



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO



Customer Satisfaction 2017



Direzione Integrazione e Monitoraggio, Organizzazione e Sviluppo Risorse Umane
Unità di Progetto Formazione

OBIETTIVI INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION



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

- i/le **partecipanti** alle iniziative formative, a conclusione di ogni iniziativa formativa
- i/le **committenti** (soggetti che promuovono l'iniziativa formativa e che contribuiscono alla sua realizzazione), a chiusura di ciascun anno.

La partecipazione di tutte le figure di Ateneo coinvolte è fondamentale per permettere di orientare l'Unità di Progetto Formazione al **miglioramento continuo** della qualità dell'attività svolta, in particolare per:

- Comprendere meglio le aspettative di partecipanti e committenti
- Monitorare le eventuali criticità relative alla didattica e/o ai servizi connessi all'erogazione delle iniziative formative
- Pianificare le azioni di miglioramento conseguenti.



RISULTATI CUSTOMER SATISFACTION 2017

Partecipanti a corsi di formazione interna

I questionari analizzati comprendono domande relative a:

- Efficacia dell'azione formativa
- Qualità dei materiali forniti, delle attrezzature e comfort dei locali
- Valutazione delle/dei docenti e/o tutor d'aula
- Valutazione dell'operato del personale dell'Unità di Progetto Formazione

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

Di seguito sono riportati i risultati dell'indagine di *Customer Satisfaction* rivolti ai/alle partecipanti di corsi di formazione interna per il 2017.



RISULTATI CUSTOMER SATISFACTION 2017

Partecipanti a corsi di formazione interna

Nel 2017 sono stati organizzati **57 corsi di formazione interna** (alcuni dei quali hanno previsto anche più edizioni), con una partecipazione di personale tecnico-amministrativo pari a ca. **1670 persone**. 55 corsi sono stati valutati dai/dalle partecipanti, 2 corsi non sono stati valutati in quanto entrambi sono stati riconosciuti come momenti formativi interni ex-post e non è stato possibile consegnare i questionari.

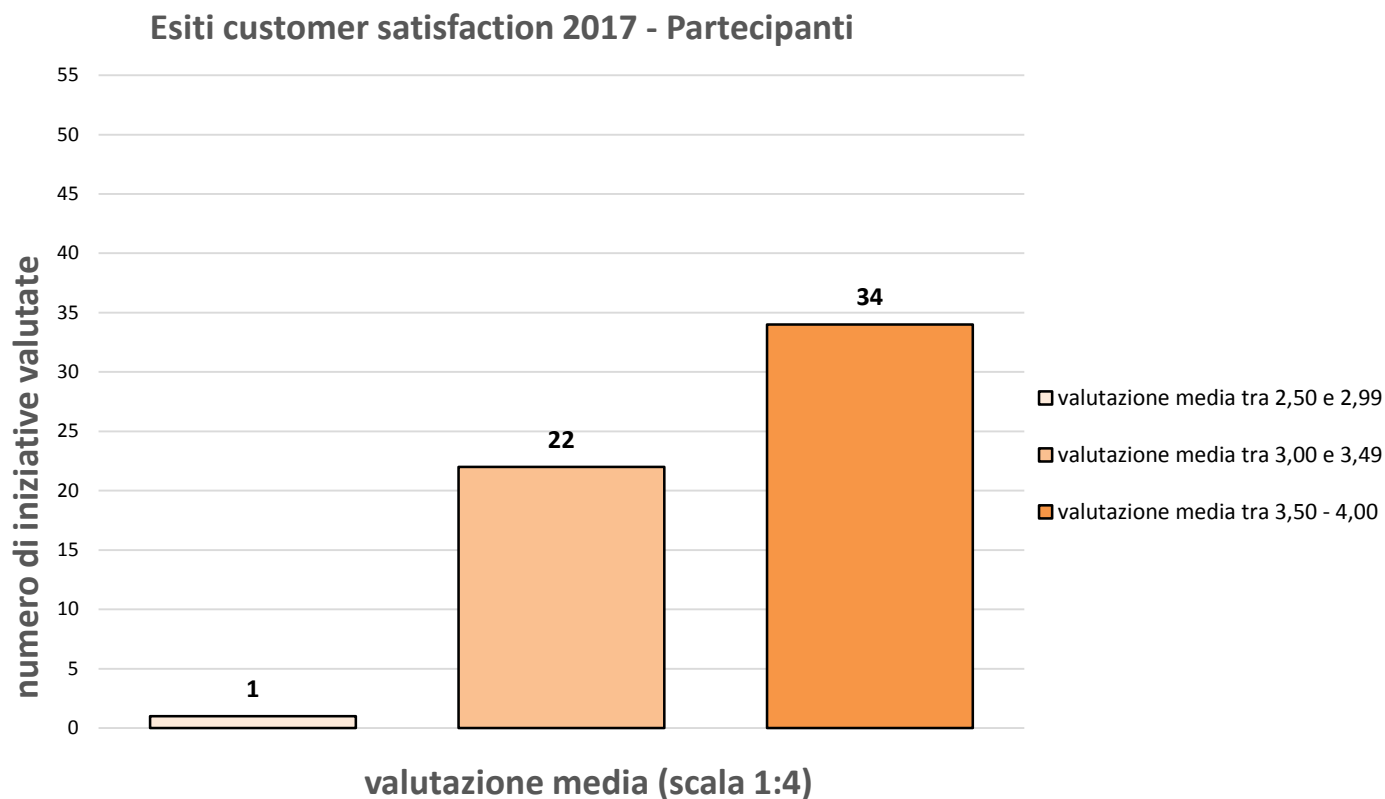
Nel 2017 si analizza una sostanziale continuità qualitativa, rispetto al 2016, con il 98% delle iniziative erogate valutate con una media complessiva pari a **3,55**.

