



Comune di  
**Milano**

DIREZIONE SICUREZZA URBANA  
Scuola del Corpo di Polizia Locale

# Indagine di gradimento dei corsi di educazione stradale

## Anno scolastico 2023-2024

Direzione Specialistica Citizen Experience

Area CRM

Unità Customer Intelligence

# Indice



- |          |   |           |  |
|----------|---|-----------|--|
| <b>1</b> | <b>Introduzione</b>                           | <b>6</b>  | <b>Valutazione degli aspetti didattici e organizzativi</b> |
| <b>2</b> | <b>Obiettivi e metodologia</b>                | <b>7</b>  | <b>Valutazione obiettivo specifico</b>                     |
| <b>3</b> | <b>Il questionario</b>                        | <b>8</b>  | <b>Valutazione complessiva</b>                             |
| <b>4</b> | <b>Macro aree/corsi</b>                       | <b>9</b>  | <b>Dati della scuola</b>                                   |
| <b>5</b> | <b>Valutazione organizzativa della scuola</b> | <b>10</b> | <b>Serie storica</b>                                       |

# 1. Introduzione

La Scuola del Corpo della Polizia Locale organizza ed eroga diverse proposte formative nelle scuole cittadine e dell'hinterland.

Le 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.

La rilevazione consente inoltre la misurazione dell'indicatore del processo **ORGANIZZAZIONE ED EROGAZIONE DELL'ATTIVITÀ DIDATTICA PER LA REALIZZAZIONE DEI CORSI DI EDUCAZIONE STRADALE** del Sistema di Gestione della Qualità, certificato ai sensi della Norma ISO 9001:2015; il valore prevede come gradimento complessivo dell'iniziativa il raggiungimento del valore medio 3 nel 75% degli utenti.

Nelle slide seguenti sono pertanto esposti i risultati dell'indagine sul gradimento dei corsi erogati dalla durante l'anno scolastico 2022/2023. I molteplici corsi proposti sono stati raggruppati per ambito tematico consentendo in tal modo di analizzare i risultati anche in presenza di un numero contenuto di partecipanti.



## 2. Obiettivi e metodologia

### Obiettivi

- Verificare la qualità percepita dagli utenti in relazione a specifici fattori di qualità e alla percezione globale dell'iniziativa
- Individuare i punti di forza e di debolezza del servizio
- Raccogliere ulteriori proposte di miglioramento suggerite dagli utenti
- Calibrare le scelte del corpo Istruttori

### Metodologia dell'indagine

- L'indagine si è svolta dal **20 settembre 2023 al 25 agosto 2024** tramite un questionario online anonimo inviato dall' Ufficio Educazione stradale  
Il questionario è stato predisposto dall'Unità Customer Intelligence in sinergia con la Scuola del Corpo.
- Il questionario è stato inviato agli insegnanti nei giorni successivi all'incontro e compilato digitalmente sulla piattaforma Lime Survey.
- I partecipanti hanno espresso la propria opinione attraverso una scala di valutazione da 1 a 4 articolata nelle seguenti espressioni:  
1- Per niente d'accordo *oppure* per niente soddisfatto  
2- Poco d'accordo *oppure* poco soddisfatto  
3- D'accordo *oppure* molto (soddisfatto)  
4- Molto d'accordo *oppure* moltissimo (soddisfatto)  
Per ogni domanda, ad eccezione delle valutazioni complessive, è stata prevista la possibilità di indicare di non essere in condizione di rispondere (Non utilizzato/non valutabile).
- Nell'analisi dei risultati si è fatto riferimento ai seguenti criteri:
  - i valori superiori a 3 indicano una chiara soddisfazione degli utenti.
  - I fattori con oltre al 30% di giudizi negativi (sommando le valutazioni "per niente soddisfatto" e "poco soddisfatto") possono rappresentare un'area di debolezza
  - i valori medi compresi tra 2,5 e 3,0, indicano un ambito su cui effettuare approfondimenti anche alla luce della distribuzione percentuale dei livelli di soddisfazione
  - i valori medi inferiori a 2,5 indicano insoddisfazione

### Target di riferimento

- Insegnanti delle classi partecipanti ai corsi
- I questionari validamente compilati sono **401** circa il **57%** dei questionari inviati (706)

