

**Direzione Specialistica Citizen Experience– Area CRM**

**Unità Customer Intelligence**

**DIREZIONE SICUREZZA URBANA**

**Scuola del Corpo di Polizia Locale**

**INDAGINE DI GRADIMENTO DEI CORSI DI EDUCAZIONE STRADALE REALIZZATI NELLE SCUOLE**

**Anno scolastico 2022/2023**

**PRESENTAZIONE DEI RISULTATI**

## OBIETTIVI E METODOLOGIA

La presente relazione espone i risultati dell'indagine sul gradimento dei corsi erogati dalla scuola del Corpo della Polizia Locale nelle scuole cittadine e dell'hinterland durante l'anno scolastico 2022/2023.

Le diverse iniziative, attivate su richiesta degli insegnanti e gestite da agenti appositamente formati e qualificati per l'attività didattica con bambini e ragazzi, sono oggetto di costante rilevazione qualitativa e quantitativa per verificare la soddisfazione degli allievi e monitorare sistematicamente le proposte erogate.

Per questo motivo, il presente documento rimanda alla relazione predisposta dalla stessa scuola di formazione per un approfondimento qualitativo, inerente in particolare ai suggerimenti e ai commenti espressi dagli insegnanti delle classi coinvolte nei diversi corsi.

Gli obiettivi dell'indagine sono i seguenti:

- La verifica della soddisfazione dei partecipanti in relazione agli aspetti organizzativi, didattici e agli obiettivi specifici.
- La verifica della percezione globale dell'iniziativa
- Il monitoraggio delle proposte erogate, finalizzato ad eventuali azioni di miglioramento.
- La raccolta di proposte di miglioramento suggerite dai partecipanti, sulla base degli aspetti positivi e negativi rilevati
- Il delineamento delle principali caratteristiche delle scuole partecipanti

Il questionario è stato inviato agli insegnanti nei giorni successivi all'incontro e compilato digitalmente sulla piattaforma *Lime Survey*.

I contenuti del questionario si articolano nelle seguenti sezioni:

- la VALUTAZIONE ORGANIZZATIVA della scuola, la tipologia del corso e la modalità con cui si è venuto a conoscenza della proposta (Sezione 1).
- la VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEGLI ASPETTI DIDATTICI E ORGANIZZATIVI ritenuti significativi della qualità della proposta formativa. Tali fattori si correlano alle cinque dimensioni della qualità indicati dal modello SERVQUAL di Zeithaml, Parasuraman, Berry (aspetti tangibili, affidabilità, capacità di risposta, sicurezza ed empatia) (Sezione 2).
- la VALUTAZIONE di alcuni aspetti specifici del corso e la VALUTAZIONE DEGLI OBIETTIVI SPECIFICI (Sezione 3)
- i SUGGERIMENTI, ovvero gli aspetti positivi e negativi del corso frequentato e gli ambiti in cui eventualmente avviare delle azioni di miglioramento (Sezione 4)
- la VALUTAZIONE COMPLESSIVA dell'esperienza formativa (Sezione 5)
- alcuni DATI SULLA SCUOLA (Sezione 6).

Le domande sono di tipo chiuso e i partecipanti possono esprimere la propria opinione in base a una scala di misurazione numerica da 1 a 4 a cui vengono associate le seguenti graduazioni semantiche: 1= *per niente soddisfatto*, 2= *poco soddisfatto*, 3= *soddisfatto*, 4= *molto soddisfatto*.

La sezione dedicata ai suggerimenti contiene invece tre domande aperte in cui viene chiesto ai partecipanti di indicare, in un'ottica di miglioramento del servizio erogato, gli aspetti positivi del corso, quelli negativi ed eventuali suggerimenti.

I molteplici corsi organizzati sono stati raggruppati per ambito tematico consentendo in tal modo di analizzare i risultati anche in presenza di un numero contenuto di partecipanti.

La segreteria della Scuola del Corpo – Ufficio Educazione stradale si è occupato dell'invio dei questionari ai docenti delle classi aderenti e degli eventuali solleciti alla compilazione; si è inoltre fatta carico dell'analisi qualitativa dei commenti in vista della programmazione delle attività per il nuovo anno scolastico.

