

# **CORSO SUL CODICE DELL'AMMINISTRAZIONE DIGITALE**

TENUTO PRESSO IL COMUNE DI CASSANO DELLE MURGE

IN COLLABORAZIONE CON IL COMUNE DI ACQUAVIVA DELLE FONTI E DI SANTERAMO IN COLLE

**DOSSIERE SULLA  
CUSTOMER SATISFACTION**

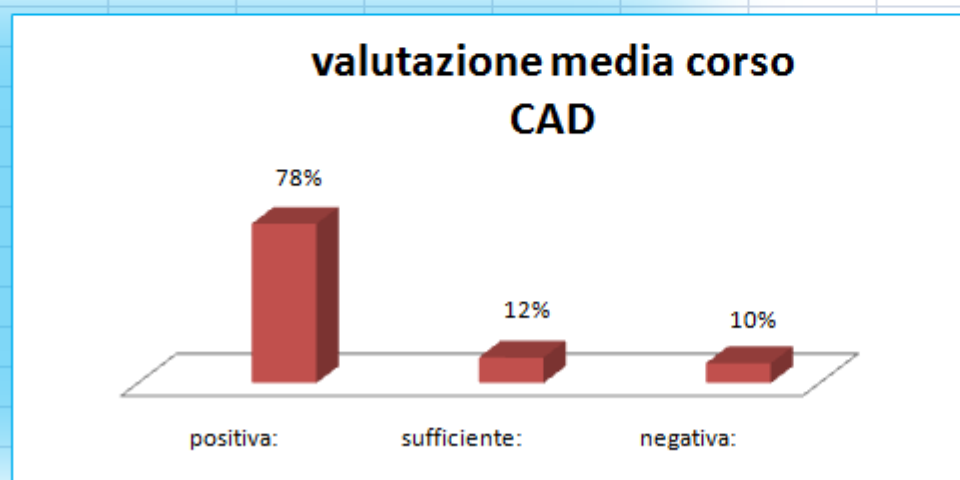
La scala di valutazione è basata su 7 livelli numerici e progressivi che indicano la qualità crescente/decrecente della dimensione valutata.

La scala di valutazione numerica corrisponde quindi alla seguente scala di qualità:

Valore numerico	valore di qualità
1	pessimo
2	scarso
3	mediocre
4	sufficiente
5	buono
6	discreto
7	ottimo

La sintesi del questionario di Customer Satisfaction del corso CAD, evidenzia una valutazione di tutte le dimensioni analizzate, **mediamente** :

<b>positiva:</b>	<b>78%</b> (complessivamente per valutazioni "buone", "discrete" e "ottime")
<b>sufficiente:</b>	<b>12%</b>
<b>negativa:</b>	<b>10%</b> (complessivamente per valutazioni "mediocri", "scarse" e "pessime")

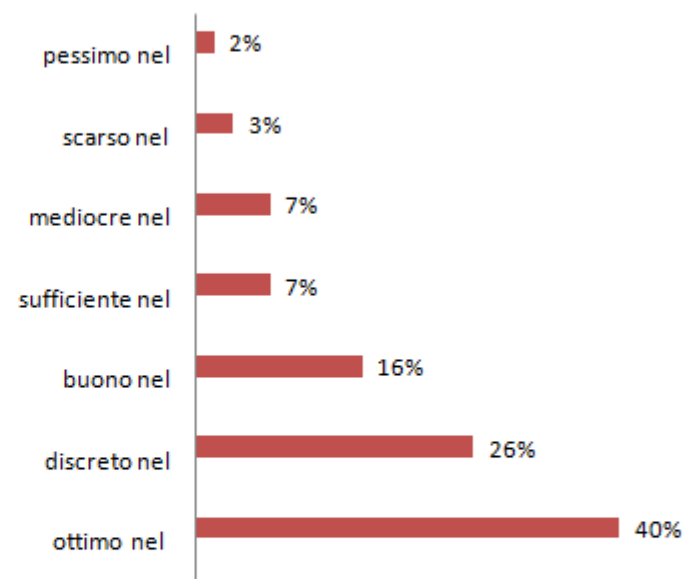


Il risultato della valutazione media evidenzia che il **90%** degli intervistati ritiene complessivamente soddisfacente il corso, con giudizi da sufficiente a ottimo. In particolare, del 78% dei casi di giudizio nettamente positivo, il **40%** risulta essere con valore ottimo. Del 10% dei casi di giudizio negativo, l'**8%** risulta essere con valore mediocre, ovvero il più alto giudizio tra quelli considerati nell'area di miglioramento.

