



Città di Nichelino
Ufficio di Statistica
Area Sistemi Informativi e
Transizione Digitale

Indagine di customer satisfaction

Il Servizio Formazione – Anno 2025

Indice

- Relazione di sintesi _____ 3
- Obiettivi _____ 4
- Metodologia _____ 5
- Risultati dello studio _____ 6
 - Profilo dei rispondenti _____ 6-7
 - Corsi e piattaforma online _____ 8
 - Soddisfazione _____ 9
 - Modalità corsi futuri _____ 10
 - Analisi feedback _____ 11
 - Ambiti di miglioramento _____ 12
- Considerazioni conclusive _____ 13

Relazione di sintesi

- L'indagine di customer satisfaction 2025 sul Servizio Formazione del Comune di Nichelino restituisce un quadro nell'insieme positivo. La qualità complessiva dei corsi ottiene una media di **3,5 su 5**, con oltre **l'80%** dei dipendenti che esprime un **giudizio favorevole** sulle variabili oggetto di indagine.
- Le preferenze rispetto alle modalità di erogazione future evidenziano una chiara tendenza verso la **formazione mista**, considerata la soluzione più efficace per conciliare flessibilità e qualità dell'apprendimento. La formazione online continua a essere utilizzata e apprezzata, mentre la presenza mantiene un ruolo importante per una parte del personale.
- Dall'analisi delle risposte aperte emergono tuttavia alcune criticità: comunicazioni non sempre chiare o tempestive, difficoltà nell'ottenere autorizzazioni, corsi percepiti come troppo generici per alcune aree e problematiche legate alla fruizione dei corsi online durante l'orario di lavoro. Parallelamente, i dipendenti hanno proposto numerosi suggerimenti costruttivi, orientati a migliorare la programmazione, ampliare l'offerta formativa e rendere più efficace la comunicazione interna.
- Nel complesso, l'indagine conferma che il Servizio Formazione è considerato una risorsa utile e apprezzata, ma richiede interventi mirati per rispondere in modo più puntuale alle esigenze operative dei diversi uffici.

Obiettivi

Finalità dell'indagine

L'indagine si propone di:

- Misurare il livello di soddisfazione dei dipendenti rispetto al servizio di formazione erogato
- Rilevare bisogni, aspettative e preferenze relative alla formazione professionale
- Individuare eventuali criticità organizzative, logistiche o contenutistiche
- Raccogliere suggerimenti utili per migliorare l'offerta formativa
- Favorire un processo di miglioramento continuo e partecipato

Destinatari

L'indagine è rivolta a tutti i dipendenti comunali, con particolare riferimento a coloro che hanno frequentato almeno un corso di formazione nell'ultimo anno (da maggio 2024) e/o si sono rivolti all'Ufficio Formazione per informazioni, richieste o iscrizioni.

La partecipazione è volontaria e anonima.

Ambito di intervento

L'indagine riguarda:

- L'organizzazione generale del servizio formazione
- La qualità dei corsi proposti e svolti
- Le modalità di comunicazione e accesso
- Le preferenze rispetto alle future modalità formative

Metodologia

Strumenti

L'indagine è stata condotta mediante la somministrazione di un questionario strutturato, disponibile in formato digitale sulla Intranet del Comune di Nichelino.

Il questionario si articola in cinque sezioni:

1. Dati generali
2. Valutazione della qualità dei corsi
3. Modalità di erogazione
4. Aspetti organizzativi
5. Proposte e suggerimenti

Analisi dei dati e reporting

I risultati dell'indagine saranno resi disponibili tramite:

- report sintetico interno ai dirigenti e responsabili di servizio
- restituzione sintetica ai dipendenti tramite newsletter o comunicazione interna
- utilizzo per la definizione del Piano della Formazione

