



UNIVERSITÀ
DI TORINO

Customer Satisfaction 2024

*Direzione Sviluppo Organizzativo e delle Risorse Umane
e Supporto Istituzionale ai Dipartimenti*

Area Formazione



OBIETTIVI e FINALITA'



UNIVERSITÀ
DI TORINO

L'Area Formazione pianifica ed effettua periodiche indagini di *Customer Satisfaction* rispetto alle iniziative di formazione realizzate internamente e rivolte a:

- **partecipanti** alle iniziative formative, a conclusione di ogni iniziativa formativa
- **committenti** (soggetti che promuovono l'iniziativa formativa e che contribuiscono alla sua realizzazione)

L'analisi delle valutazioni è fondamentale per attuare azioni volte al **miglioramento continuo del servizio**, in particolare per:

- comprendere e rispondere in modo efficace alle aspettative di partecipanti e committenti
- monitorare gli aspetti di complessità relativi all'erogazione delle iniziative formative
- pianificare e realizzare le azioni di miglioramento conseguenti

RISULTATI CUSTOMER SATISFACTION

Iniziative di formazione interna



UNIVERSITÀ
DI TORINO

I questionari analizzati comprendono domande relative a:

- **efficacia** dell'azione formativa
- valutazione **docenti** e/o tutor d'aula
- valutazione del **servizio** offerto dall'Area Formazione

La scala di valutazione è da 1 (min) a 4 (max).

Nel 2024 sono stati organizzati **99 corsi di formazione interna** (alcuni con più edizioni), con una partecipazione di personale Tecnico-Amministrativo e Dirigente pari a **1973 persone (93% del personale TA e Dirigente in servizio)**.

Nel 2024 si rileva una valutazione media complessiva delle iniziative erogate pari a **3,60 (scala 1-4)**.

RISULTATI CUSTOMER SATISFACTION

Iniziative di formazione interna



UNIVERSITÀ
DI TORINO

Nel 2024 si sono consolidate le prassi avviate nell'anno precedente per quanto concerne l'ascolto e il confronto con i/le **Committenti**, in particolare:

- **Presentazione esiti valutazioni** a Committenti, accompagnate da riunioni *ad hoc* e piani di sviluppo futuri
- Progettazione di **questionari di soddisfazione mirati** e condivisione esiti con Dirigenti-Committenti
- Proposte di **azioni migliorative** già pianificate o in valutazione
- Partecipazione a **riunioni del Coordinamento** Dirigenti per valutare iniziative di grande impatto (es. formazione Cyber sicurezza e aggiornamento codice Appalti)
- **Raccolta feedback da Committenza** in merito all'impatto percepito su processi lavorativi delle strutture di Ateneo

