28/02/2009 - 05/03/2009

Introduzione: Con questa mail ti abbiamo inviato il link per la compilazione del primo questionario di "Inizio Corso".

Durante lo svolgimento del programma riceverai altri questionari da compilare; questo ci permetterà di gradimento nei confronti di diversi momenti della formazione.

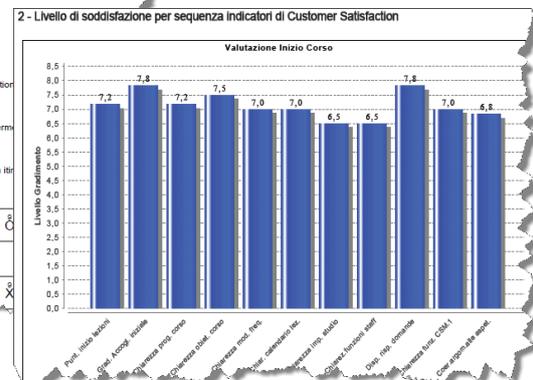
La tua collaborazione è per noi indispensabile per monitorare e migliorare lo svolgimento in itinere.

1. Puntualità con cui sono iniziate le lezioni

1 2 3 4 5 6 7 8 9

2. Gradimento accoglienza iniziale

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10



Le nostre coordinate

I-KNOW.it srl ; URL ; www.i-know.it
 Cell. 334 - 688.30.73 / E.Mail : info@i-know.it
 Tel. 055 - 25.31.62 / Fax 055 - 25.92.092
 Via G. Savonarola n. 1/B - 50018 Scandicci (FI)