Valutazioni anno 2017		
Valutazione media tra 2,50 e 2,99	Valutazione media tra 3,00 e 3,49	Valutazione media tra 3,50 - 4,00
1,8%	38,6%	59,6%



RISULTATI CUSTOMER SATISFACTION 2017

Partecipanti a corsi di formazione interna





RISULTATI CUSTOMER SATISFACTION 2017

Committenti UniTO corsi di formazione interna

I questionari analizzati comprendono domande relative alla valutazione di qualità del servizio fornito dall'Unità di Progetto Formazione, in particolare:

- Disponibilità e cortesia
- Professionalità
- Efficacia nella comunicazione
- Comprensione delle esigenze e dei bisogni formativi
- Tempestività nel rispondere alle richieste
- Rispetto dei tempi dichiarati
- Capacità di risolvere efficacemente i problemi
- Capacità di mantenere gli impegni
- Capacità organizzativa
- Qualità complessiva del servizio fornito.

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

Di seguito sono riportati i risultati dell'indagine di *Customer Satisfaction* rivolti ai/alle committenti per il 2017.



RISULTATI CUSTOMER SATISFACTION 2017

Committenti UniTO corsi di formazione interna

Nel 2017 sono stati individuati **13 committenti**, tra cui Dirigenti e Docenti UniTo con ruoli strategici e/o di governo in Ateneo. Ciascun committente ha scelto se valutare complessivamente la qualità del servizio fornito o se valutare ogni singola iniziativa formativa di cui aveva fatto specifica richiesta. Solo un committente non ha inviato, seppur sollecitato, il questionario compilato.

Nel 2017 la valutazione generale del servizio è pari a una **media del 3.63**.

Emerge, pertanto che la risposta alle attese è stata più che soddisfacente evidenziando un generale miglioramento rispetto all'anno precedente; nel 2016, infatti due domande («Comprensione delle esigenze e dei bisogni formativi» e «Capacità di risolvere efficacemente i problemi») erano stati valutati insufficienti da un committente, mentre nel 2017 nessun item è stato valutato insufficiente.

E' stata rilevata la richiesta di digitalizzare del questionario utilizzando un *form* online, attività inserita nella pianificazione delle azioni di miglioramento previste per il 2018.