## 3. Il questionario

01

**SEZIONE 1**  
**VALUTAZIONE ORGANIZZATIVA**  
**DELLA SCUOLA**

02

**SEZIONE 2**  
**VALUTAZIONE COMPLESSIVA**  
**DEGLI ASPETTI DIDATTICI E**  
**ORGANIZZATIVI**

03

**SEZIONE 3**  
**VALUTAZIONE OBIETTIVO**  
**SPECIFICO**

04

**SEZIONE 4**  
**SUGGERIMENTI**

Questa sezione contiene tre domande aperte in cui viene chiesto ai partecipanti di indicare gli aspetti positivi del corso, quelli negativi ed eventuali suggerimenti. I commenti sono puntualmente letti dall'Ufficio Educazione stradale

05

**SEZIONE 5**  
**VALUTAZIONE COMPLESSIVA**

06

**SEZIONE 6**  
**DATI SULLA SCUOLA**

I risultati sono esposti seguendo l'ordine delle sezioni in cui è strutturato il questionario: per ciascun fattore di qualità preso in considerazione viene illustrata la distribuzione percentuale delle valutazioni e il relativo valore medio.

# Il questionario (1/2)

## VALUTAZIONE ORGANIZZATIVA DELLA SCUOLA

## VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEGLI ASPETTI DIDATTICI E ORGANIZZATIVI

\*Data dell'incontro:

Formato: gg/mm/aaaa

\*Come si è svolto il corso?

1 Scegliere solo una delle seguenti voci

In presenza

E-learning

\*A quale corso ha partecipato la sua classe?

1 Scegliere solo una delle seguenti voci

Prego selezionare...

Prego selezionare...

- Belgiardino
- Bimbinstrada
- Sicuri sulla strada
- Acchiappa il mostro
- La Buona Strada della Sicurezza
- Ghisabike
- E...state vigili
- Ghisalandia
- Meglio Saperlo Prima
- Vigili in corsia

\*Come è venuto a conoscenza di questo corso?

1 Scegliere solo una delle seguenti voci

- Dall'Ente /struttura per cui lavoro
- Da comunicazione in posta elettronica
- Dal sito del Comune di Milano
- Su segnalazione di un collega
- Da partecipazione negli anni precedenti
- Da informative presso le segreterie

\*Le chiediamo di esprimere la sua opinione su alcuni aspetti didattici e organizzativi, indicando un numero da 1 a 4 in base alla seguente legenda:  
1= per niente soddisfatto, 2 = poco soddisfatto, 3 = soddisfatto, 4 = molto soddisfatto

	1	2	3	4
Metodologie didattiche utilizzate	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Adeguatezza dei contenuti proposti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rispondenza del corso alle aspettative	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Competenza, chiarezza espositiva, linguaggio appropriato dell'istruttore in relazione ai partecipanti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Capacità dell'istruttore di coinvolgere i partecipanti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Capacità relazionali e comunicative dell'istruttore	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Il questionario (2/2)

### VALUTAZIONE OBIETTIVO SPECIFICO

\*Le chiediamo di valutare alcuni obiettivi specifici del corso a cui ha partecipato la sua classe. Indichi un numero da 1 a 4 in base alla seguente legenda:

*1 = per niente raggiunto, 2 = non del tutto raggiunto, 3 = raggiunto, 4 = raggiunto in modo approfondito*

	1	2	3	4
In che misura il corso svolto ha contribuito a sviluppare la conoscenza dell'argomento trattato	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
In che misura il corso ha consentito di sviluppare una maggiore consapevolezza per prevenire comportamenti a rischio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### SUGGERIMENTI

Le chiediamo di fornire alcune indicazioni che ci saranno utili al miglioramento del servizio erogato

Aspetti positivi del corso

Aspetti negativi del corso

Suggerimenti

### VALUTAZIONE COMPLESSIVA

\*Complessivamente come si ritiene rispetto a questa esperienza formativa? Indichi un numero da 1 a 4 in base alla seguente legenda:

*1 = per niente soddisfatto, 2 = poco soddisfatto, 3 = soddisfatto, 4 = molto soddisfatto*

	1	2	3	4
Valutazione complessiva	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### DATI SULLA SCUOLA

Le chiediamo alcune informazioni, precisando che il questionario è anonimo.

