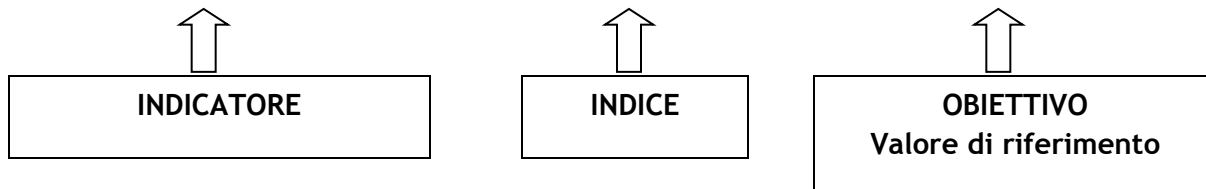


ESERCITAZIONI INDICATORI

1 - Tasso di abbandono di un corso di formazione (l'indicatore in questo caso è un rapporto):

$\frac{\text{n. iscritti 1° giorno} - \text{n. iscritti fine corso}}{\text{n. iscritti 1° giorno}} = \text{numero \%}$ Scostamento non superiore al n. %.

n. iscritti 1° giorno



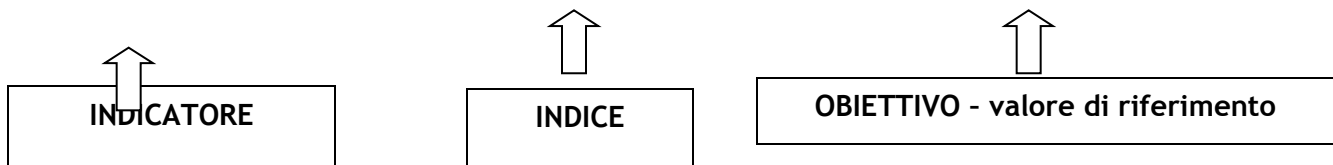
Esercitazione:

Individuare per un corso con 50 iscritti a inizio corso e 37 a fine corso il tasso di abbandono e dire se il corso in questione è risultato conforme o meno all'obiettivo prefissato di uno scostamento non superiore al 30%.

2 - Tempestività di risposta ai reclami (in questo caso l'indicatore è dato da una differenza):

numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta (data A) e la data di formulazione della risposta (data B)

$\text{data B} - \text{data A} = \text{numero "n"}$ "n" inferiore di "N" (numero di giorni definito)



Esercitazione:

L'organizzazione nella sua carta per la qualità si è posta l'obiettivo di rispondere ai reclami per iscritto entro 30 giorni dalla data del reclamo (valore "N").

Se il reclamo è giunto il 04/04/2008 e l'organizzazione ha risposto in data 20/04/2008 a quale valore corrisponde l'indice "n" in questo caso?

L'organizzazione ha risposto nei termini che si è prefissata nella sua carta per la qualità?