



Comune di
Milano

Rilevazione qualità percepita «Corso per operatore subacqueo di Polizia Locale»

Direzione Specialistica Citizen Experience

Area CRM

Unità Customer Intelligence

Indice



Comune di
Milano

- 1** Corso base
- 2** Corsi di aggiornamento

Obiettivi e contesto

Obiettivi

- Verificare la qualità percepita dagli utenti
- Individuare i punti di forza e di debolezza del Servizio
- Raccogliere spunti e suggerimenti dagli utenti.

Metodologia dell'indagine

- La rilevazione della Customer Satisfaction è stata effettuata nell'anno formativo 2023 – 2024 attraverso un questionario anonimo
- La valutazione degli item avviene secondo una scala di giudizio con quattro modalità di risposta semantica a cui è stato associato un valore numerico: 1=per niente, 2=poco, 3=abbastanza, 4=molto (d'accordo/soddisfatto)

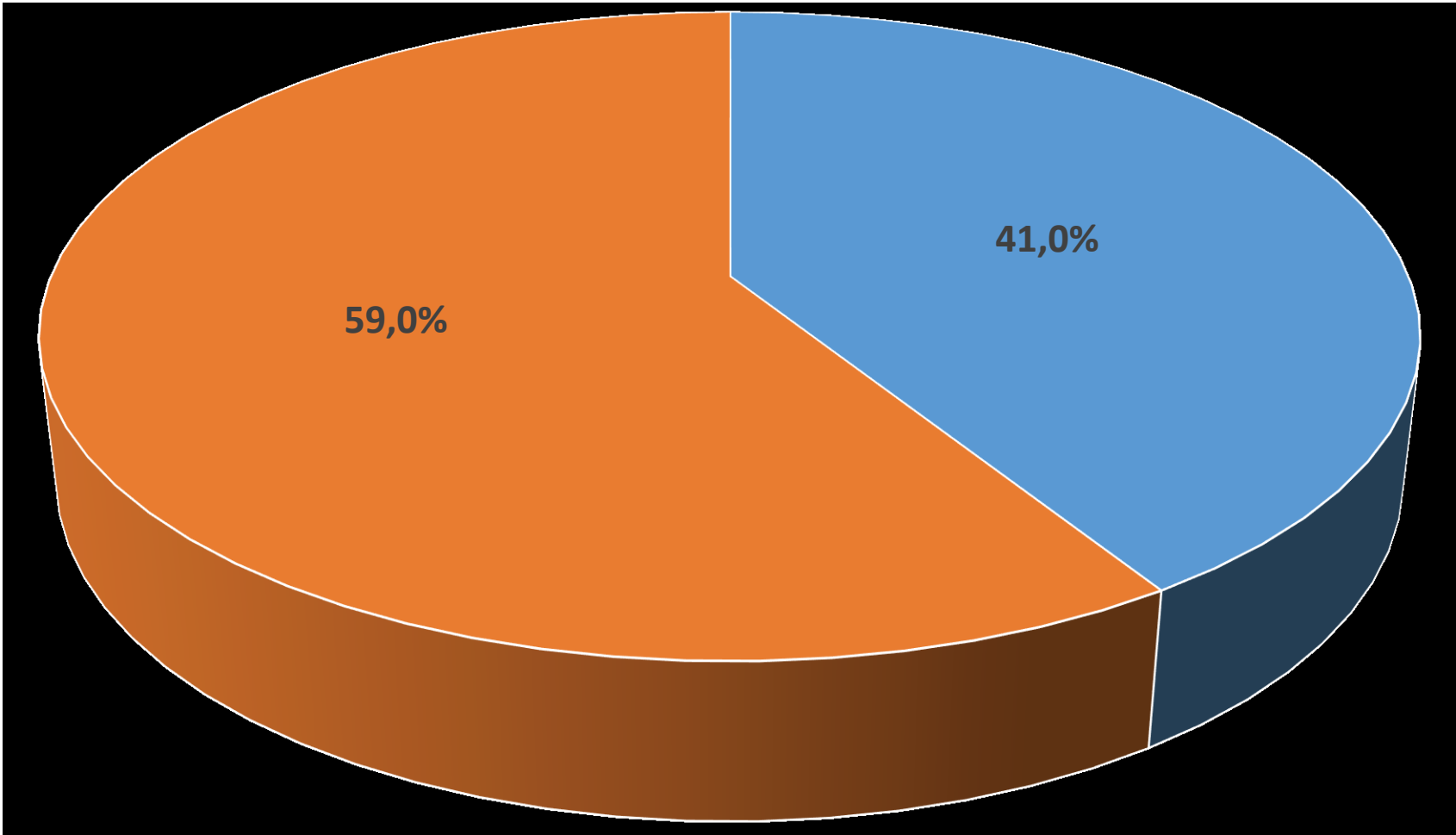
Target di riferimento

- Agenti della Polizia Locale che hanno frequentato i corsi di base (16 partecipanti) o di aggiornamento (24 partecipanti) per Sommozzatori

CORSO FREQUENTATO

tipo di corso	valore	percentuale
Corso di formazione base	16	41,0%
Corso di aggiornamento/perfezionamento	23	59,0%
totale risposte	39	100,0%
Non risposte	1	2,5%
totale questionari	40	

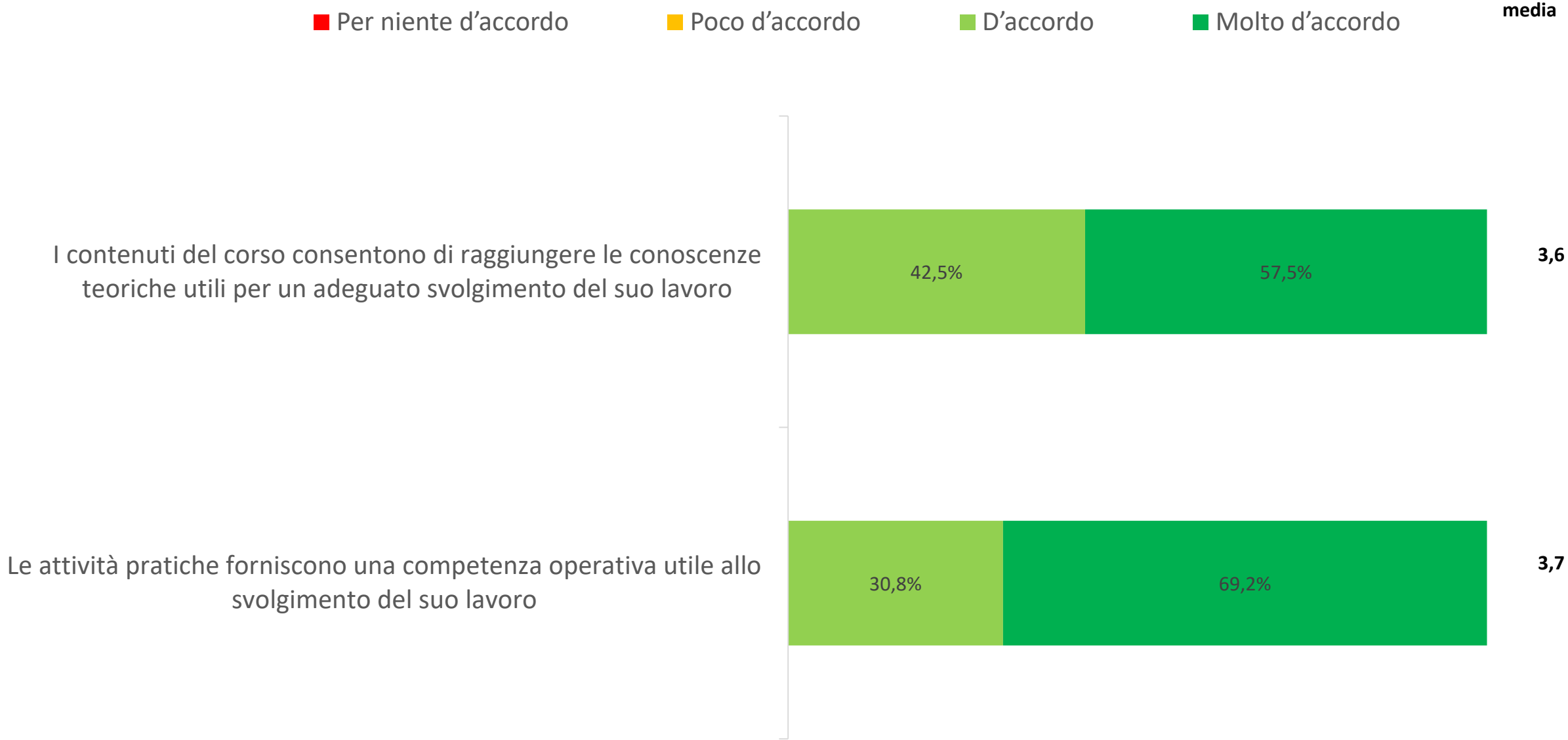
■ Corso di formazione base ■ Corso di aggiornamento/perfezionamento