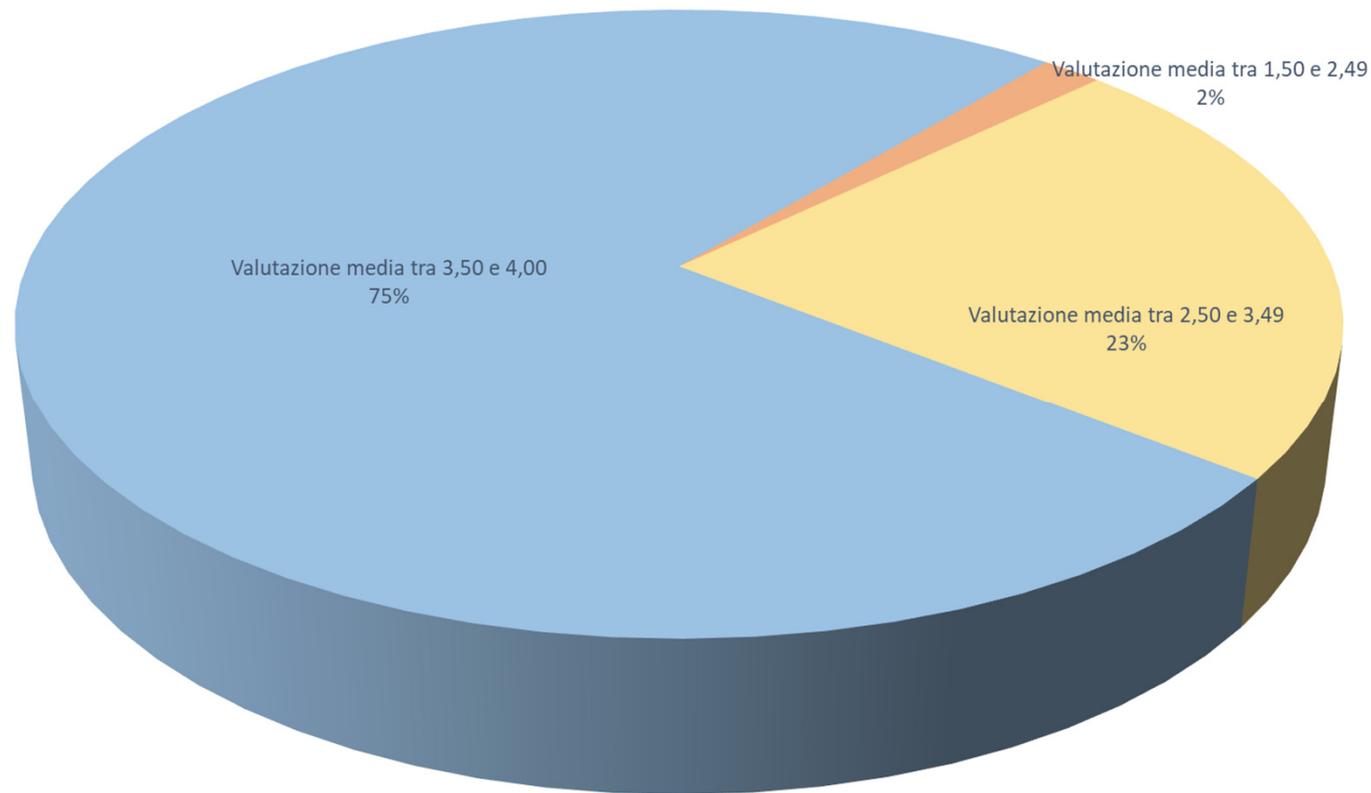
RISULTATI CUSTOMER SATISFACTION

Iniziative di formazione interna



UNIVERSITÀ
DI TORINO

Customer Satisfaction partecipanti formazione interna 2024



■ Valutazione media tra 1,50 e 2,49 ■ Valutazione media tra 2,50 e 3,49 ■ Valutazione media tra 3,50 e 4,00



RISULTATI GOOD PRACTICE

Analisi dati partecipazione a corsi di formazione



UNIVERSITÀ
DI TORINO

La soddisfazione dei/delle partecipanti a corsi di formazione interna viene misurata anche attraverso *survey* erogata al personale Tecnico-Amministrativo nell'ambito del **Progetto Nazionale *Good Practice***, coordinato dal Politecnico di Milano.

Le dimensioni indagate si pongono a livello macro al fine di confrontare dati e risultati con gli Atenei aderenti. In particolare viene verificato se:

- le procedure di accesso ai corsi sono chiare
- le metodologie didattiche utilizzate sono adeguate
- l'offerta formativa è ampia
- la formazione ricevuta è applicabile al proprio lavoro

Il risultato complessivo riguarda l'anno 2024. La media della soddisfazione percepita rilevata è **3,84** (scala 1:6), dimostrando un andamento sostanzialmente in linea con la precedente rilevazione; come da grafico riportato nella slide successiva, si nota che oltre il 50% dei rispondenti ha inserito valutazioni tra il 4 e il 6.

Si evidenzia, infine, che il numero di rispondenti si attesta a circa un terzo del personale TA che ha partecipato a iniziative formative interne durante l'anno e, pertanto, il dato va comparato e integrato con le analisi di *customer* avviate e gestite dall'Area e anche al numero di partecipanti alle iniziative erogate (quali il 93% del personale).

