

# **Survey sulla qualità del corso Eagle**

**Scuola Etica Leonardo**

## Premesse:

*Questo documento di sintesi presenta al pubblico gli esiti di una Survey condotta da Scuola Etica Leonardo al fine di verificare la qualità del Corso Eagle, erogato dalla rete d'impresa Genio Net, e l'opinione su di esso dei discenti che l'hanno frequentato. Lo scopo è stato di indagare i punti di forza e nel contempo gli opportuni spazi di miglioramento di questa offerta formativa, attraverso l'esperienza diretta di chi è stato allievo del corso.*

*Il sondaggio è stato inviato a tutti coloro che hanno frequentato il Corso Eagle tra il 2018 e il 2023; dagli esiti, si evidenzia che gli intervistati che hanno risposto con maggiore intensità sono quelli che hanno frequentato il corso tra l'anno 2021 e l'anno 2023, con una percentuale complessiva di risposta pari al 21% delle comunicazioni inviate (superiore alla media ordinaria per questo genere di inchieste). La maggior parte delle persone che hanno risposto al sondaggio hanno valutato l'esperienza positivamente. Questi i dati più significativi:*

- il 51% degli intervistati ha dato una valutazione d'insieme ai contenuti del corso pari a 10 punti su 10;*
- l'89,2% degli intervistati ha dato una valutazione d'insieme ai contenuti del corso tra 6 e 9 punti;*
- il 95% degli intervistati che dichiara di aver tratto insegnamenti di valore dall'esperienza;*
- l'82% degli intervistati consiglierebbe il corso a qualcuno.*

*Una criticità è rappresentata dal fatto che il 41% degli ex corsisti ha dichiarato di non essere a conoscenza del fatto che l'azienda Genio Net ha attivato già da 5 anni un servizio di Customer Care e dei canali dedicati per la segnalazione di eventuali non conformità o stimoli al miglioramento dei servizi: questo aspetto sollecita l'attenzione dei vertici aziendali sull'opportunità di assumere più incisive iniziative di comunicazione verso la Clientela riguardo questi importanti strumenti utili per monitorare il grado di soddisfazione della clientela e intercettare e risolvere eventuali criticità o potenziali non conformità, anche considerando che il 92,8% degli intervistati ritiene utile la presenza di questi canali.*

*La parte descritta come più interessante dell'esperienza vissuta dagli intervistati è quella relativa ai feedback personali forniti dai docenti ai corsisti. La parte invece ritenuta meno utile o interessante è l'esercizio definito "Della Rinascita"; si suggerisce, a tal proposito, a Genio Net di prendere in considerazione l'idea di rivedere o eliminare dal corso questo specifico esercizio.*

*Il 66% degli intervistati non cambierebbe nulla del corso, mentre il 12,5% suggerisce di modificare le modalità tenute dai docenti in alcuni momenti specifici del corso, perché ritenute troppo provocatorie, "aggressive" o indelicate. Sempre riguardo ai docenti, viene fatta l'importante segnalazione, seppur da parte di una minoranza di intervistati, di valutare l'inserimento di figure più competenti in materia psicologica per garantire la migliore riuscita del corso e un'adesione alle migliori buone prassi sotto il profilo della presa in carico di eventuali manifestazioni di disagio da parte dei corsisti nei momenti più introspettivi del corso (si segnala tuttavia che da un confronto con l'azienda sono state fornite evidenze del fatto che da almeno 3 anni il Corso prevede sempre la presenza sul posto di un professionista della salute mentale iscritto al relativo Albo (psicologo o psichiatra).*

*L'offerta formativa dell'azienda Genio Net, dopo la frequentazione del Corso Eagle, è ritenuta molto positiva con 76,8% di valutazioni che oscillano tra il 9 e 10 su 10.*

*Tra le migliorie suggerite, che riteniamo sia utile attenzionare per Genio Net, ci sono l'alleggerimento degli orari del corso, una maggiore selezione del pubblico adatto alla frequentazione dell'esperienza e una comunicazione più chiara riguardo al servizio che non generi "aloni di mistero" eccessivi.*