Gli Agenti di Polizia Locale che fanno parte del Nucleo Sommozzatori hanno partecipato a due tipi di corsi:

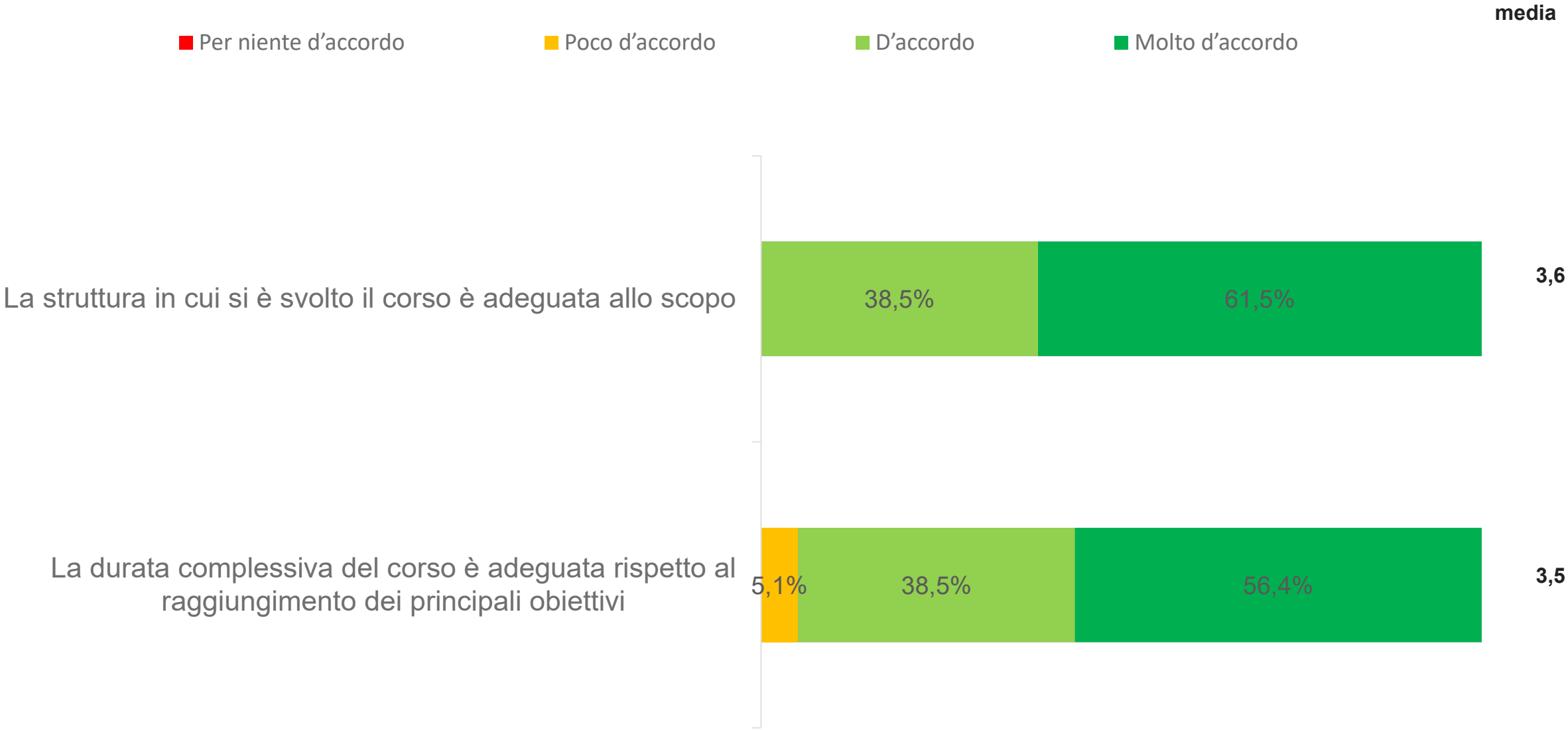
- corso base
- corso di aggiornamento/perfezionamento