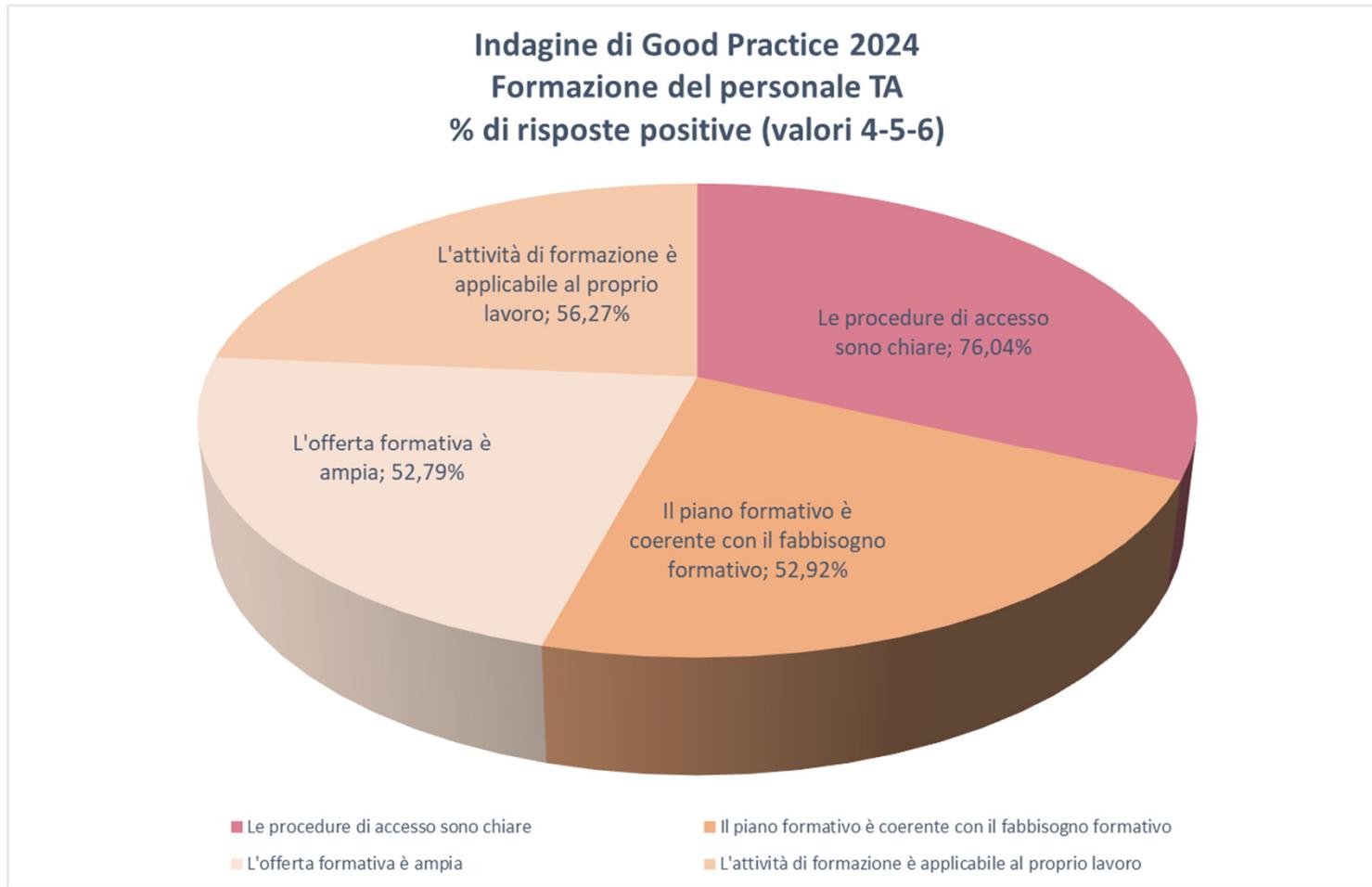


RISULTATI GOOD PRACTICE

Analisi dati partecipazione a corsi di formazione



UNIVERSITÀ
DI TORINO





UNIVERSITÀ
DI TORINO

Per info: formazione@unito.it