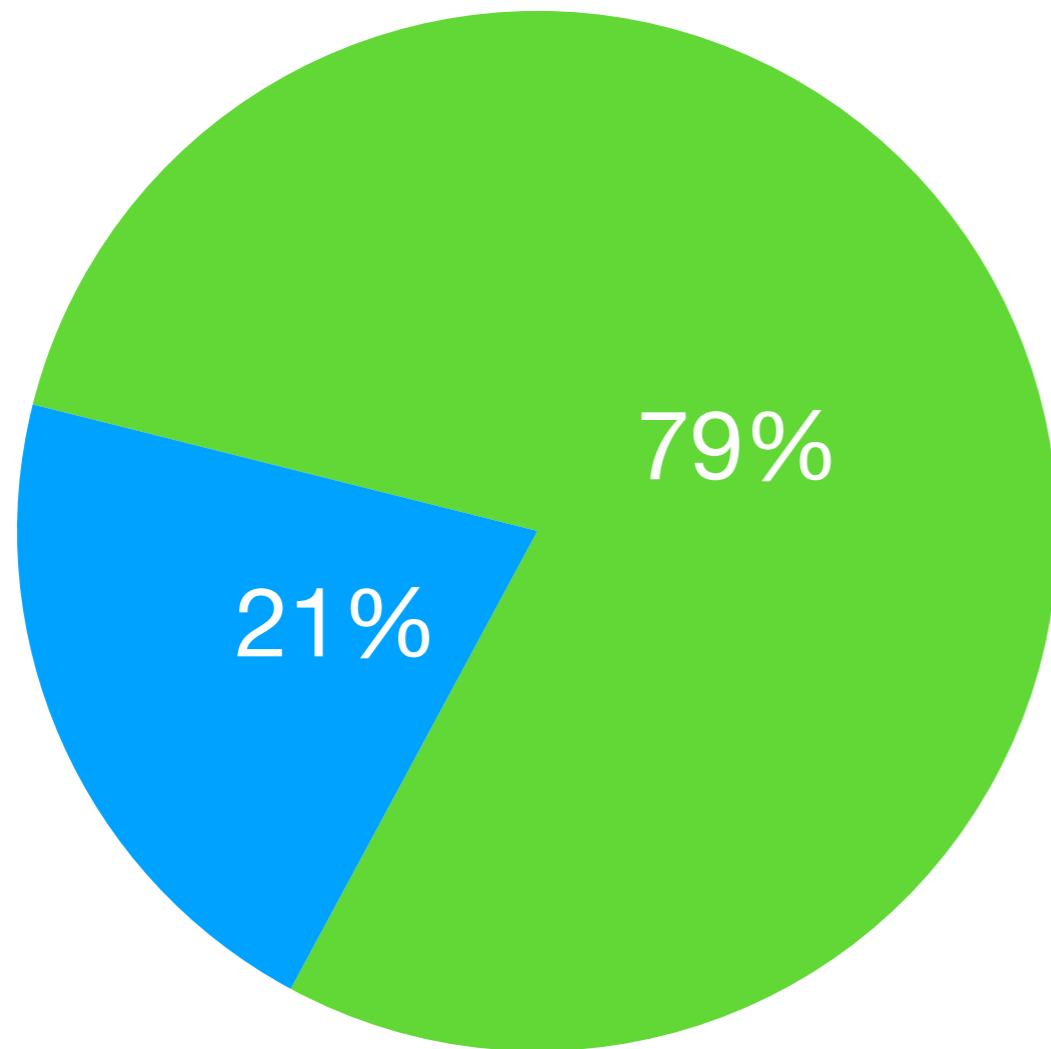
*Nel complesso, l'esperienza pare positiva per la maggior parte degli intervistati. Siamo certi che i suggerimenti di modifica emersi da questa survey possano essere di stimolo per implementare ulteriori miglioramenti che possano contribuire a migliorare ulteriormente questa offerta formativa.*

**Qui di seguito, il testo della comunicazione inviata agli ex corsisti Eagle:**

*Caro corsista, dai nostri data-base risulti tra le persone che hanno acquistato, e hanno poi partecipato, al corso motivazionale “Eagle”. La Rete d’impresa GenioNet svolge periodici sondaggi d’opinione per verificare il grado di soddisfazione dei propri pubblici con riguardo alla propria offerta formativa. Ci permettiamo di chiederti alcuni minuti del tuo tempo per la compilazione di questo breve questionario: il tuo parere è importante per migliorare la nostra proposta, risolvere al meglio eventuali non conformità, e supportare un percorso di cambiamento e miglioramento dei contenuti del corso avviato già nel 2018, e tutt’ora in corso. Per questo, ti saremo molto grati per le tue risposte, che tratteremo in forma completamente anonima, aggregando i dati e non conservando in archivio alcun dato sensibile che ti riguarda.*