SEZIONE 1 – PROGETTAZIONE DEL CORSO



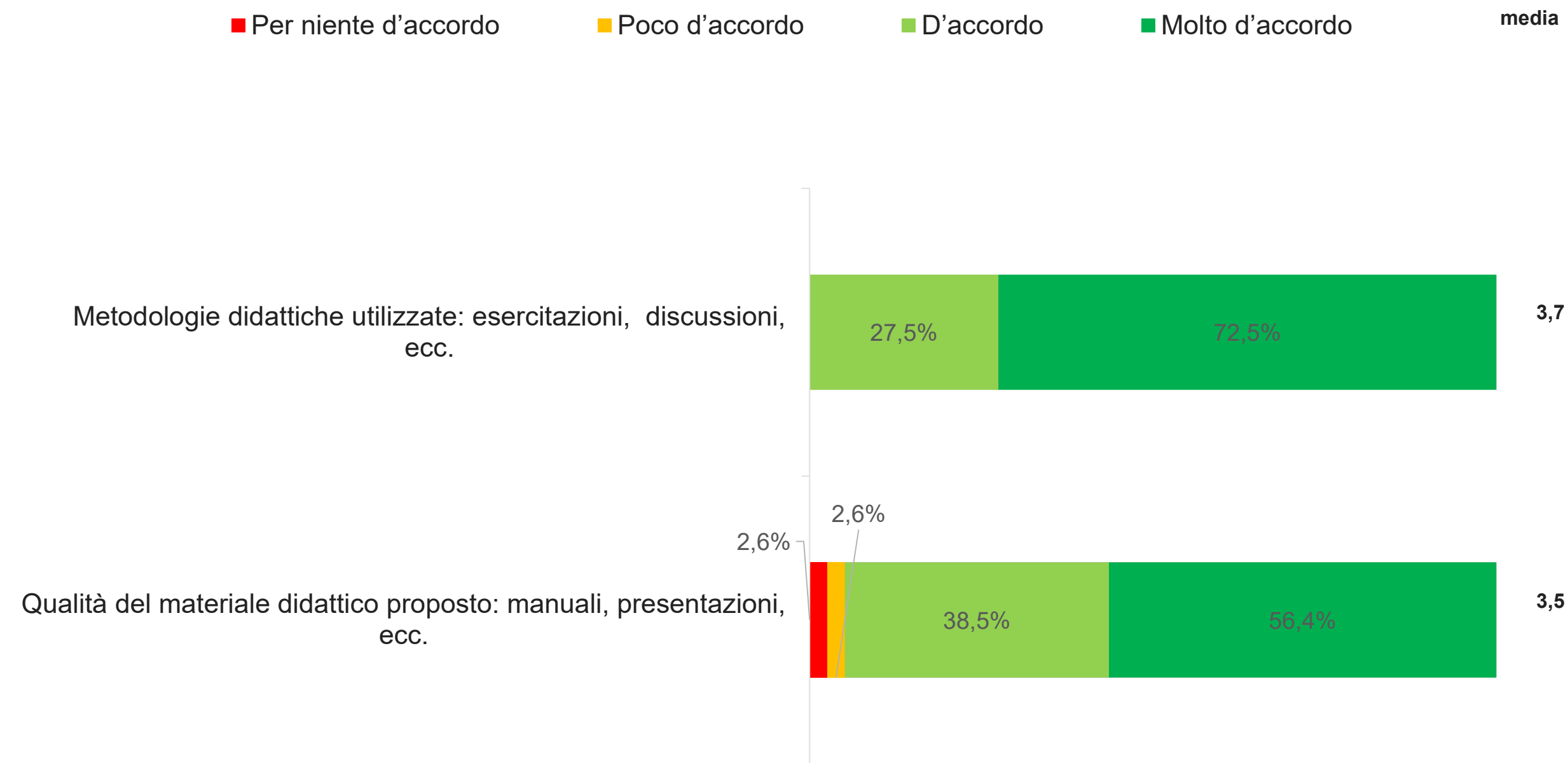
Per quanto riguarda la progettazione del corso gli Agenti hanno espresso una valutazione fortemente positiva sulla progettazione del corso (il 100% si dichiara D'accordo/Molto d'accordo)