L'Unità Customer Intelligence, come di consueto, ha provveduto invece all'elaborazione dei risultati, facendo riferimento ai seguenti criteri:

- i valori medi superiori a 3 sono indice di soddisfazione
- i valori medi compresi tra 2,5 e 3,0, in quanto superiori alla media aritmetica ma inferiori al valore 3, semanticamente associato alla soddisfazione, rappresentano una possibile area di debolezza. In tali casi è importante che il dato sia letto in riferimento anche alla distribuzione percentuale e approfondito da eventuali elementi in possesso del Committente. In questa rilevazione non ne sono stati rilevati.
- i valori medi pari o inferiori a 2,5 segnalano la presenza di criticità in quanto esprimono insoddisfazione; in questa rilevazione non ne sono stati rilevati.
- le percentuali di giudizi negativi (sommando le valutazioni "per niente soddisfatto" e "poco soddisfatto") superiori al 30% vengono evidenziate con il carattere rosso; in questa rilevazione non ne sono stati rilevati.

	<b>Macro aree/corsi</b>	<b>N°</b>
	<b>EDUCAZIONE STRADALE</b>	<b>205</b>
1	Belgiardino	138
2	Bimbinstrada	35
3	Sicuri sulla strada	17
4	Acchiappa il mostro	10
5	La Buona Strada della Sicurezza	2
6	Ghisabike	3
7	E...state vigili	0
8	Ghisalandia	0
9	Meglio Saperlo Prima	0
10	Vigili in corsia	0
11	Messa alla prova	0
12	Area Disagio: Carcere minorile	0

	<b>GHISA WHAT</b>	<b>28</b>
13	Ghisa...What? Yesterday, Today, Tomorrow	6
14	Ghisa...What? On The Go!	10
15	Ghisa...What? Think Legal!	12
	<b>LEGALMENTE</b>	<b>86</b>
16	Truffe no Grazie!	0
17	Legalmente in Rete	5
18	Legalmente in Rete: Genitori\Docenti	0
19	Legalmente: Bullismo e Cyberbullismo	20
20	Legalmente: Bullismo e Cyberbullismo; genitori/docenti	0
21	Legalmente: Violenza di genere	0
22	Legalmente: Dipendenze	12
23	Selfie il Ritratto delle Regole	26
24	Legalmente alla guida	23
	<b>CONOSCENZA DEL TERRITORIO</b>	<b>27</b>
25	La città dei Ghisa: tutti in centro!	14
26	La città dei Ghisa: Verso la Città Ideale	2
27	La città dei Ghisa: RaccontaMi	3
28	La città dei Ghisa: Pedoni al Parco Sempione	3
29	La città dei Ghisa: Il Futuro nel Passato	0
30	Costituzione e cittadinanza	2
31	La città dei Ghisa: Agenda 2030	2
32	La città dei ghisa: Istituzioni e decentramento amministrativo	1
	<b>ALTRO</b>	<b>0</b>
33	La musica in... divisa	0
	<b>Totale complessivo</b>	<b>346</b>

Quasi il 60% dei rispondenti ha indicato di aver partecipato ai corsi afferenti all'ambito "Educazione stradale"; il 25% ai corsi afferenti all'ambito "Legalmente" e le altre proposte evidenziano una partecipazione residuale.

A quale corso ha preso parte?	N° risposte	% su totale risposte
Educazione stradale	205	59,2%
Legalmente	86	24,9%
Ghisa what	28	8,1%
Conoscenza del territorio	27	7,8%
Altro	0	0,0%
<b>Totale risposte</b>	<b>346</b>	<b>100%</b>



Quasi la totalità dei corsi si sono svolti in presenza e solo una percentuale residua in modalità e-learning.

Come si è svolto il corso?	N° risposte	% su totale risposte
In presenza	341	98,6%
E-learning	5	1,4%
<b>Totale risposte</b>	<b>346</b>	<b>100%</b>
Casella non compilata o risposta non valida	0	0,0%
<b>Totale questionari</b>	<b>346</b>	



Per oltre la metà degli insegnanti, la conoscenza delle proposte della Scuola del Corpo deriva principalmente dall'aver partecipato ad iniziative analoghe durante gli anni precedenti e dalle informazioni ricevute dall'Ente per cui lavora.