# Hanno compilato il sondaggio

\*Nota: la survey è stata proposta via mail

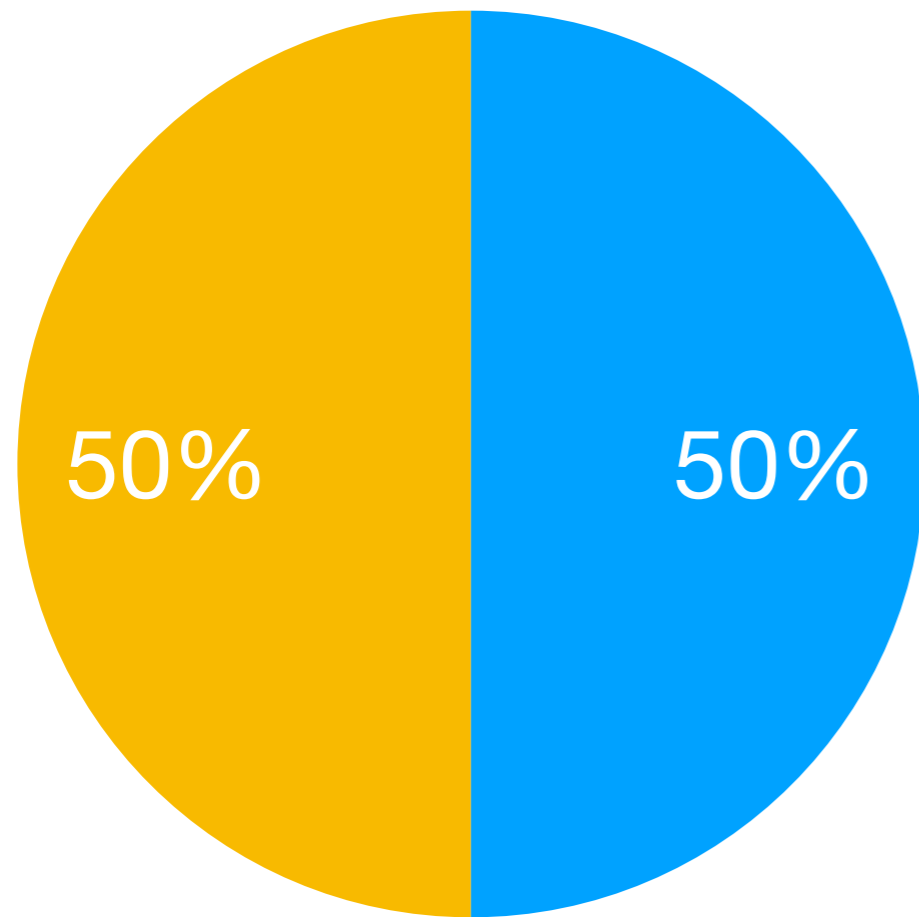


Non ha compilato il sondaggio

Ha compilato il sondaggio

# Nome e cognome (facoltativo)

La survey lasciava la possibilità di compilare il questionario in forma anonima

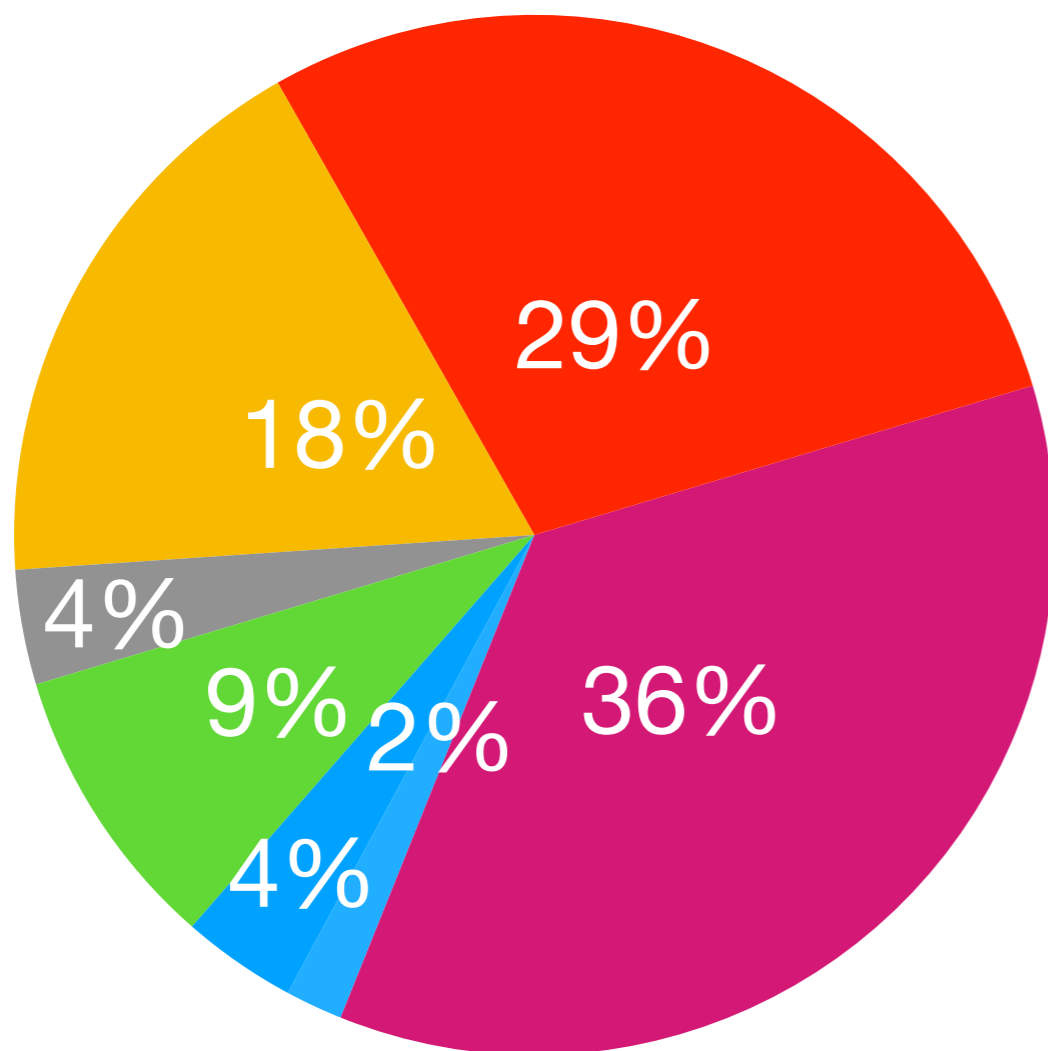


Ha scritto nome e cognome

Non ha scritto nome e cognome

# In che anno hai frequentato il corso Eagle?

La survey è stata inviata a tutte le persone che hanno frequentato il corso Eagle tra il 2018 e il 2023