SEZIONE 2 – ORGANIZZAZIONE DEL CORSO



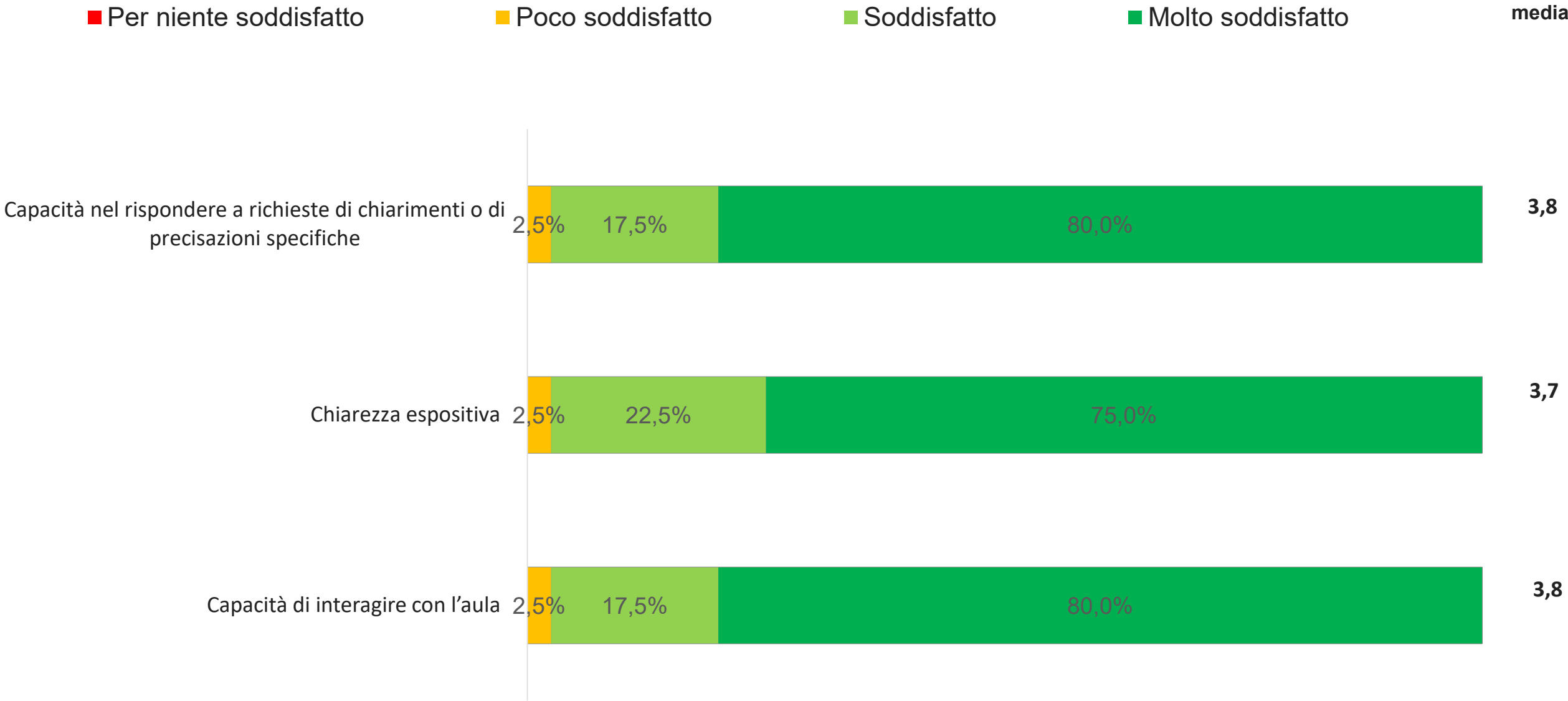
Per quanto riguarda l'organizzazione del corso gli Agenti sono al 100% soddisfatti della struttura in cui si è svolto il corso mentre un 5,1% si dichiara poco soddisfatto della durata complessiva del corso.