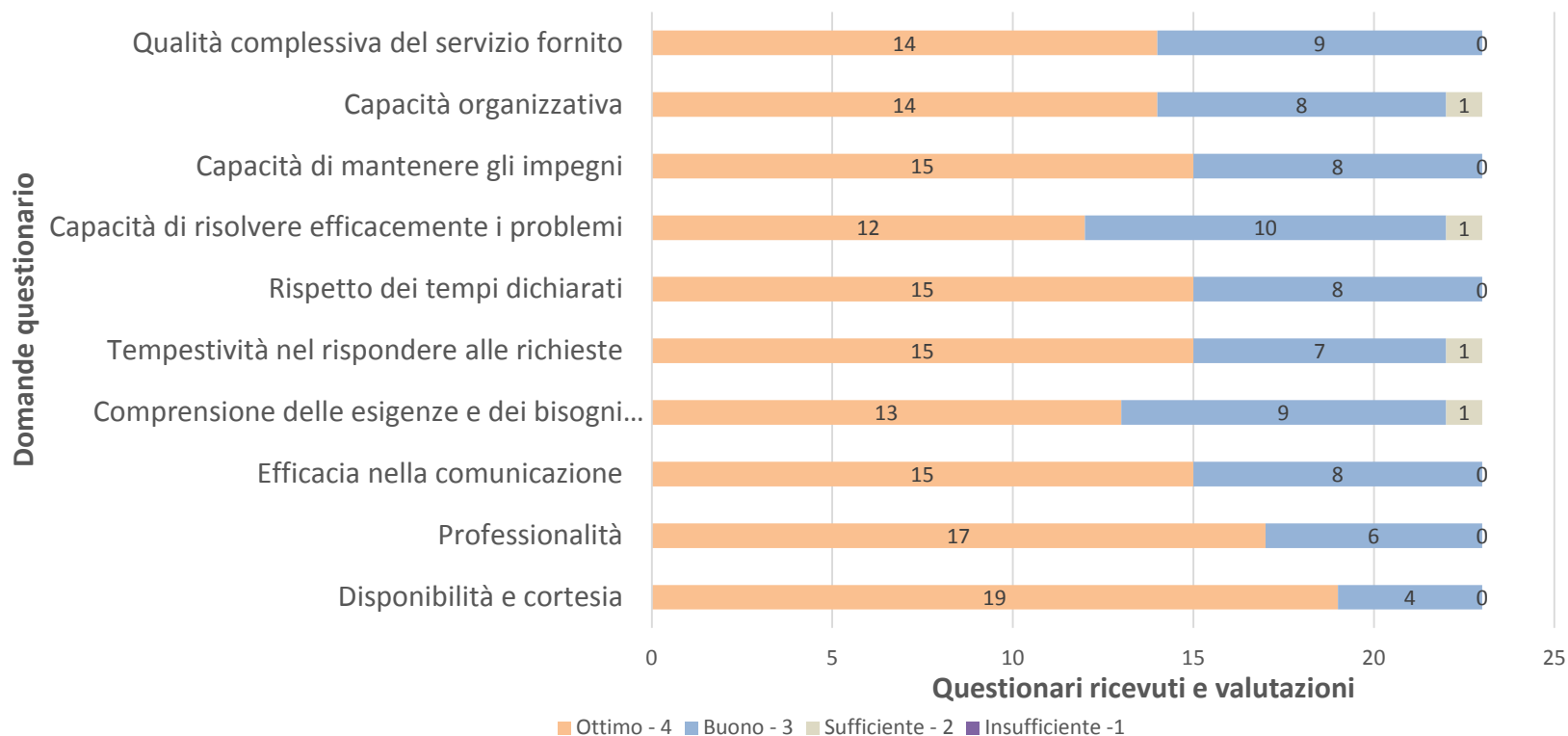
2017	Disponibilità e cortesia	Professionalità	Efficacia nella comunicazione	Comprensione delle esigenze e dei bisogni formativi	Tempestività nel rispondere alle richieste	Rispetto dei tempi dichiarati	Capacità di risolvere efficacemente i problemi	Capacità di mantenere gli impegni	Capacità organizzativa	Qualità complessiva del servizio fornito
Ottimo	19	17	15	13	15	15	12	15	14	14
Buono	4	6	8	9	7	8	10	8	8	9
Sufficiente	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0
Insufficiente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0



RISULTATI CUSTOMER SATISFACTION 2017

Committenti UniTO corsi di formazione interna

Esiti customer satisfaction 2017 committenti





RISULTATI GOOD PRACTICE 2017

Analisi dati partecipazione a corsi di formazione interna



La soddisfazione dei/delle partecipanti ai corsi di formazione interna viene misurata non solo con customer gestite dall'Unità di Progetto Formazione, ma anche attraverso survey erogata al personale tecnico amministrativo nell'ambito del progetto coordinato del Politecnico di Milano Good Practice.

Le dimensioni indagate hanno caratteristiche diverse da quelle gestite internamente in UniTo e si pongono a un livello macro comparando risultati tra decine di atenei italiani. 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 del 2017 è leggermente migliore di quello rilevato nel 2016; la media della soddisfazione percepita rilevata su queste quattro dimensioni sale dal 4,05 del 2016 al 4,12 del 2017 (scala 1 - 6).

Nel 2017 l'80% dei rispondenti totali a Good Practice, ha risposto alle domande sulla partecipazione alla formazione, registrando un miglioramento rispetto al 2016 e si stima che il 40% del personale TA partecipante a corsi di formazione interna abbia partecipato al survey.

RISULTATI GOOD PRACTICE 2017

Analisi dati partecipazione a corsi di formazione interna