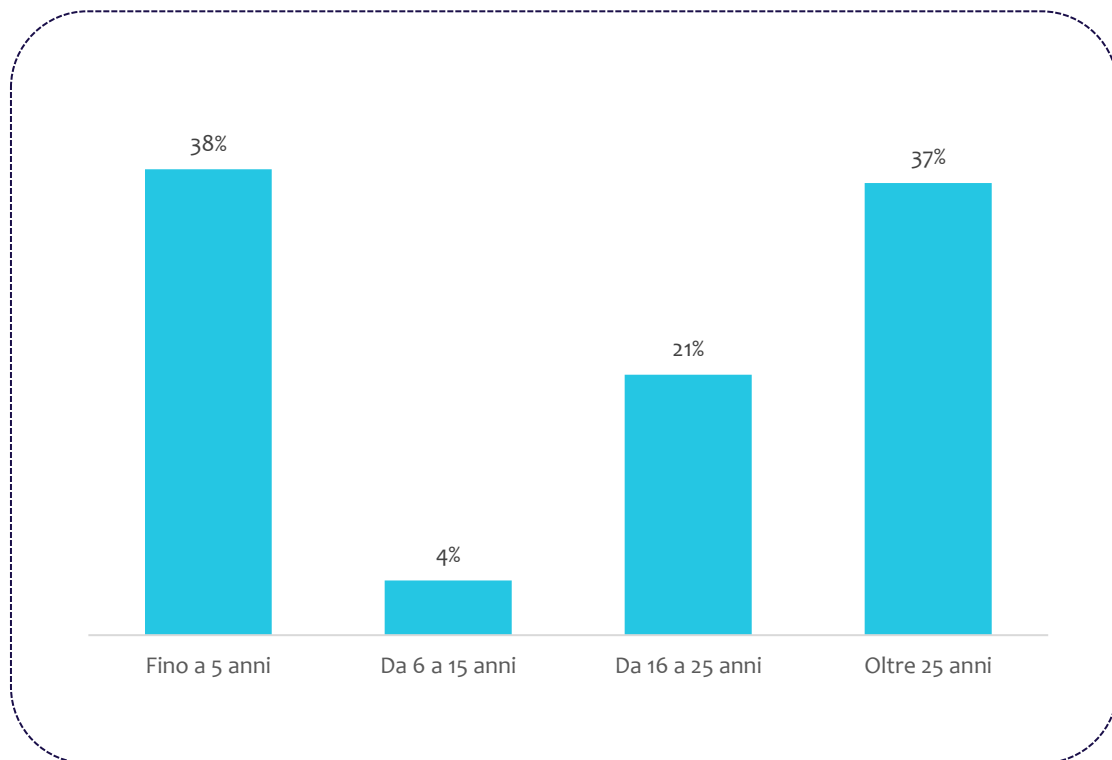
Tempistiche

Fase	Periodo previsto
Progettazione e approvazione del piano	Aprile 2025
Somministrazione del questionario	Maggio 2025
Raccolta ed elaborazione dei dati	Maggio-Giugno 2025
Redazione del report finale e restituzione risultati	Giugno 2025

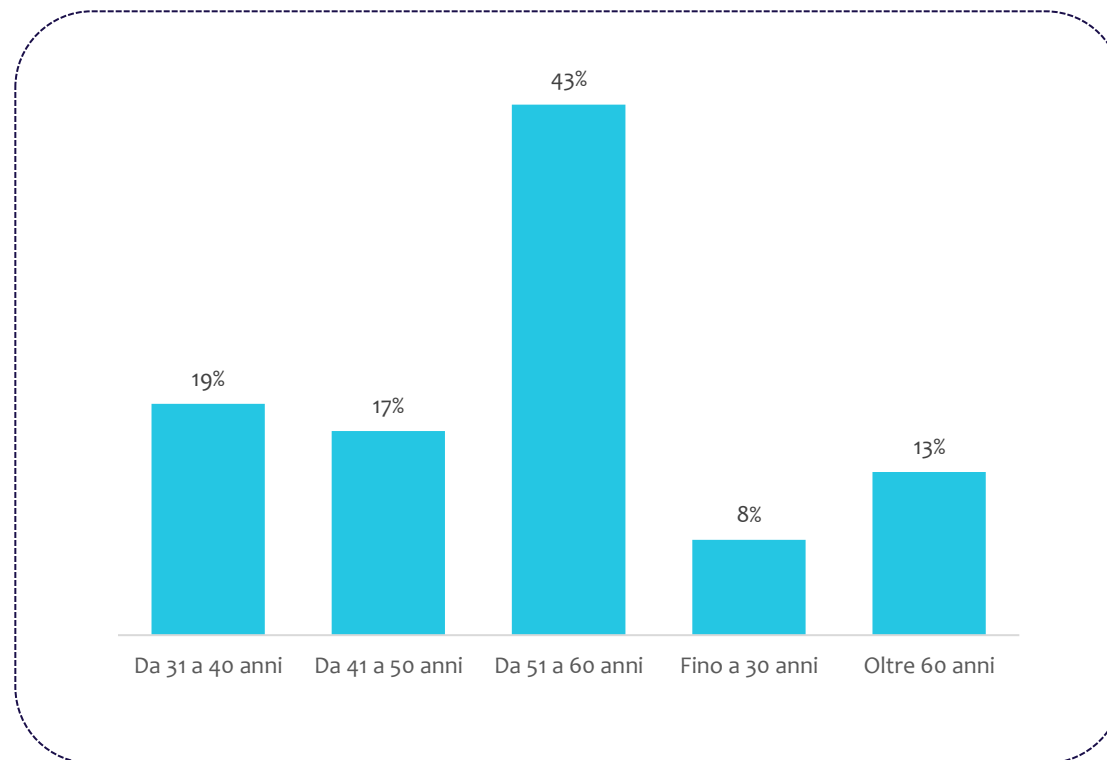
I dati raccolti sono stati elaborati in forma aggregata, garantendo la piena anonimizzazione delle risposte.