**2023 - 20 persone - 36%**

**2022 - 16 persone - 29%**

**2021 - 10 persone - 18%**

**2019 - 5 persone - 9%**

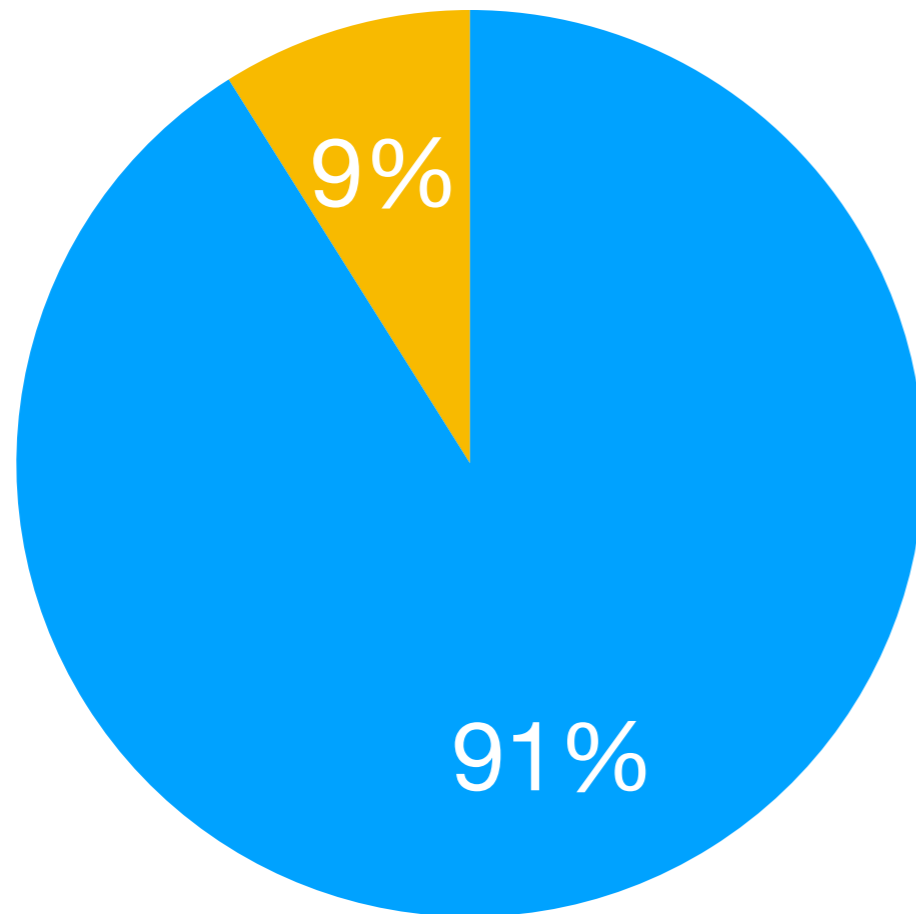
**2018 - 2 persone - 4%**

**2020 - 2 persone - 4%**

**2019 e 2020 - 1 persone - 2%**

# Hai pagato una quota o hai partecipato gratuitamente?

Il corso ha un costo di € 3.397. In alternativa al pagamento integrale della quota, è possibile conquistare la frequenza gratuita al corso, o una percentuale di sconto, attraverso l'adesione a un programma di marketing che prevede un "sistema a punti" per segnalazione di nuovi Clienti, descritto dall'azienda ai propri potenziali corsisti Eagle