\*Ubicazione della Scuola:

📍 Scegliere solo una delle seguenti voci

Prego selezionare... ▾

\*Tipo di Scuola

📍 Scegliere solo una delle seguenti voci

Prego selezionare... ▾

# 4. MACRO AREE/CORSI

## 4. MACRO AREE/CORSI

### EDUCAZIONE STRADALE

Belgiardino  
Bimbinstrada  
Sicuri sulla strada  
Acchiappa il mostro  
La Buona Strada della  
Sicurezza  
Ghisabike  
E...state vigili  
Ghisalandia  
Meglio Saperlo Prima  
Vigili in corsia  
Messa alla prova  
Area Disagio: Carcere  
minorile

### GHISA WHAT

Ghisa...What? Yesterday, Today, Tomorrow  
Ghisa...What? On The Go!  
Ghisa...What? Think Legal!

### CONOSCENZA DEL TERRITORIO

La città dei Ghisa: tutti in centro!  
La città dei Ghisa: Verso la Città Ideale  
La città dei Ghisa: RaccontaMi  
La città dei Ghisa: Pedoni al Parco Sempione  
La città dei Ghisa: Il Futuro nel Passato  
Costituzione e cittadinanza  
La città dei Ghisa: Agenda 2030  
La città dei ghisa: Istituzioni e decentramento  
amministrativo

### LEGALMENTE

Truffe no Grazie!  
Legalmente in Rete  
Legalmente in Rete:  
Genitori\Docenti  
Legalmente: Bullismo e  
Cyberbullismo  
Legalmente: Bullismo e  
Cyberbullismo; genitori/docenti  
Legalmente: Violenza di genere  
Legalmente: Dipendenze  
Selfie il Ritratto delle Regole  
Legalmente alla guida

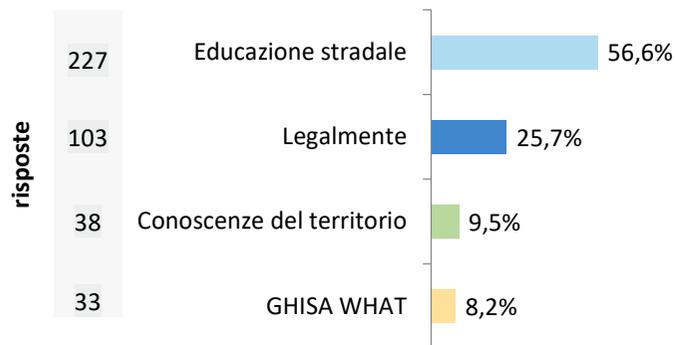
### ALTRO

La musica in...  
divisa

# 5. Valutazione organizzativa della scuola

## 5. ASPETTI ORGANIZZATIVI DELLA SCUOLA

A quale corso ha partecipato la sua classe?

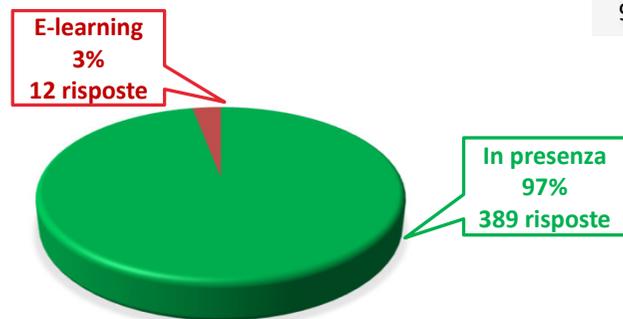


 **401**  
Questionari Compilati

Come è venuto a conoscenza di questo corso?



Come si è svolto il corso?



Oltre la metà dei rispondenti ha indicato di aver partecipato ai corsi afferenti all'ambito "Educazione stradale"; il 25% ai corsi relativi all'ambito "Legalmente" e le proposte degli altri ambiti indicano una partecipazione residuale.

Più della metà degli insegnanti segnala che 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

Il 97% dei corsi si sono svolti in presenza e solo una minima percentuale in modalità e-learning.

## 6. Valutazione degli aspetti educativi e organizzativi

## 6. VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEGLI ASPETTI DIDATTICI E ORGANIZZATIVI (1/2)



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.