Il grado di soddisfazione del corso risulta essere:

ottimo nel	<b>40%</b> dei casi con	<b>23</b> preferenze
discreto nel	<b>26%</b> dei casi;	<b>15</b> preferenze
buono nel	<b>16%</b> dei casi;	<b>9</b> preferenze
sufficiente nel	<b>7%</b> dei casi;	<b>4</b> preferenze
mediocre nel	<b>7%</b> dei casi;	<b>4</b> preferenze
scarso nel	<b>3%</b> dei casi;	<b>2</b> preferenze
pessimo nel	<b>2%</b> dei casi;	<b>1</b> preferenza.

### Grado di soddisfazione



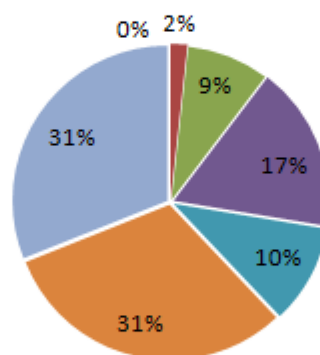
Riguardo alla durata del corso il giudizio è stato sufficientemente positivo nel 42% dei casi con una tendenza ad un giudizio di buona riuscita ma con un margine di miglioramento.

Di seguito è riportata l'analisi dei dati.

ID ITEM	ITEM	VALUTAZIONE						
		1	2	3	4	5	6	7
1	<i>I contenuti e gli obiettivi del corso sono risultati, rispetto alle sue attese :</i>	<i>molto diversi</i>						<i>molto simili</i>
		<b>0</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>18</b>	<b>18</b>
		<b>0%</b>	<b>2%</b>	<b>9%</b>	<b>17%</b>	<b>10%</b>	<b>31%</b>	<b>31%</b>

### Item 1

■ 1 molto diversi ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 ■ 6 ■ 7 molto simili

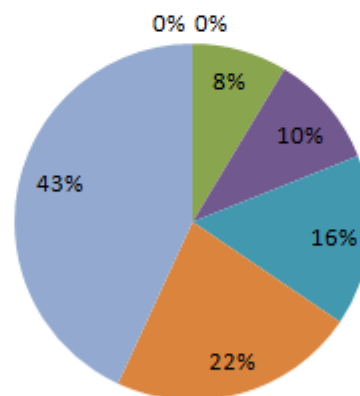


Area di valutazione positiva (valutazioni 5, 6 e 7):	72%
Area di valutazione sufficiente (valutazione 4):	17%
Area di valutazione negativa (valutazioni 1, 2 e 3):	11%

ID ITEM	ITEM	VALUTAZIONE						
		1	2	3	4	5	6	7
2	<i>Ritiene che quanto appreso nel corso sia effettivamente utile per la sua attività lavorativa :</i>	<i>no, affatto</i>						<i>si, molto</i>
		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>13</b>	<b>25</b>
		<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>9%</b>	<b>10%</b>	<b>16%</b>	<b>22%</b>	<b>43%</b>

### Item 2

■ 1 no, affatto ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 ■ 6 ■ 7 si, molto



Area di valutazione positiva (valutazioni 5, 6 e 7):

81%

Area di valutazione sufficiente (valutazione 4):

10%

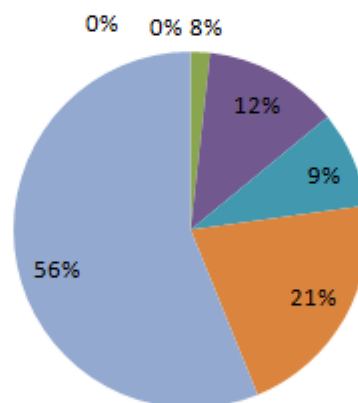
Area di valutazione negativa (valutazioni 1, 2 e 3):

9%

ID ITEM	ITEM	VALUTAZIONE						
		1	2	3	4	5	6	7
3	<i>I temi sono stati trattati in maniera chiara e esauriente :</i>	<i>no, affatto</i>						<i>si, molto</i>
		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>12</b>	<b>32</b>
		<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>2%</b>	<b>12%</b>	<b>9%</b>	<b>21%</b>	<b>56%</b>

### Item 3

■ 1 no, affatto ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 ■ 6 ■ 7 si, molto



Area di valutazione positiva (valutazioni 5, 6 e 7):

86%

Area di valutazione sufficiente (valutazione 4):