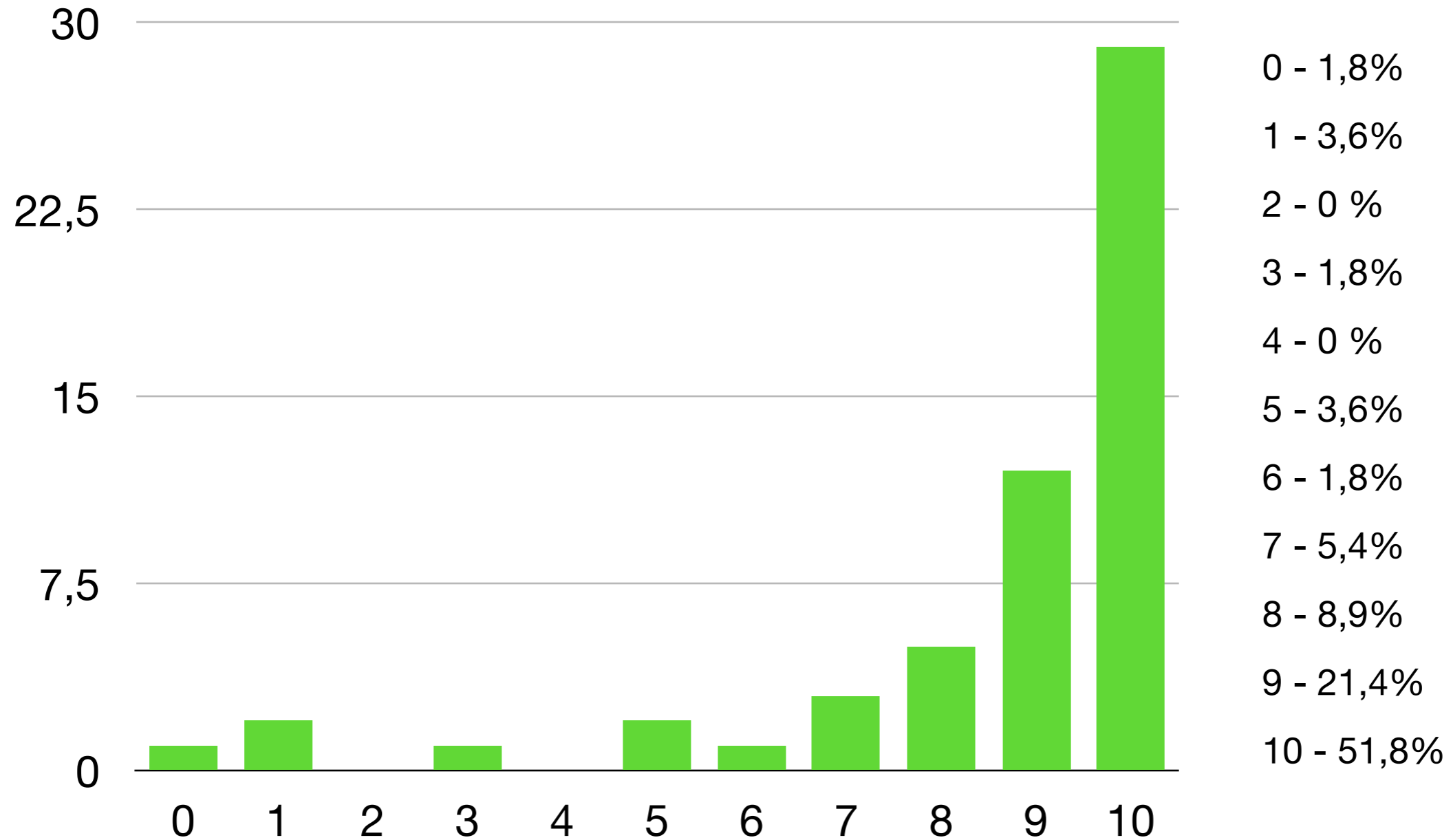
Gratuitamente - 91%

Ho pagato una quota - 9%



# Che valutazione dai, nell'insieme, ai contenuti del corso?

0 è inutile/potenzialmente dannoso e 10 è eccezionale.



# Quale parte del corso hai trovato più utile/interessante?

Questa era una domanda aperta nel sondaggio. Sintetizziamo e riportiamo le risposte equivalenti e date più di frequente. Il numero riportato accanto alla risposta corrisponde al numero di persone che ha risposto in modo simile o identico

- Feedback personali sulla mia storia e su quella degli altri (x17)
- L'esercizio del Cerchio della Fiducia (x14)
- Respiri Consapevoli (x12)
- Il silenzio (x5)

# Qual è la parte del corso che hai trovato meno utile/ meno interessante?

**Questa era una domanda aperta nel sondaggio. Sintetizziamo e riportiamo le risposte equivalenti e date più di frequente. Il numero riportato accanto alla risposta corrisponde al numero di persone che ha risposto in modo simile o identico**

- Nessuna (x19)
- L'esercizio della Rinascita (x10)
- La storiella dei 4 uomini per pausa (x6)
- L'aggressività verbale (x2)

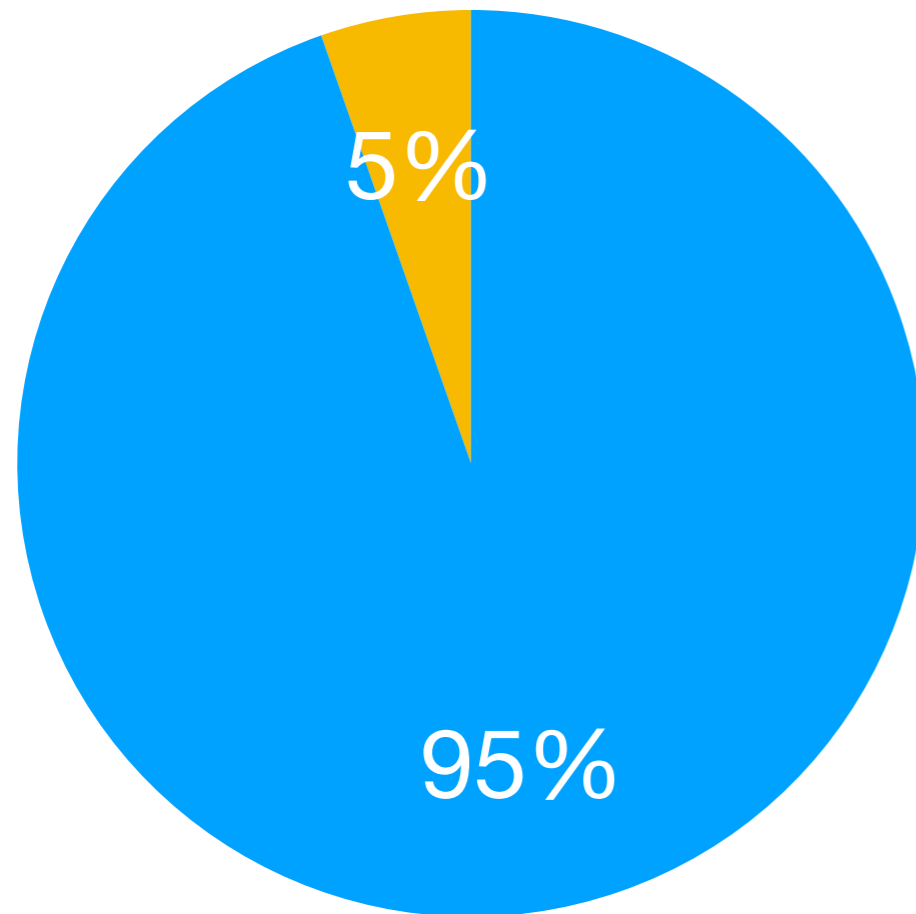
# **C'è qualcosa che cambieresti radicalmente o che cancelleresti con convinzione dalla scaletta?**