SEZIONE 3 – DIDATTICA DEL CORSO



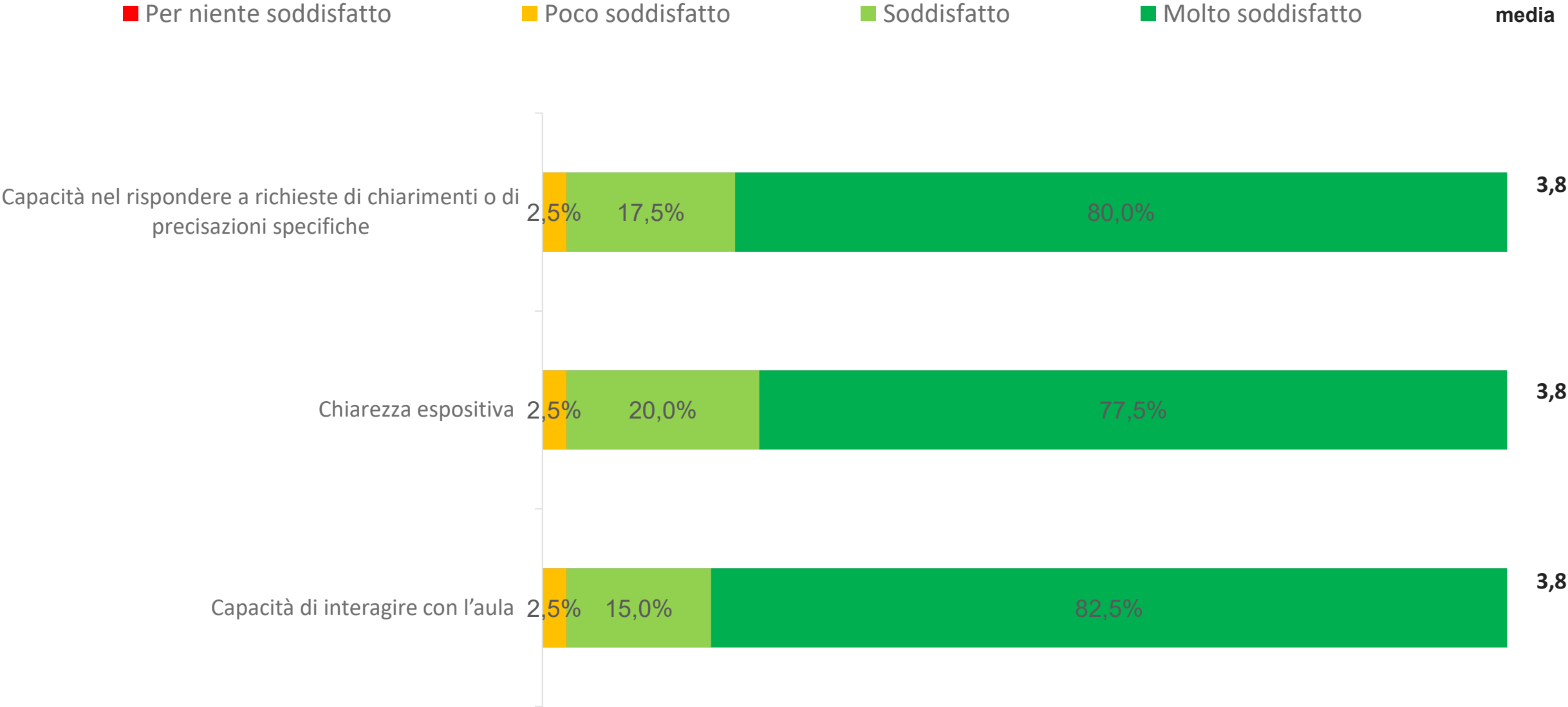
In merito alla didattica del corso si registra piena soddisfazione per la metodologia utilizzata (100% D'accordo /Molto d'accordo) – mentre per quanto riguarda il materiale didattico il 5,2 % degli Agenti esprime insoddisfazione per il materiale proposto (Per niente/Poco d'accordo).