Come è venuto a conoscenza di questo corso?	N° risposte	% su totale risposte
Da partecipazione negli anni precedenti	187	54,0%
Dall'Ente /struttura per cui lavora	76	22,0%
Su segnalazione di un collega	51	14,7%
Dal sito del Comune di Milano	15	4,3%
Da comunicazione in posta elettronica	13	3,8%
Da informative presso le segreterie	4	1,2%
<b>Totale risposte</b>	<b>346</b>	<b>100%</b>
Casella non compilata o risposta non valida	0	0,0%
<b>Totale questionari</b>	<b>346</b>	



## **SEZIONE 2**

### **VALUTAZIONE DEGLI ASPETTI DIDATTICI E ORGANIZZATIVI**

Gli aspetti didattici e organizzativi del corso sono stati analizzati in base ad alcuni fattori ritenuti significativi della qualità erogata e rilevanti per la soddisfazione dell'utente. Tali aspetti sono inerenti alle cinque dimensioni della qualità, indicate dal modello SERVQUAL come peculiari dei servizi pubblici: aspetti tangibili, capacità di risposta, affidabilità, rassicurazione ed empatia.

Gli ASPETTI TANGIBILI del corso erogato, si riferiscono al setting formativo e alle strategie didattiche utilizzate per le quali si rilevano, in tutti i corsi proposti, come negli anni scolastici precedenti, una soddisfazione decisamente alta.

La CAPACITA' DI RISPOSTA del servizio, intesa come capacità di rispondere al bisogno formativo con adeguati tempi di apprendimento e con contenuti utili, riscontra una valutazione positiva in tutti i corsi.

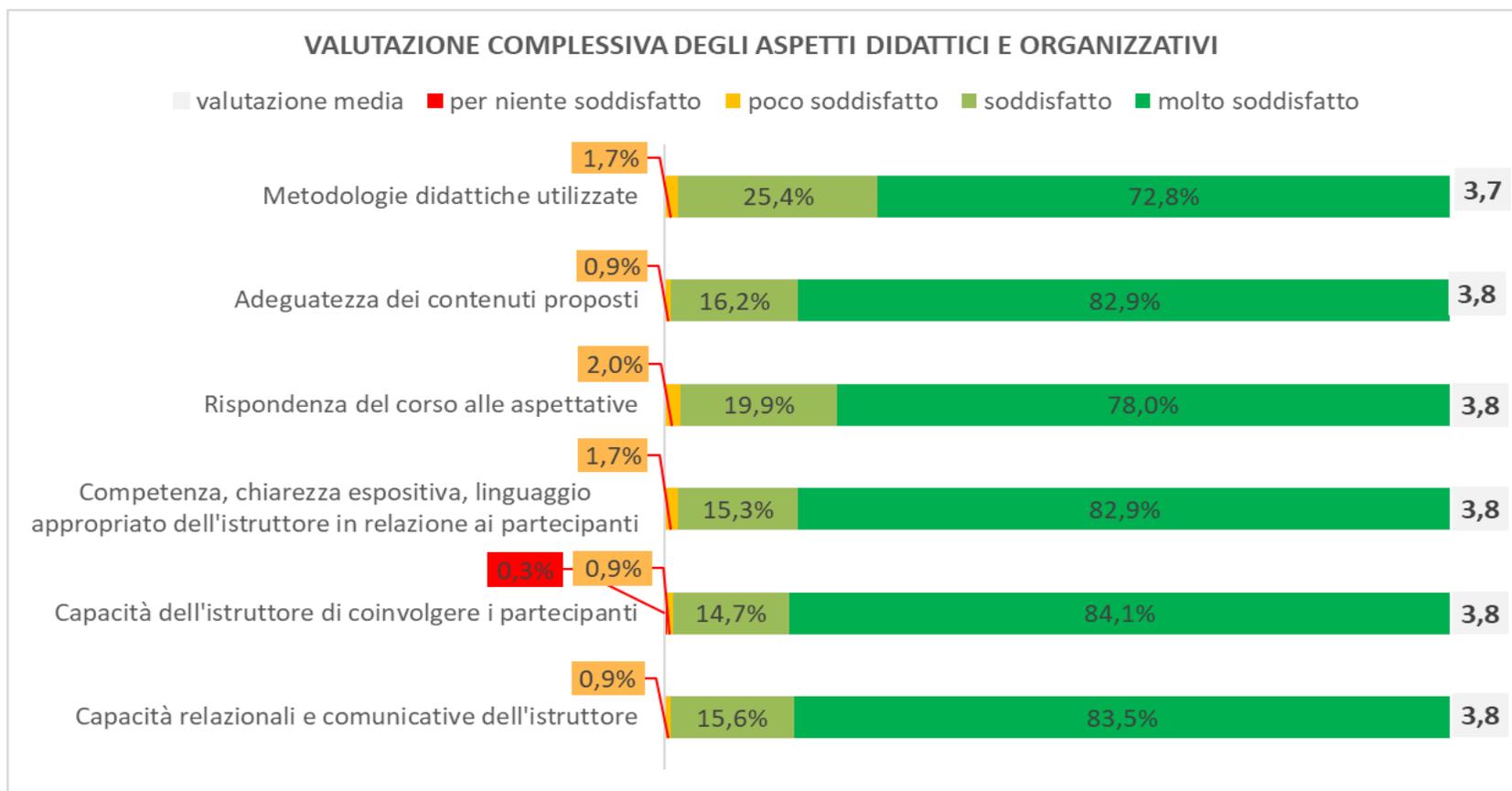
L'AFFIDABILITÀ di una proposta formativa è riferita alla capacità di erogare un intervento educativo in modo corrispondente ai bisogni formativi individuati: si riscontra un'alta soddisfazione per la rispondenza del corso alle attese.