**Questa era una domanda aperta nel sondaggio. Segnaliamo di seguito, sintetizzandoli, i feedback più significativi**

- La maggior parte (il 66%) degli intervistati ha risposto che non cambierebbe nulla
- Alcuni intervistati (il 12,5%) suggeriscono di cambiare le modalità, talvolta ritenute aggressive o indelicate, tenute dai docenti in alcuni momenti specifici e delicati del corso
- Alcuni intervistati (il 3,6%) eliminerebbe l'esercizio della rinascita.
- Un feedback non particolarmente rilevante dal punto di vista statistico (1,8% corrispondente a un solo intervistato) ma d'interesse per l'azienda che eroga il corso riferisce di un contesto cognitivamente stimolante in cui operano docenti non sufficientemente qualificati. Questo porta ad una interazione non adeguata tra docenti del corso e corsisti che secondo l'intervistato genera una sorta di "indottrinamento acritico"

# C'è qualcosa del corso che hai portato con te come un insegnamento/un'indicazione di valore?

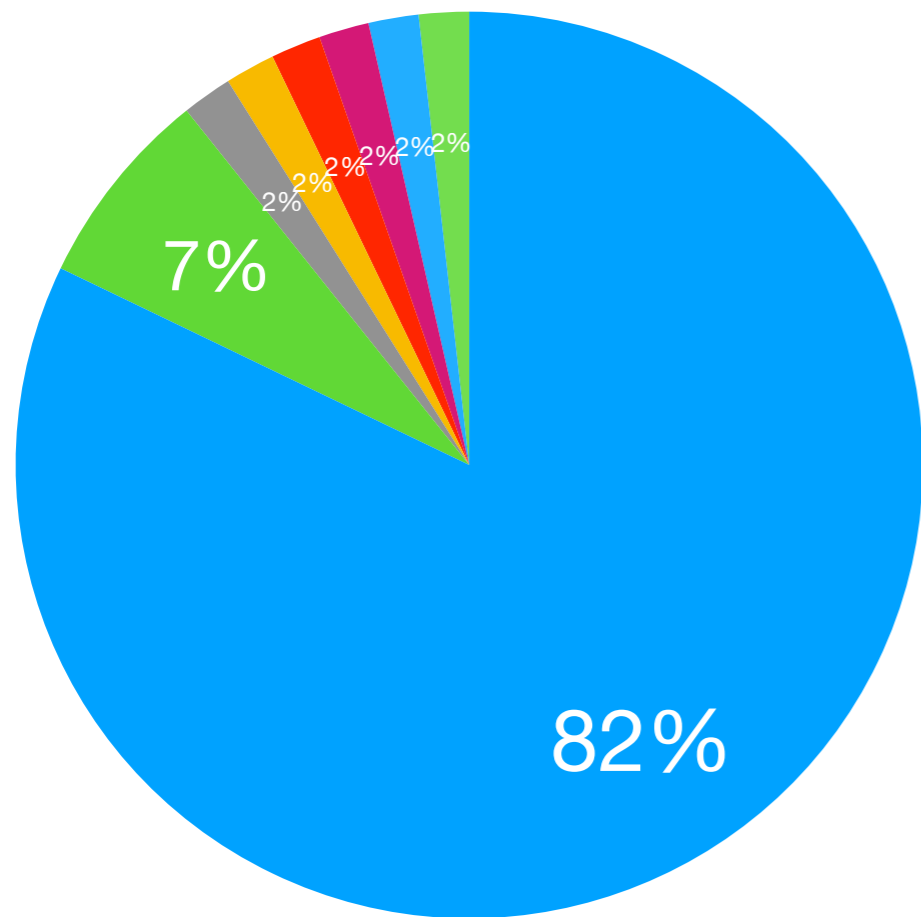
Questa era una domanda aperta nel sondaggio. Riportiamo di seguito, data la soggettività della risposta, un grafico qualitativo