DOCENTE 1



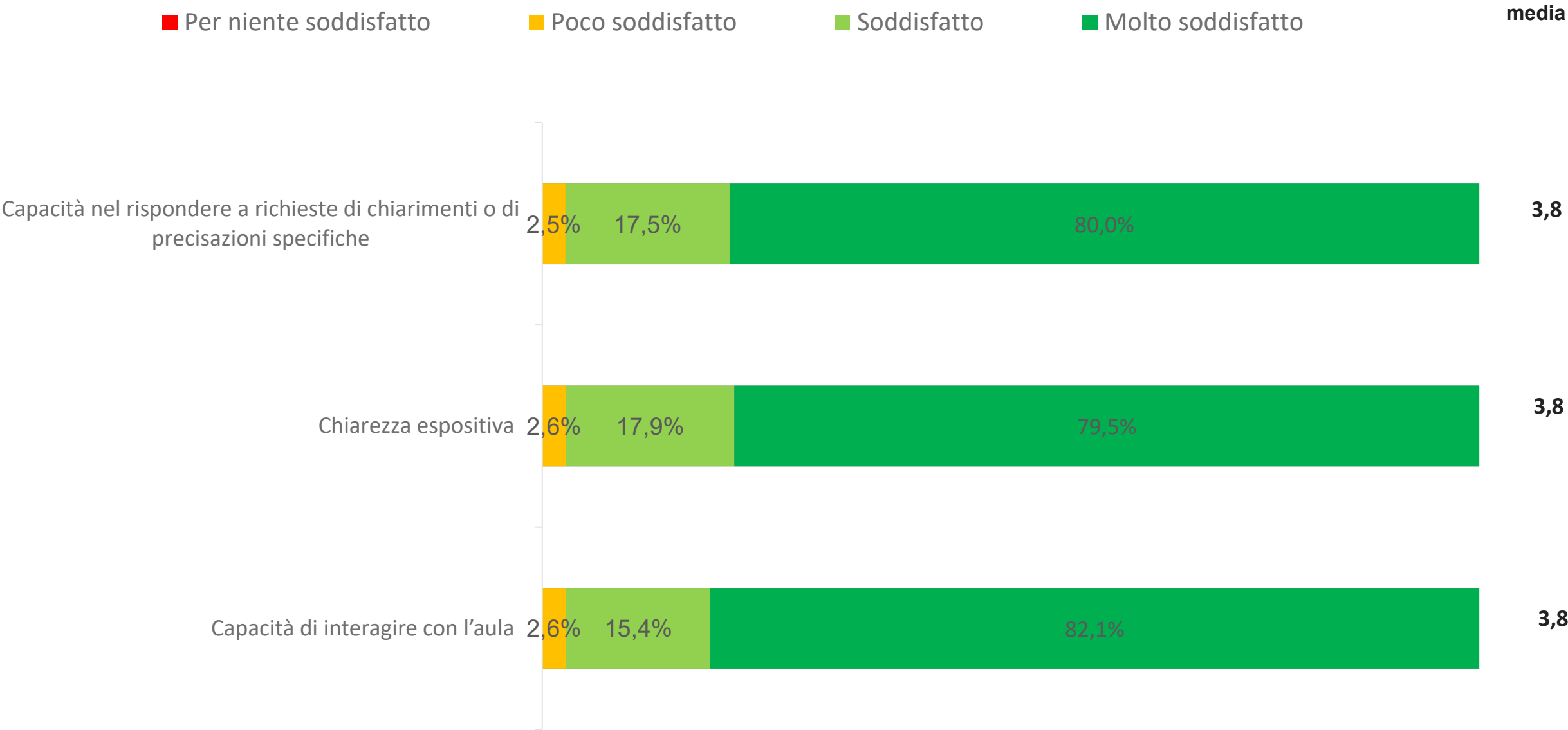
La valutazione del docente 1
evidenzia un’alta
soddisfazione (97,5%
Soddisfatto/Molto
soddisfatto)

DOCENTE 2



La valutazione del docente 2 evidenzia un’alta soddisfazione (97,5% Soddisfatto/Molto soddisfatto)

DOCENTE 3



La valutazione del docente 3 evidenzia un’alta soddisfazione (97,5% Soddisfatto/Molto soddisfatto)

Valutazione complessiva

Complessivamente come si ritiene rispetto all'esperienza formativa di questo corso?