## 6. VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEGLI ASPETTI DIDATTICI E ORGANIZZATIVI (2/2)

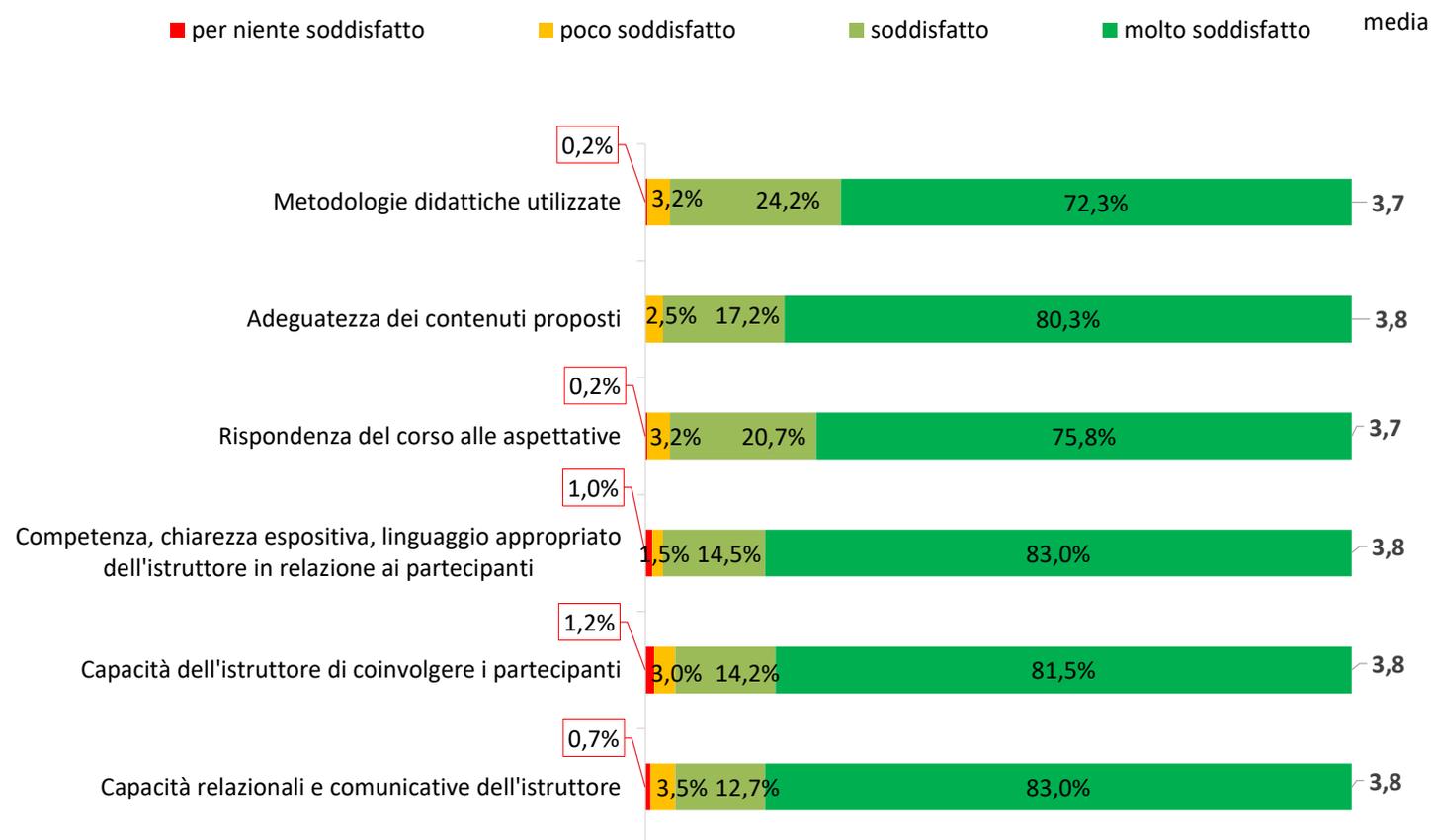


401

Questionari Compilati



Le chiediamo di dare un giudizio su alcuni aspetti didattici e organizzativi



Tutti gli aspetti presi in considerazione sono valutati positivamente da quasi la totalità degli insegnanti. Le percentuali di insoddisfazioni sono residuali.