La dimensione della RASSICURAZIONE riguarda la capacità del servizio di erogare le proprie prestazioni in modo adeguato e competente: quasi la totalità degli insegnanti valuta positivamente la competenza e la chiarezza dell'istruttore che ha tenuto il corso.

Anche la dimensione dell'EMPATIA, da intendersi come capacità del docente ad entrare in contatto con gli allievi e a coinvolgerli, ha conseguito una valutazione eccellente.

Per ogni fattore di qualità esaminato viene indicato: il numero delle risposte valide, il posizionamento degli intervistati lungo la scala di valutazione e la valutazione media. I valori percentuali sono calcolati solo sulle risposte effettivamente formulate e arrotondati alla prima cifra decimale.

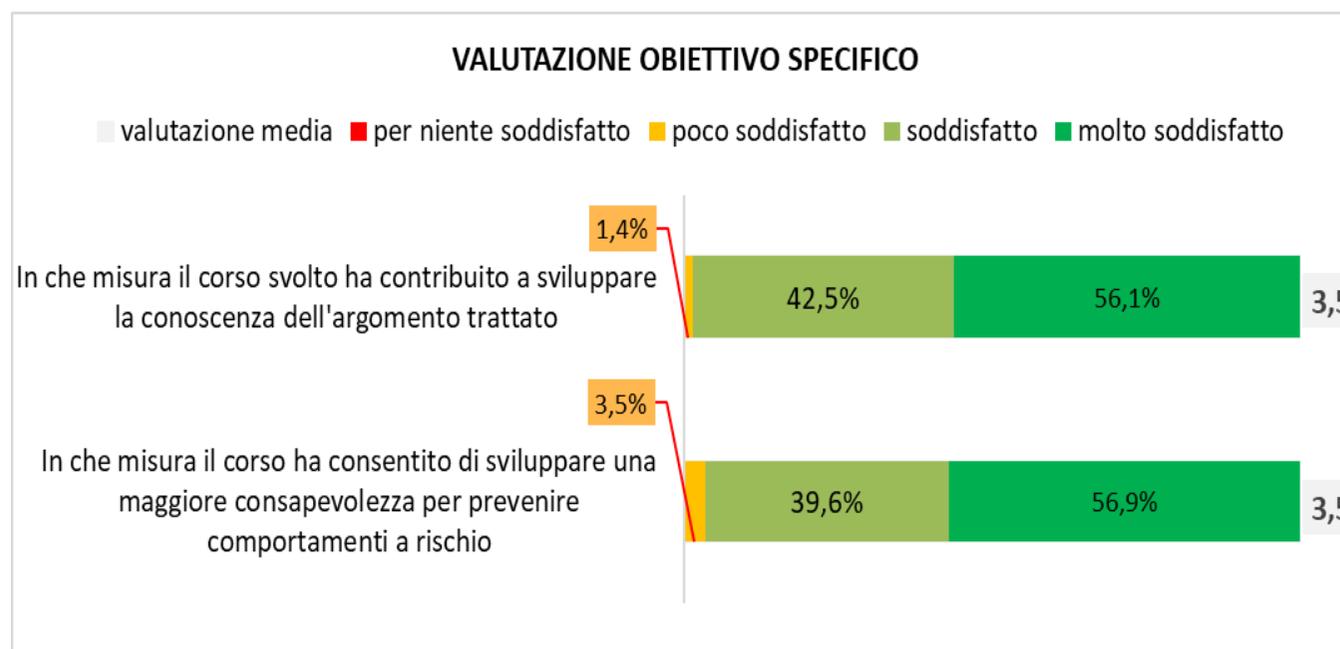
VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEGLI ASPETTI DIDATTICI E ORGANIZZATIVI	per niente soddisfatto	poco soddisfatto	soddisfatto	molto soddisfatto	totale risposte	media
Metodologie didattiche utilizzate	0,0%	1,7%	25,4%	72,8%	346	3,7
Adeguatezza dei contenuti proposti	0,0%	0,9%	16,2%	82,9%	346	3,8
Rispondenza del corso alle aspettative	0,0%	2,0%	19,9%	78,0%	346	3,8
Competenza, chiarezza espositiva, linguaggio appropriato dell'istruttore in relazione ai partecipanti	0,0%	1,7%	15,3%	82,9%	346	3,8
Capacità dell'istruttore di coinvolgere i partecipanti	0,3%	0,9%	14,7%	84,1%	346	3,8
Capacità relazionali e comunicative dell'istruttore	0,0%	0,9%	15,6%	83,5%	346	3,8