■ Per niente soddisfatto ■ Poco soddisfatto ■ Soddisfatto ■ Molto soddisfatto **media**

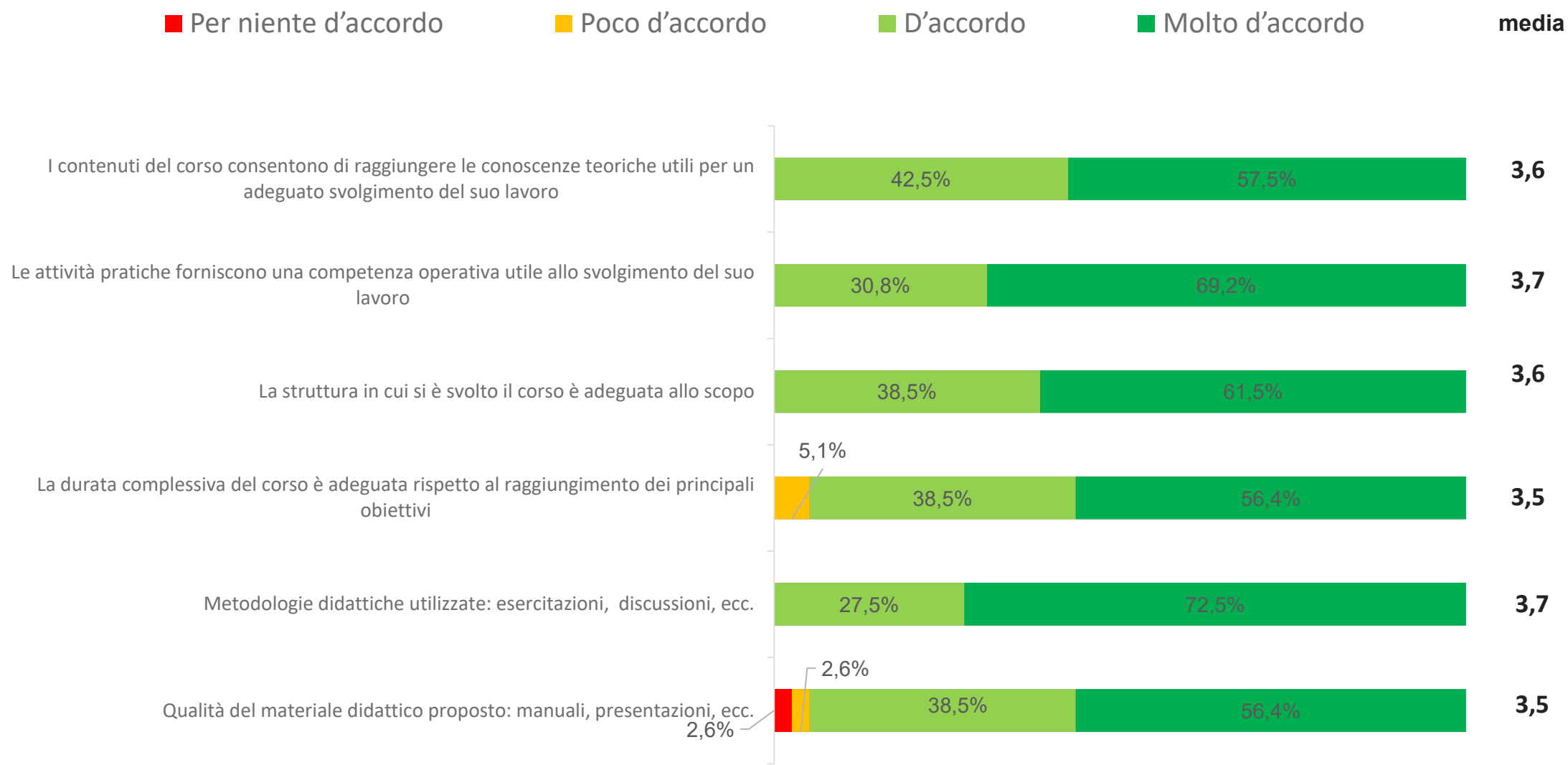


3,6

La valutazione complessiva espressa dagli Agenti è molto alta: infatti il 100% dei rispondenti si dichiara Soddisfatto/Molto soddisfatto.
(valore medio 3, 6)



Valutazione del corso



La valutazione del corso:

La Progettazione del corso ottiene una valutazione elevata: il 100% degli Agenti esprime un giudizio positivo (D'accordo/Molto d'accordo)

Per quanto riguarda l'Organizzazione del corso il 5,1 % degli utenti ritiene che non sia adeguata la durata del corso e il 5,2% si dichiara insoddisfatto del materiale didattico proposto.