

# 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**.

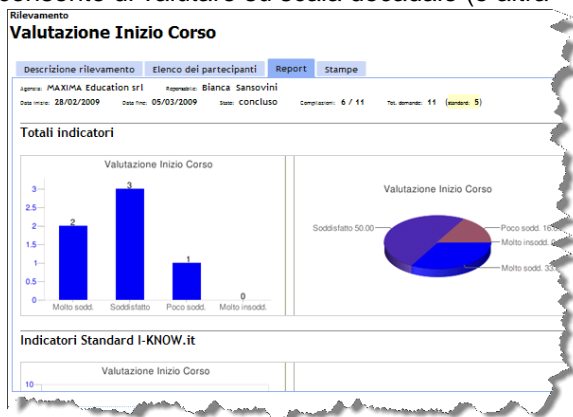
E' molto utile agli Enti Formativi nonché alle aziende che fanno formazione al proprio interno per i propri dipendenti.

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 venendo 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.

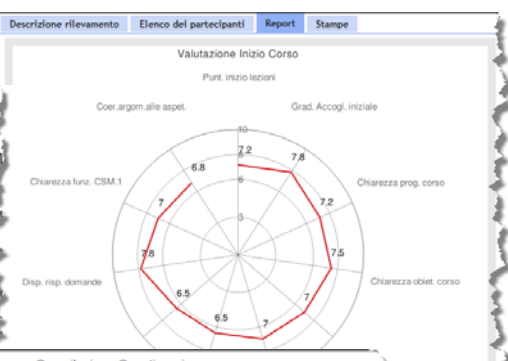
E' visibile sul nostro portale [www.i-know.it](http://www.i-know.it) (consente test gratuiti, previo registrazione).



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	7,50



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

Punt. inizio lezioni

Tabella dati:

N.	Valut.	Da - A	N.risp.	V.%	Cum.
1	Molto soddisfatto	8 - 10	3	50,0%	83,3%
2	Mod. soddisfatto	6 - 7,9	2	33,3%	
3	Mod. insoddisfatto	3 - 5,9	1	16,7%	
	Molto insoddisfatto	1 - 2,9	0	0,0%	

Compilazione Questionario Valutazione Inizio Corso

Agente: 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.

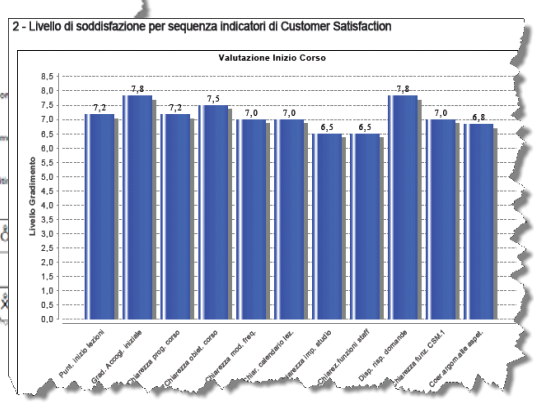
La tua collaborazione è per noi indispensabile per monitorare e migliorare lo svolgimento in itinere.

1. Puntualità con cui sono iniziate le lezioni

1  2  3  4  5  6  7  8  9  10

2. Gradimento accoglienza iniziale

1  2  3  4  5  6  7  8  9  10  11



**Le nostre coordinate**

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