### SEZIONE 3 VALUTAZIONE OBIETTIVI SPECIFICI

La maggior parte degli insegnanti valuta con soddisfazione il raggiungimento di entrambi gli obiettivi formativi, solo una minima percentuale esprime un parere poco soddisfacente: la valutazione media è molto positiva in tutte le iniziative proposte.

VALUTAZIONE OBIETTIVO SPECIFICO	per niente soddisfatto	poco soddisfatto	soddisfatto	molto soddisfatto	totale risposte	media
In che misura il corso svolto ha contribuito a sviluppare la conoscenza dell'argomento trattato	0,0%	1,4%	42,5%	56,1%	346	3,5
In che misura il corso ha consentito di sviluppare una maggiore consapevolezza per prevenire comportamenti a rischio	0,0%	3,5%	39,6%	56,9%	346	3,5



## SEZIONE 4 SUGGERIMENTI

Nella quarta sezione del questionario è stato chiesto ai docenti di esprimere in forma discorsiva le proprie impressioni sul corso, indicando gli aspetti positivi e quelli negativi e aggiungendo eventuali suggerimenti.

L'Ufficio Educazione Stradale ha potuto esaminare i commenti man mano che i questionari venivano compilati in modo da monitorare l'andamento delle iniziative quasi in tempo reale e individuare tempestivamente eventuali interventi correttivi. In ogni caso l'esportazione integrale dei commenti inseriti verrà trasmessa in allegato alla relazione.

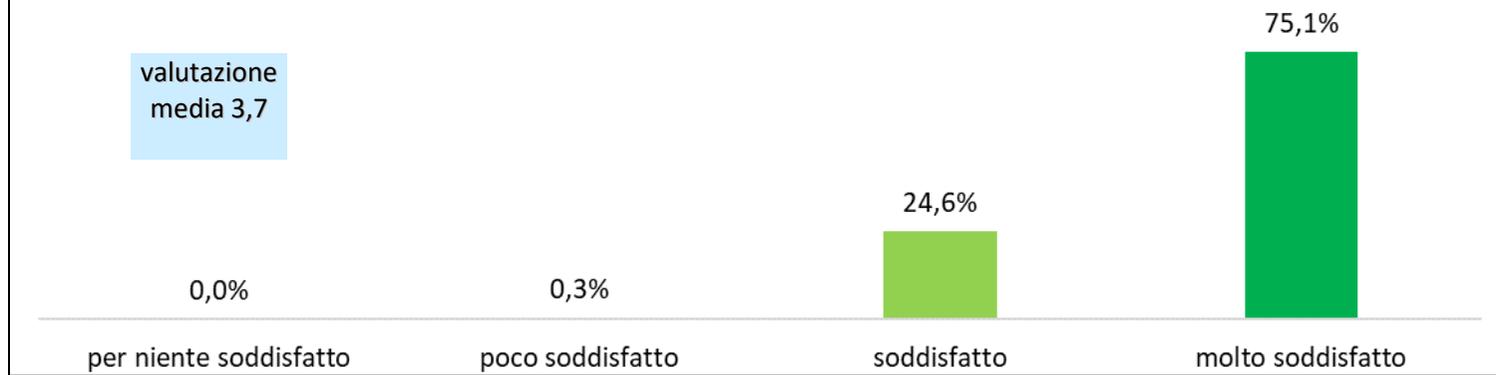
## SEZIONE 5 VALUTAZIONE COMPLESSIVA

La quasi totalità degli insegnanti è molto soddisfatta dalla proposta formativa fruita dalle proprie classi ed esprime una valutazione media di 3,7.