# 7. Valutazione obiettivo specifico

## 7. VALUTAZIONE OBIETTIVO SPECIFICO (1/2)

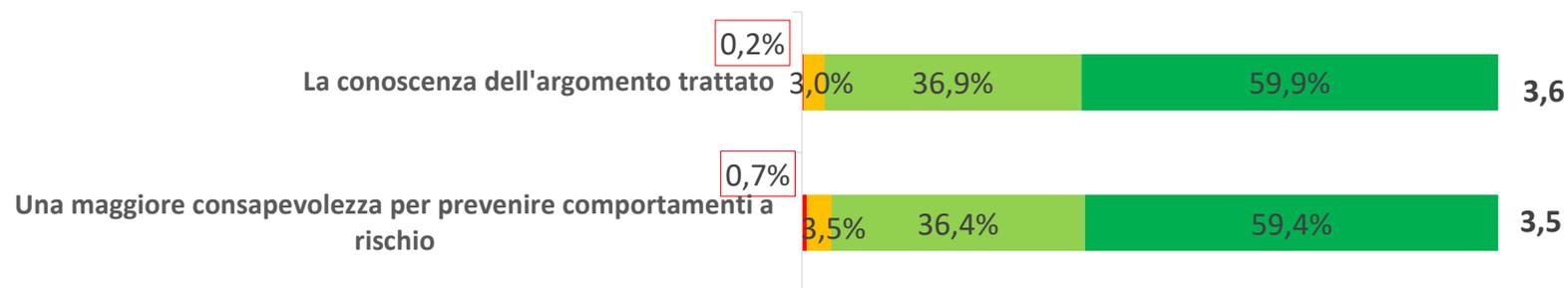


401

Questionari Compilati

In che misura il corso svolto ha contribuito a sviluppare:

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



Oltre il 90% degli insegnanti valuta con soddisfazione il raggiungimento di entrambi gli obiettivi formativi; solo una residua percentuale esprime un parere poco soddisfacente.