12%

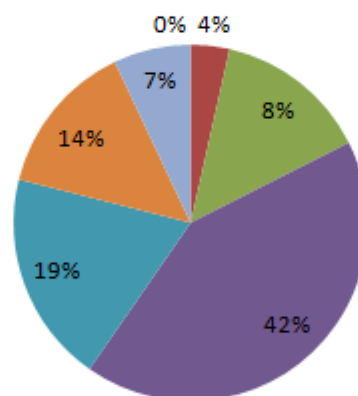
Area di valutazione negativa (valutazioni 1, 2 e 3):

2%

ID ITEM	ITEM	VALUTAZIONE						
		1	2	3	4	5	6	7
4	<i>La durata del seminario, in relazione agli argomenti trattati, è stata:</i>	<i>troppo breve</i>						<i>trop.lunga</i>
		<b>0</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>24</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>4</b>
		<b>0%</b>	<b>4%</b>	<b>14%</b>	<b>42%</b>	<b>19%</b>	<b>14%</b>	<b>7%</b>

### Item 4

■ 1 troppo breve ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 ■ 6 ■ 7 trop.lunga

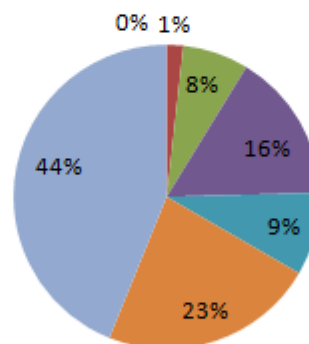


Area di valutazione per durata lunga (valutazioni 5, 6 e 7):	40%
Area di valutazione per durata giusta (valutazione 4):	42%
Area di valutazione per durata breve (valutazioni 1, 2 e 3):	18%

ID ITEM	ITEM	VALUTAZIONE						
		1	2	3	4	5	6	7
5	<i>Gli aspetti logistici e organizzativi del corso sono stati curati in modo :</i>	<i>no adeguati</i>						<i>molto adeg.</i>
		<b>0</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>13</b>	<b>25</b>
		<b>0%</b>	<b>2%</b>	<b>7%</b>	<b>16%</b>	<b>9%</b>	<b>23%</b>	<b>44%</b>

### Item 5

■ 1 no adeguati ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 ■ 6 ■ 7 molto adeg.



Area di valutazione positiva (valutazioni 5, 6 e 7):

75%

Area di valutazione sufficiente (valutazione 4):

16%

Area di valutazione negativa (valutazioni 1, 2 e 3):

9%

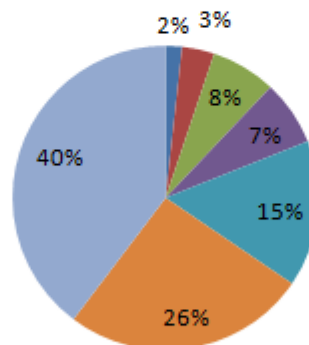




ID ITEM	ITEM	VALUTAZIONE						
		1	2	3	4	5	6	7
7	<i>Relativamente al corso frequentato, si considera complessivamente :</i>	<i>no soddisf.</i>						<i>molto sodd.</i>
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>15</b>	<b>23</b>
		<b>2%</b>	<b>3%</b>	<b>7%</b>	<b>7%</b>	<b>16%</b>	<b>26%</b>	<b>40%</b>

### Item 7

■ 1 no soddisf. ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 ■ 6 ■ 7 molto sodd.



Area di valutazione positiva (valutazioni 5, 6 e 7):

81%

Area di valutazione sufficiente (valutazione 4):

7%

Area di valutazione negativa (valutazioni 1, 2 e 3):

12%

## **AREA DEI SUGGERIMENTI E DELLE OSSERVAZIONI.**

Il questionario di Customer Satisfaction erogato alla conclusione del Corso, prevedeva un campo libero per l'inserimento di suggerimenti, osservazioni e quanto ancora i corsisti ritenevano opportuno scrivere per manifestare o dettagliare meglio il proprio punto di vista sul corso.

La sintesi dei suggerimenti ha evidenziato le seguenti tematiche:

- gradimento sull'erogazione del corso anche presso gli altri Comuni che hanno partecipato all'iniziativa formativa;
- necessità di approfondire gli argomenti per i settori specifici in cui si articolano i servizi comunali, con l'applicazione dei concetti appresi a casi concreti e inerenti alle professionalità dei corsisti;
- integrazione di altre tematiche, quali quella sulla "trasparenza";
- opportunità di erogare almeno una volta l'anno corsi di aggiornamento;
- scetticismo nell'applicare le prescrizioni del CAD per carenza di risorse, soprattutto di tipo finanziario.