Profilo dei rispondenti

Anzianità di servizio presso il Comune di Nichelino



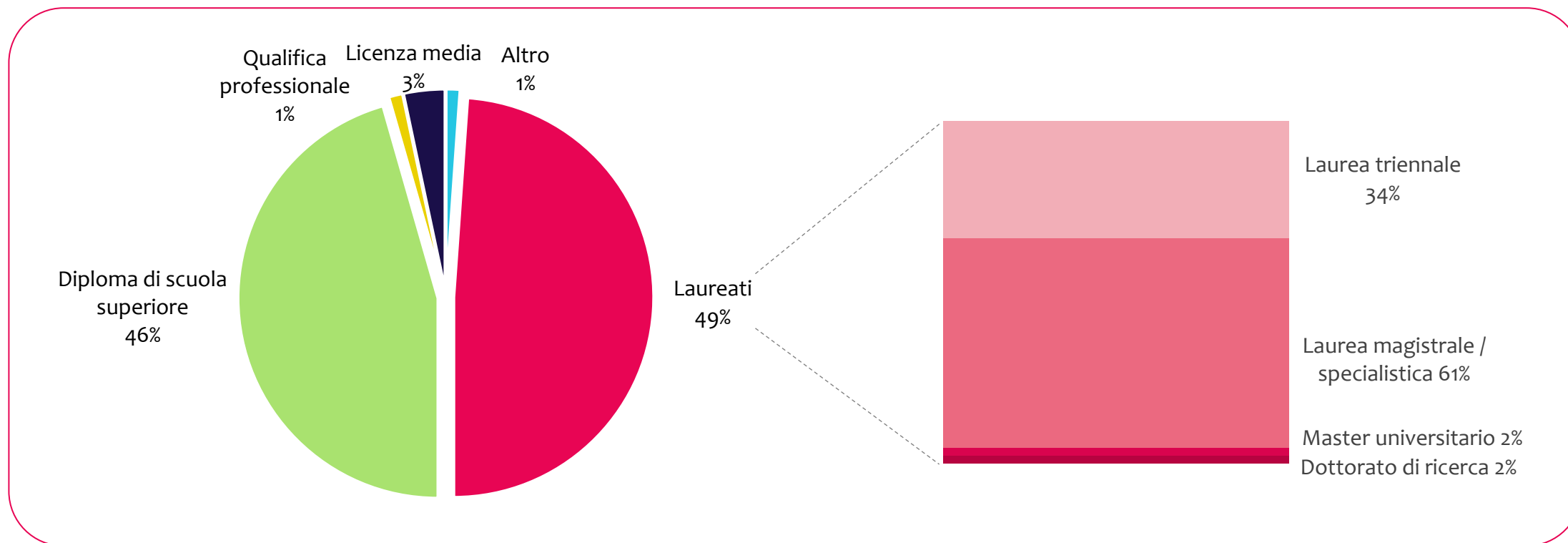
Classi di età



TASSO DI RISPOSTA 39%

Profilo dei rispondenti

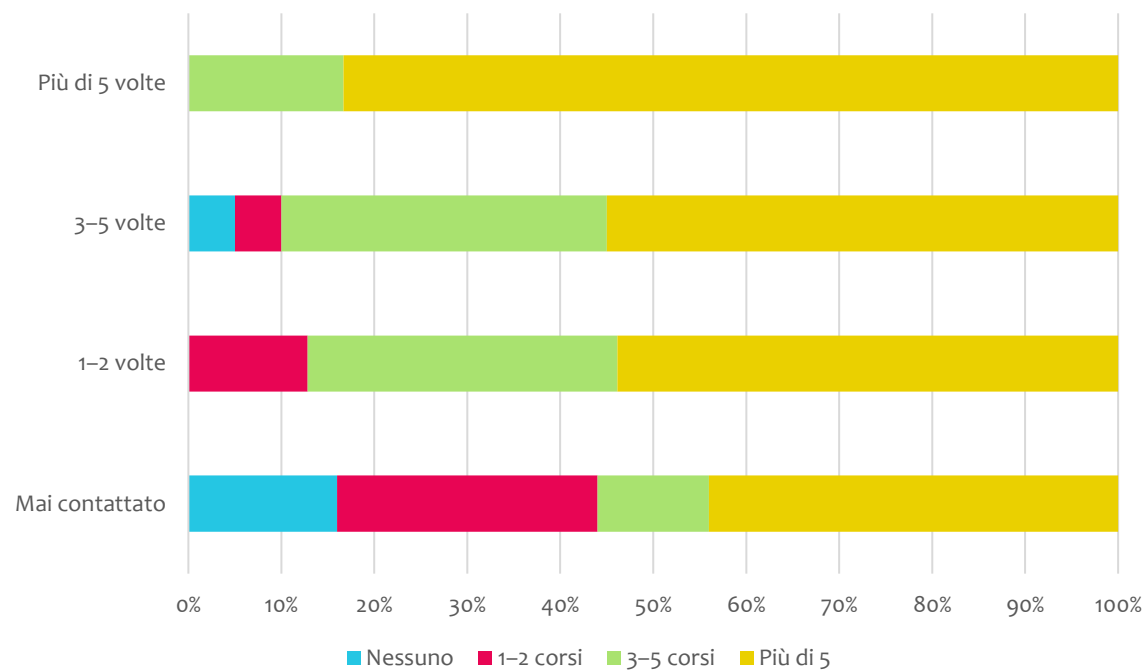
Titolo di studio



TASSO DI RISPOSTA 39%

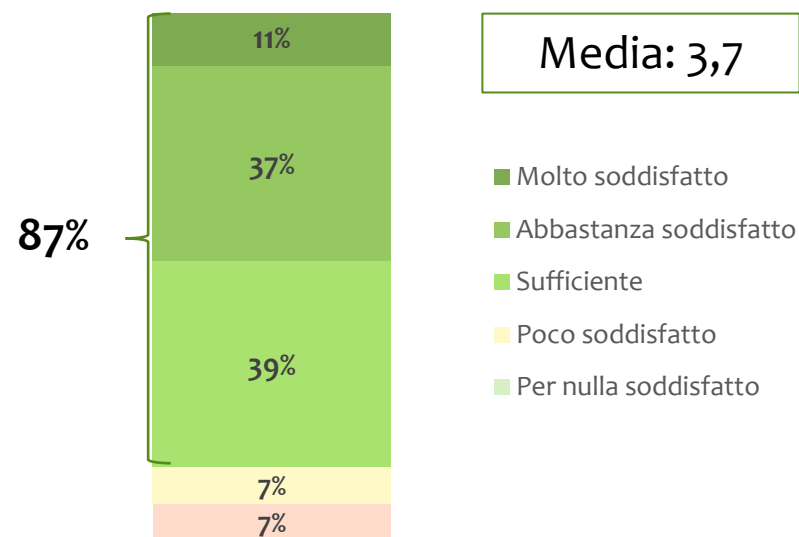
Corsi e piattaforma online

Rapporto contatti con l'ufficio formazione e frequenza corsi



Valutazione della qualità della piattaforma online

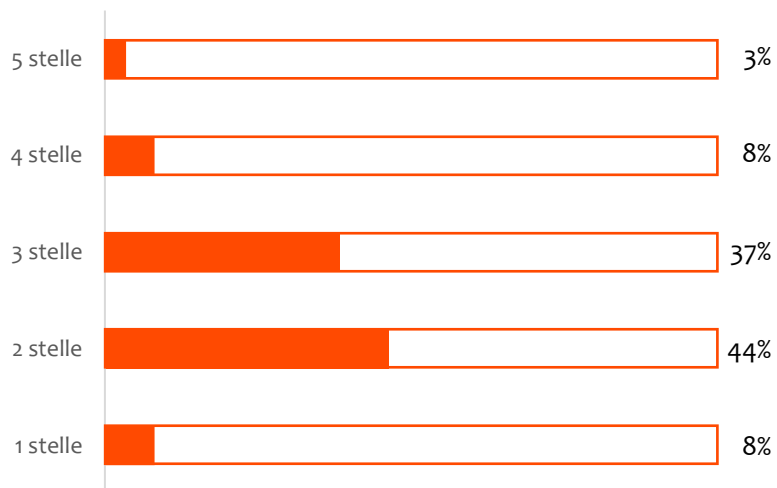
Da Maggio 2024 ad Luglio 2025



TASSO DI RISPOSTA 39%

Soddisfazione

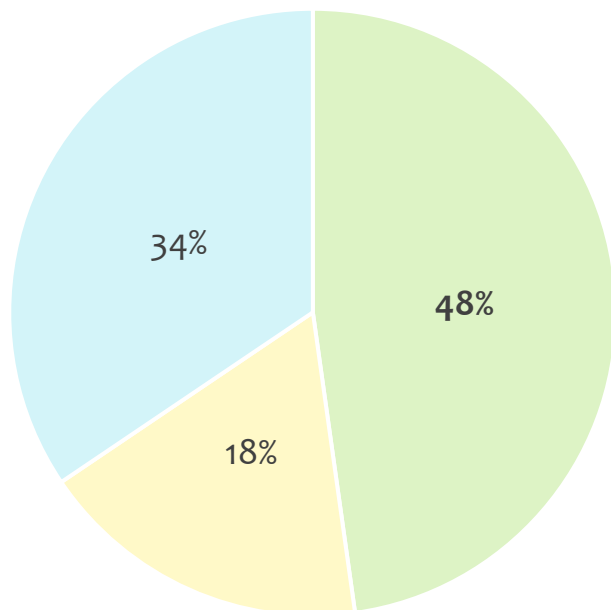
Qualità complessiva della formazione : **3,5 su 5** ★★★★★



La soddisfazione complessiva per i corsi è buona (media 3,5/5), con l'81% dei dipendenti che esprime un giudizio positivo sulle variabili oggetto di indagine. La presenza di una quota ridotta ma significativa di risposte negative indica la necessità di intervenire su alcuni aspetti organizzativi e sulla coerenza dei contenuti con le esigenze operative



Modalità corsi futuri



■ Formazione mista (presenza + online) ■ In presenza ■ Online (in videoconferenza)