## 7. VALUTAZIONE OBIETTIVO SPECIFICO (2/2)



401

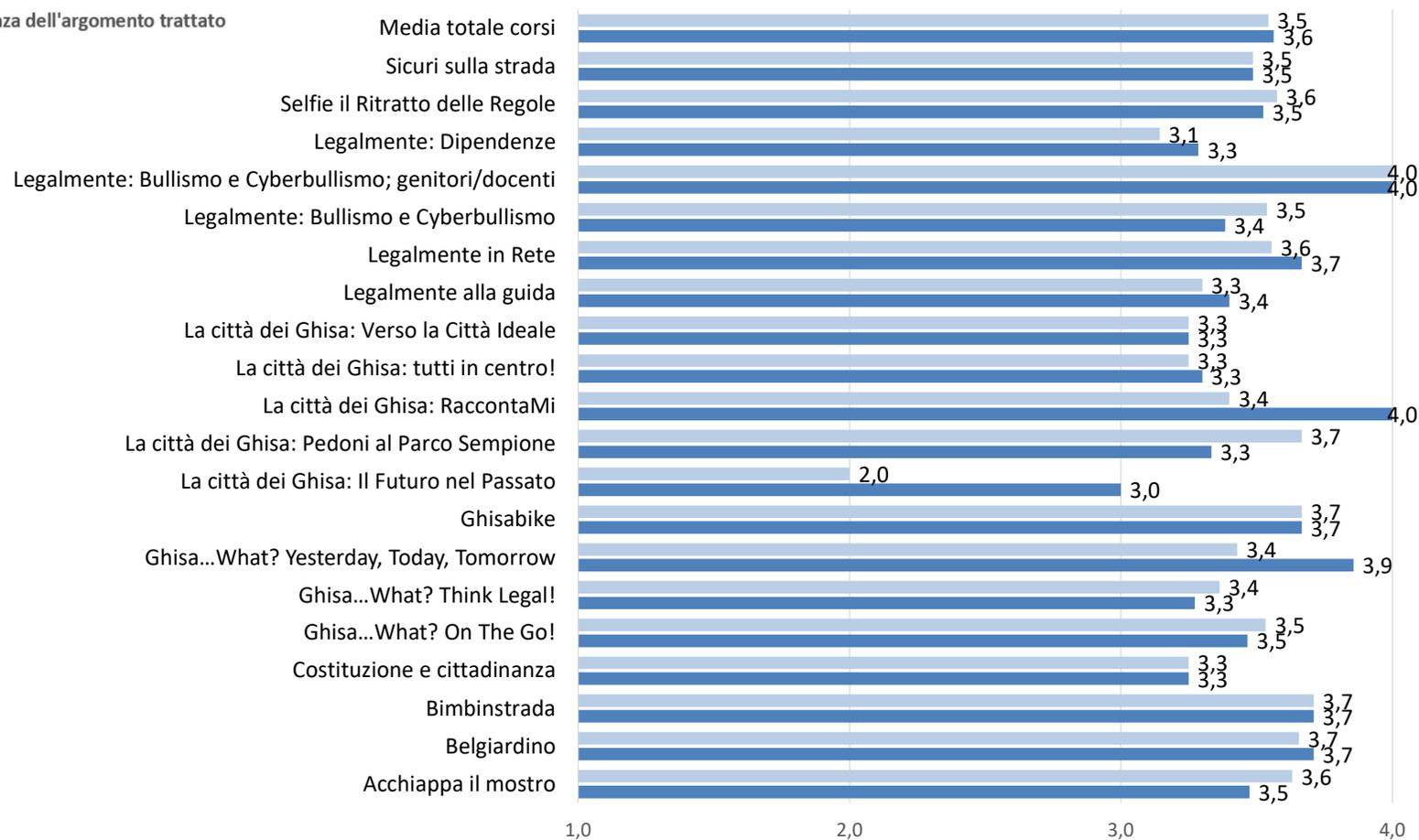
Questionari Compilati



In che misura il corso svolto ha contribuito a sviluppare:

■ una maggiore consapevolezza per prevenire comportamenti a rischio

■ la conoscenza dell'argomento trattato



Oltre il 90% degli insegnanti valuta con soddisfazione il raggiungimento di entrambi gli obiettivi formativi; solo una residua percentuale esprime un parere poco soddisfacente.

# 8. Valutazione complessiva

## 8. VALUTAZIONE COMPLESSIVA

 **401**  
Questionari Compilati

Complessivamente come si ritiene rispetto a questa esperienza formativa?



Il 98% degli insegnanti è molto soddisfatta dalla proposta formativa fruita dalle proprie classi ed esprime una valutazione media di 3,7.