**Risposte positive - 95%**

**Risposte negative - 5%**

# Consigliaresti l'Eagle a qualcun altro?



● Si - 82%

● No - 7%

● Non saprei, mi ha aiutato ma sono ancora confusa - 2%

● Non senza preparazione - 2%

● Lo consiglierei se ci fossero dei cambiamenti nella modalità di approccio - 2%

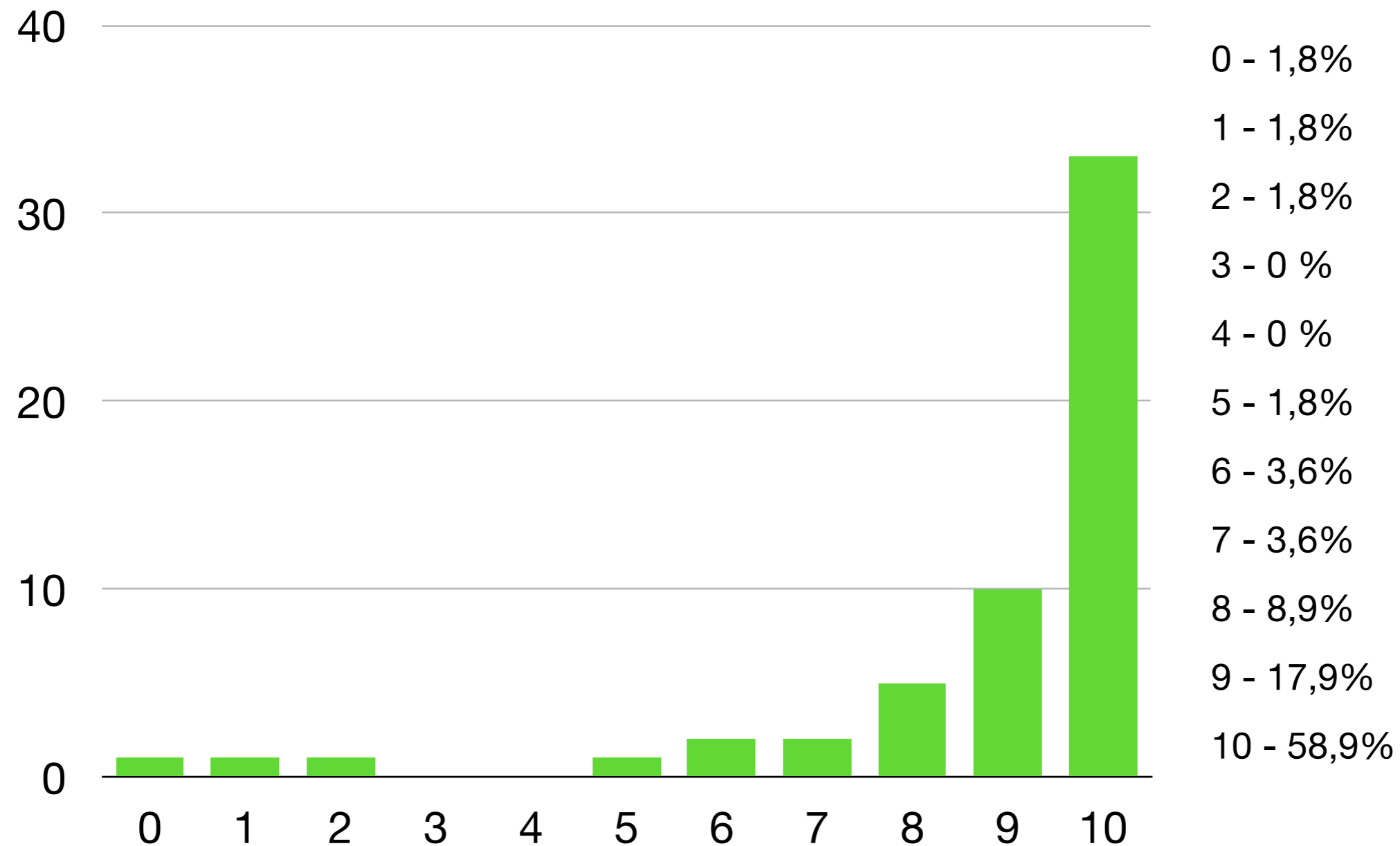
● Più persone possibili, arrivando pronte, ma sarebbe un mondo migliore - 2%

● Non è adatto a tutti - 2%

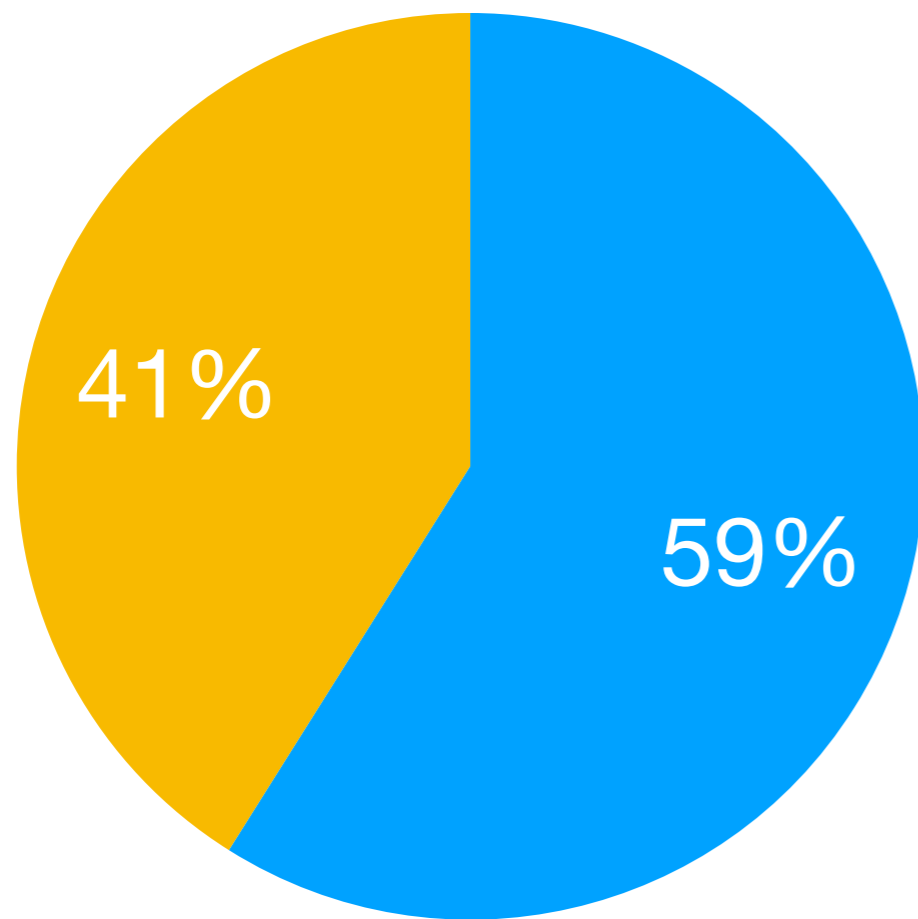
● Dipende dalla persona - 2%

# In generale, che opinione hai dell'offerta formativa della nostra azienda dopo aver fatto il corso Eagle, da 0 a 10?

Dove 0 è del tutto inadeguata e 10 è di grande valore



**Sei a conoscenza del fatto che l'azienda Genio Net ha attivato già da 5 anni un servizio di Customer Care e dei canali dedicati per la segnalazione di eventuali non conformità o stimoli al miglioramento dei servizi?**