La formazione mista è la modalità nettamente preferita dai dipendenti, seguita dall'online. La presenza rimane importante per una parte del personale, ma la tendenza complessiva indica la necessità di mantenere un'offerta formativa flessibile e combinata

Ambiti di miglioramento

Le risposte aperte evidenziano alcuni aspetti critici e diverse proposte utili per rendere il servizio formativo più efficace e vicino ai bisogni del personale

Problematiche

- Comunicazione poco chiara e risposte tardive
- Corsi troppo generici o non adeguati ai bisogni operativi
- Difficoltà con la modalità online (concentrazione, strumenti, istruzioni)
- Orari non compatibili con il lavoro
- Accesso ai corsi percepito come poco trasparente
- Mancanza di una programmazione formativa strutturata

Suggerimenti

- Migliorare chiarezza, tempestività e semplicità della comunicazione
- Ampliare l'offerta con corsi più specifici, pratici e mirati ai diversi uffici
- Potenziare i corsi in presenza e semplificare quelli online
- Fornire strumenti adeguati per la formazione a distanza
- Definire un piano formativo annuale e coinvolgere maggiormente i dipendenti
- Stabilire criteri chiari e trasparenti per autorizzazioni e priorità

Considerazioni conclusive

I risultati dell'indagine mostrano un servizio formativo solido e ben percepito, ma evidenziano anche la necessità di un'evoluzione verso una maggiore personalizzazione, chiarezza e coerenza con i bisogni reali del personale. Le principali priorità riguardano:

- una **comunicazione più chiara e tempestiva** sui corsi e sugli obblighi formativi
- una **programmazione strutturata e trasparente**, differenziata per aree e ruoli
- un'offerta formativa **più specifica, pratica e orientata ai casi reali**
- un migliore equilibrio tra **formazione online e in presenza**
- criteri chiari per l'accesso e le autorizzazioni
- condizioni organizzative che favoriscano la fruizione dei corsi senza interferenze con il lavoro quotidiano

L'indagine rappresenta un passo importante verso un modello formativo più partecipato e condiviso. Le indicazioni raccolte costituiscono una base solida per la definizione del **Piano della Formazione**, con l'obiettivo di rendere la formazione uno strumento strategico di crescita professionale e di miglioramento dei servizi offerti alla cittadinanza.

Ufficio di Statistica

Area Sistemi Informativi e Transizione Digitale