Complessivamente come si ritiene rispetto a questa esperienza formativa?	N° risposte	% su totale risposte	
per niente soddisfatto	0	0,0%	0,3%
poco soddisfatto	1	0,3%	
soddisfatto	85	24,6%	99,7%
molto soddisfatto	260	75,1%	
<b>Totale risposte</b>	<b>346</b>	<b>100%</b>	
Casella non compilata o risposta non valida	0	0,0%	
<b>Totale questionari</b>	<b>346</b>		
<b>Valutazione media</b>	<b>3,7</b>		

### Complessivamente come si ritiene rispetto a questa esperienza formativa?

■ per niente soddisfatto ■ poco soddisfatto ■ soddisfatto ■ molto soddisfatto



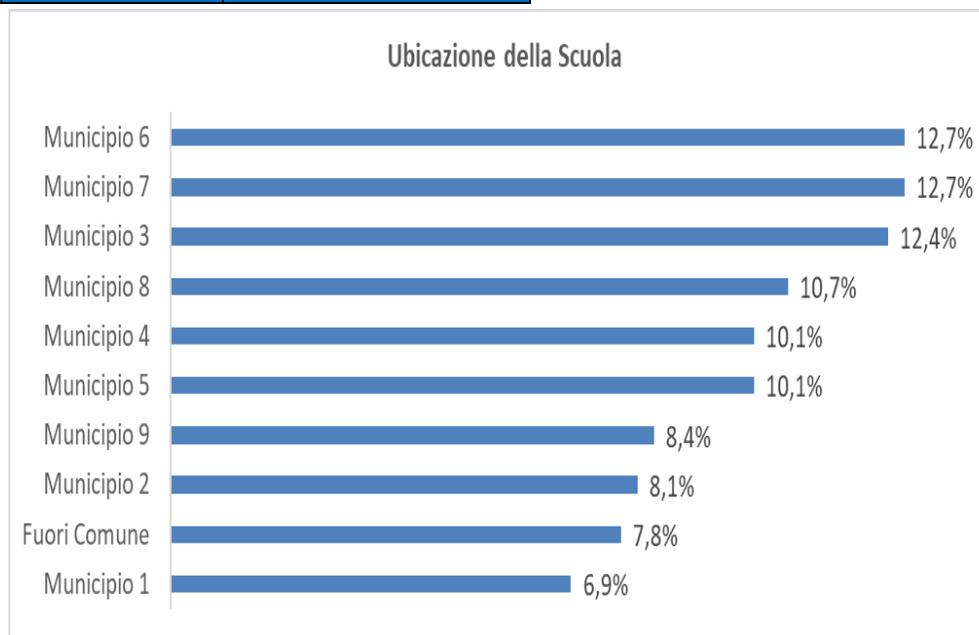
## SEZIONE 6 DATI SULLA SCUOLA

Il 40,5% dei docenti che ha risposto al questionario indica di insegnare nella scuola primaria, il 33,8% nella scuola dell'infanzia e oltre il 12% nella scuola secondaria di 1° e 2° grado; le scuole di appartenenza sono principalmente ubicate nei Municipi 6, 7, 3 (oltre il 12%) e 4, 5, e 8 (poco più del 10%).

Tipo di Scuola	N° risposte	% su totale risposte
Infanzia	117	33,8%
Primaria	140	40,5%
Secondaria 1°	44	12,7%
Secondaria 2°	42	12,1%
*Altro	3	0,9%
<b>Totale risposte</b>	<b>346</b>	<b>100%</b>
Casella non compilata o risposta non valida	0	0,0%
<b>Totale questionari</b>	<b>346</b>	

Centro di formazione disabili Comune Milano  
Centro Formazione Professionale  
Primaria Speciale