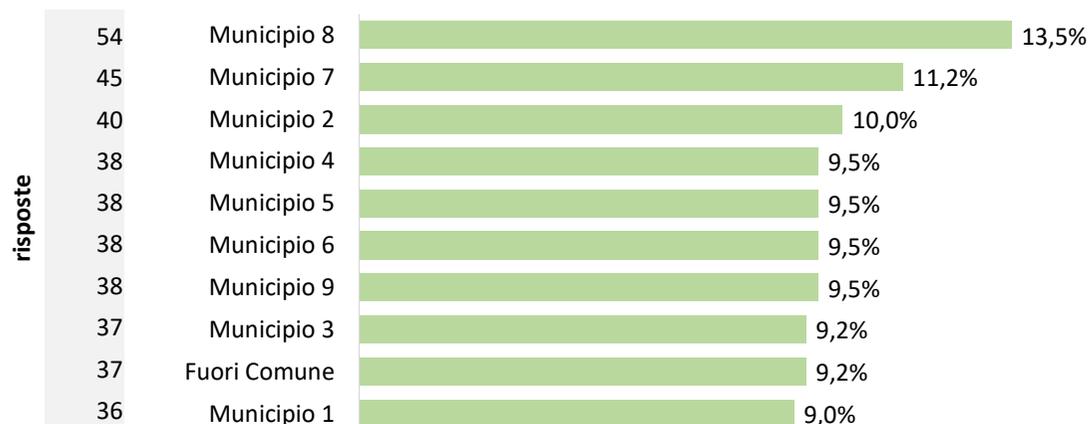
# 9. Dati sulla scuola

## 9. DATI SULLA SCUOLA

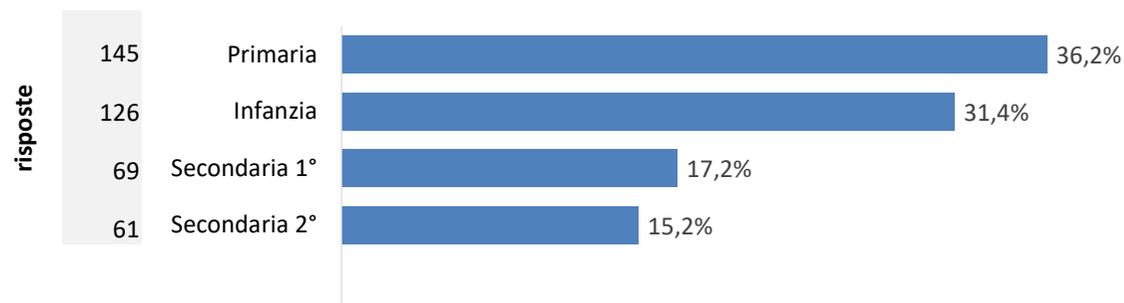


**401**  
Questionari Compilati

Ubicazione della Scuola



Tipo di Scuola



Quasi 4 docenti su 10 hanno indicato di insegnare nella scuola primaria, il 31,4% nella scuola dell'infanzia; oltre il 17% nella scuola secondaria di 1° grado e il 15% nella scuola secondaria di 2° grado.

Le scuole che hanno partecipato alla rilevazione sono principalmente ubicate nei Municipi 8, 7, 2 (oltre il 12%) e i rimanenti Municipi si attestano intorno al 9%.

# 10. Serie storica

## 10. Serie storica



Ambito di riferimento del corso	Nome del corso	N° partecipanti 2023/2024	2023/2024	2022/2023	2021/22	2020/21
Educazione stradale	Sicuri sulla strada	39	3,6	3,6	3,7	3,7
	Belgiardino	128	3,9	3,9	3,8	3,5
	Ghisalandia	nr	nr	nr	4,0	nr
	Acchiappa il mostro	19	3,8	3,8	3,8	nr
	La Buona Strada della Sicurezza	nr	nr	3,5	4,0	nr
	Meglio Saperlo Prima	nr	nr	nr	4,0	nr
	Bimblnstrada	38	3,9	3,8	3,8	nr
Ghisabike	3	3,7	nr	nr	nr	
Conoscenza del territorio	La città dei Ghisa: RaccontaMi	5	3,8	3,3	3,7	3,3
	La città dei Ghisa: Tutti in Centro!	20	3,6	3,8	3,7	3,5
	La città dei Ghisa: Verso la Città Ideale	4	3,0	4,0	3,7	3,9
	La città dei Ghisa: Agenda 2030	nr	nr	3,5	3,9	nr
	La città dei Ghisa: Il Futuro nel Passato	2	3,0	nr	3,0	nr
	La città dei ghisa: Istituzioni e decentramento amministrativo	nr	nr	4,0	3,7	nr
	La città dei Ghisa: Pedoni al Parco Sempione	3	3,7	3,3	4,0	nr
Legalmente	Costituzione e cittadinanza	4	3,3	nr	3,6	nr
	Dipendenze	7	3,3	3,8	3,3	nr
	Legalmente in Rete	9	4,0	3,6	3,9	4,0
	Legalmente: Bullismo\Cyberbullismo	26	3,8	3,9	3,5	3,9
	Legalmente: Bullismo\Cyberbullismo – Genitori\Docenti	1	4,0	nr	3,0	4,0
	Legalmente alla guida	20	3,6	3,6	3,6	nr
	Truffe no Grazie!	nr	nr	nr	2,0	nr
Ghisa what	Selfie il Ritratto delle Regole	40	3,9	3,8	3,8	3,7
	Ghisa...What? On The Go!	15	3,4	3,7	3,6	3,8
	Ghisa...What? Think Legal!	11	3,3	3,1	4,0	3,0
Altro	Ghisa...What? Yesterday, Today, Tomorrow	7	3,7	3,5	3,6	3,0
	La musica in... divisa	nr	nr	0	3,8	3,5
<b>Campione complessivo</b>		<b>401</b>	<b>3,7</b>	<b>3,7</b>	<b>3,7</b>	<b>3,6</b>

I corsi erogati dalla Scuola del Corpo della Polizia locale, durante l'anno scolastico 2023/2024 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.