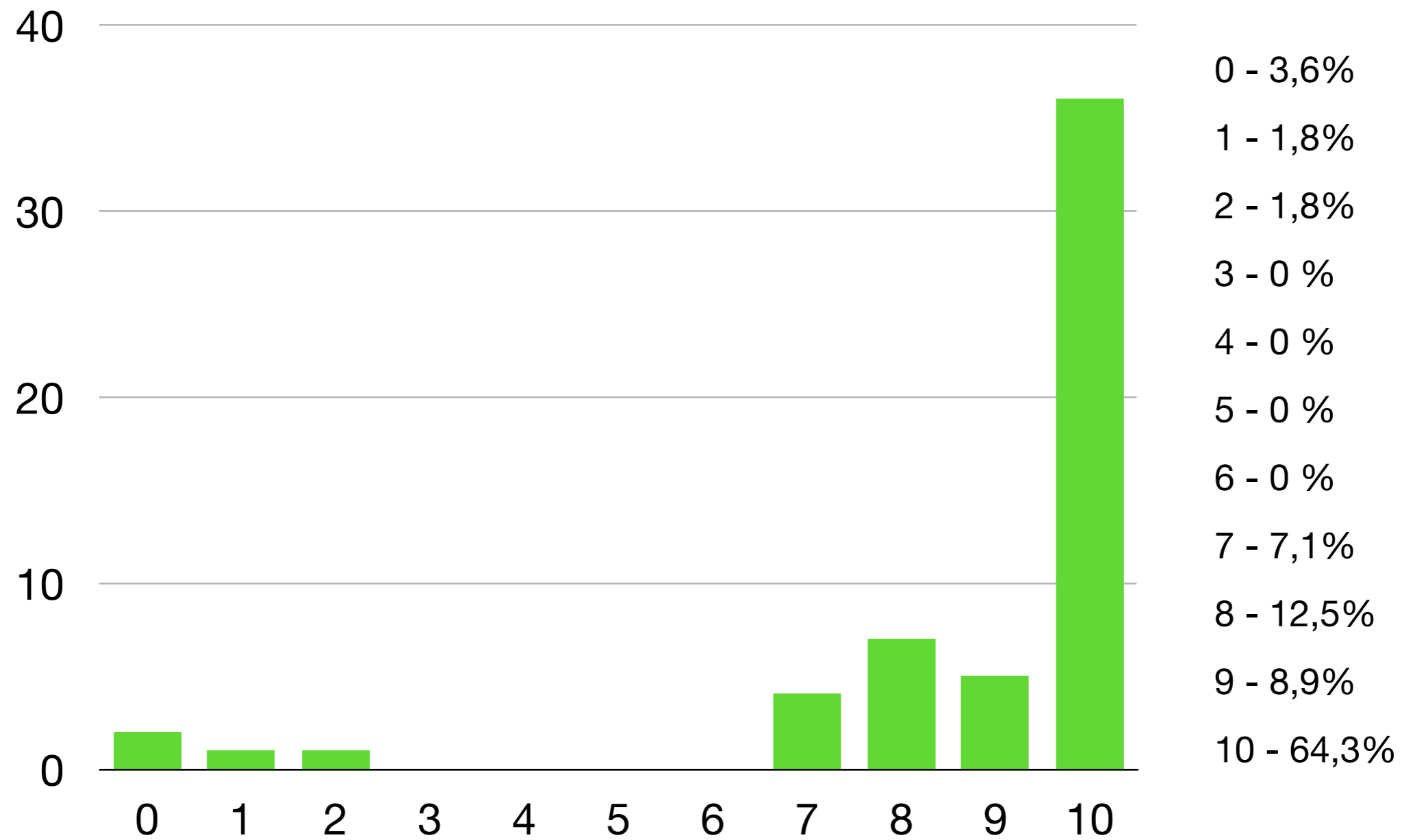
**Lo sapevo - 59%**

**Non lo sapevo - 41%**



# Reputi utile, da 0 a 10, che l'azienda abbia attivato questi canali?

Dove 0 è del tutto inutile/non li userei mai e 10 è molto utile/essenziale.



# **In conclusione, c'è qualche altro suggerimento che desideri liberamente inviare all'azienda riguardo al corso Eagle o ad altri aspetti della nostra attività?**

**Questa era una domanda aperta nel sondaggio. Segnaliamo di seguito, sintetizzandoli, i suggerimenti più significativi**

- Viene suggerito di eliminare l'alone di mistero attorno al corso Eagle, ritenuto talvolta sgradevole e inutile.
- Viene suggerito di selezionare con più attenzione i corsisti adatti a questo tipo di esperienza al fine di essere più sicuri che il corso risulti produttivo. Un intervistato suggerisce in particolare di attuare questa selezione al fine di escludere soggetti per cui il corso potrebbe risultare dannoso
- Viene suggerito di inserire figure professionali più competenti in materia psicologica per la migliore riuscita del corso
- Viene suggerito di alleggerire gli orari del corso, ritenuti talvolta troppo intensi, tenendo conto della diversa età dei partecipanti
- Viene suggerito di ridurre eventuali pressioni e aspettative attorno al corso che si vengono a creare prima dell'esperienza diretta

**Grazie per l'attenzione**

**Scuola Etica Leonardo**