Ubicazione della Scuola:	N° risposte	% su totale risposte
Municipio 1	24	6,9%
Municipio 2	28	8,1%
Municipio 3	43	12,4%
Municipio 4	35	10,1%
Municipio 5	35	10,1%
Municipio 6	44	12,7%
Municipio 7	44	12,7%
Municipio 8	37	10,7%
Municipio 9	29	8,4%
Fuori Comune	27	7,8%
<b>Totale risposte</b>	<b>346</b>	<b>100%</b>
Casella non compilata o risposta non valida	0	0,0%
<b>Totale questionari</b>	<b>346</b>	



## CONCLUSIONI

I corsi erogati dalla Scuola del Corpo della Polizia locale, durante l'anno scolastico 2022/2023 nelle scuole milanesi e dell'hinterland, hanno riscosso notevoli apprezzamenti da parte degli insegnanti delle classi partecipanti. Il confronto con i risultati degli anni precedenti evidenzia che la valutazione positiva si mantiene costante nel tempo e conferma una consolidata qualità dell'offerta formativa e del corpo docente.

Ambito di riferimento del corso	Nome del corso	2019/20	2020/21	2021/22	2022/23	N° partecipanti 2022/2023
Educazione stradale	<b>Belgiardino</b>	3,8	3,5	3,8	3,9	<b>138</b>
	Ghisalandia	nr	nr	4,0	nr	0
	<b>Sicuri sulla strada</b>	3,5	3,7	3,7	3,6	<b>17</b>
	<b>La Buona Strada della Sicurezza</b>	nr	nr	4,0	3,5	<b>2</b>
	<b>Acchiappa il mostro</b>	nr	nr	3,8	3,8	<b>10</b>
	<b>Bimblnstrada</b>	3,7	nr	3,8	3,8	<b>35</b>
	<b>Ghisabike</b>	nr	nr	nr	3,7	<b>3</b>
Conoscenza del territorio	La città dei Ghisa	3,8	nr	nr	nr	0
	<b>La città dei Ghisa: RaccontaMi</b>	nr	3,3	3,7	3,3	<b>3</b>
	<b>La città dei Ghisa: Tutti in Centro!</b>	nr	3,5	3,7	3,8	<b>14</b>
	<b>La città dei Ghisa: Verso la Città Ideale</b>	nr	3,9	3,7	4,0	<b>2</b>
	<b>La città dei Ghisa: Agenda 2030</b>	nr	nr	3,9	3,5	<b>2</b>
	La città dei Ghisa: Il Futuro nel Passato	nr	nr	3,0	nr	0
	<b>La città dei ghisa: Istituzioni e decentramento amministrativo</b>	nr	nr	3,7	4,0	<b>1</b>

	<b>La città dei Ghisa: Pedoni al Parco Sempione</b>	nr	nr	4,0	3,3	<b>3</b>
	<b>Costituzione e cittadinanza</b>	nr	nr	nr	3,0	<b>2</b>
<b>Legalmente</b>	Legalità (vari corsi)	3,5	nr	nr	nr	0
	<b>Dipendenze</b>		nr	3,3	3,8	<b>12</b>
	<b>Legalmente in Rete</b>	nr	4,0	3,9	3,6	<b>5</b>
	<b>Legalmente: Bullismo\Cyberbullismo</b>	nr	3,9	3,5	3,9	<b>20</b>
	Legalmente: Bullismo\Cyberbullismo – Genitori\Docenti	nr	4,0	3,0	nr	0
	Costituzione e cittadinanza	nr	nr	3,6	nr	0
	<b>Selfie il Ritratto delle Regole</b>	nr	3,7	3,8	3,8	<b>26</b>
	<b>Legalmente alla guida</b>	nr	nr	3,6	3,6	<b>23</b>
<b>Ghisa what</b>	Ghisa what	3,3	nr	nr	nr	0
	<b>Ghisa...What? On The Go!</b>	nr	3,8	3,6	3,7	<b>10</b>
	<b>Ghisa...What? Think Legal!</b>	nr	3,0	4,0	3,1	<b>12</b>
	Truffe no Grazie!	nr	nr	<b>2,0</b>	nr	0
	<b>Ghisa...What? Yesterday, Today, Tomorrow</b>	nr	3,0	3,6	3,5	<b>6</b>
<b>Educazione ambientale</b>	Meglio Saperlo Prima	nr	nr	4,0	nr	0
	<b>Altro</b>	4,0	3,5	3,8	0	0
	<b>Campione complessivo</b>	<b>3,7</b>	<b>3,6</b>	<b>3,7</b>	<b>3,7</b>	<b>346</b>