



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

formazione

Customer Satisfaction 2018



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 2018

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 2018.



RISULTATI CUSTOMER SATISFACTION 2018

Partecipanti a corsi di formazione interna

Nel 2018 sono stati organizzati **63 corsi di formazione interna** (alcuni dei quali hanno previsto anche più edizioni), con una partecipazione di personale tecnico-amministrativo pari a ca. **1570 persone**.

Nel 2018 si analizza una sostanziale continuità qualitativa, rispetto al 2017, con il 95% delle iniziative erogate valutate con una media complessiva pari a **3,47**.

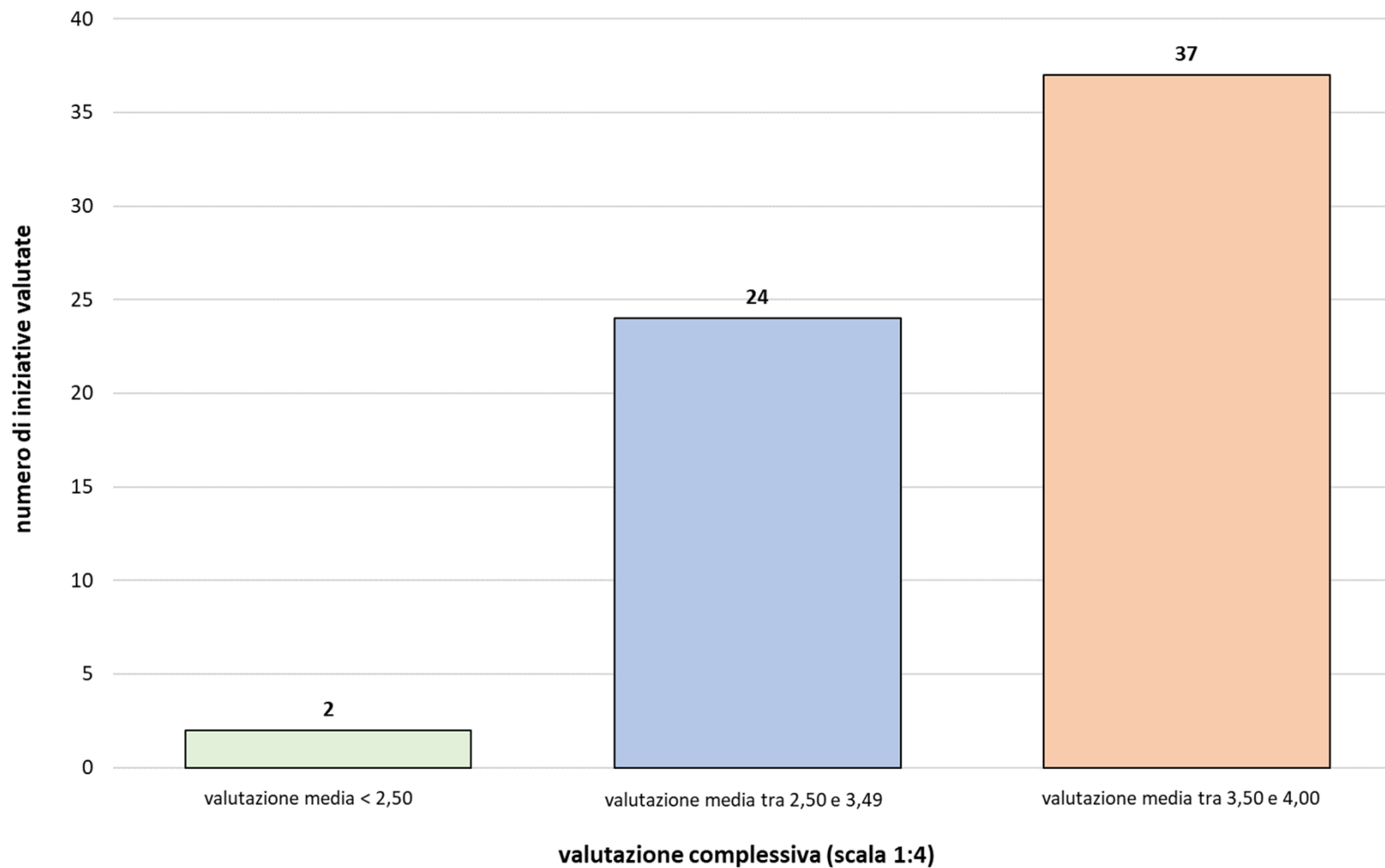
Valutazioni anno 2018		
Valutazione media tra 2,50 e 2,99	Valutazione media tra 3,00 e 3,49	Valutazione media tra 3,50 e 4,00
3,17%	38,09%	58,73%



RISULTATI CUSTOMER SATISFACTION 2018

Partecipanti a corsi di formazione interna

Customer Satisfaction partecipanti formazione interna 2018





RISULTATI CUSTOMER SATISFACTION 2018

Committenti UniTO corsi di formazione interna e esterna

La richiesta di digitalizzare del questionario utilizzando un *form* online, è stata opportunamente trattata nel 2018: è stata infatti modificata la modalità di rilevazione, sostituendo il modulo cartaceo con un questionario online (attraverso l'applicativo di Ateneo «UniQuest») e aggiornando gli aspetti indagati nei contenuti e nella scala di valutazione.

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

- il SERVIZIO relativo alle iniziative formative interne attivate su richiesta della struttura e gestite dalla UP Formazione;
- le iniziative formative INTERNE a cui ha partecipato il personale della struttura;
- le iniziative formative ESTERNE a cui ha partecipato il personale della struttura.

La scala di valutazione è su base 4: da inadeguato a ottimo.

Di seguito sono riportati i risultati dell'indagine di *Customer Satisfaction* rivolti ai/alle committenti per il 2018.



RISULTATI CUSTOMER SATISFACTION 2018

Committenti UniTO corsi di formazione interna

Nel 2018 sono stati individuati **8 Dirigenti di Unito come committenti**. Ciascun committente ha valutato complessivamente la qualità del servizio fornito, sulla base dell'elenco delle iniziative di cui è stato richiedente; nel questionario fornito sono stati inseriti dati sul numero di partecipanti e sulla loro valutazione media della singola iniziativa. Solo un committente non ha inviato, seppur sollecitato, il questionario compilato.

Nel 2018 la valutazione generale del servizio è pari a una **media del 3,43**.

Emerge, pertanto, che la risposta alle attese è stata più che soddisfacente, evidenziando un andamento coerente con l'anno precedente, seppure gli aspetti indagati siano stati riformulati.

VALUTAZIONE UP FORM		
Gestione: valuta il livello di professionalità ed efficienza della UP Formazione nella gestione delle iniziative (logistica, organizzazione in generale)	Comunicazione: valuta il livello di chiarezza e tempestività delle comunicazioni in fase di programmazione e gestione delle iniziative	Servizio: valuta la qualità complessiva del servizio fornito
4	4	4
4	4	4
4	4	4
3	3	3
3	3	3
3	3	3
3	3	3

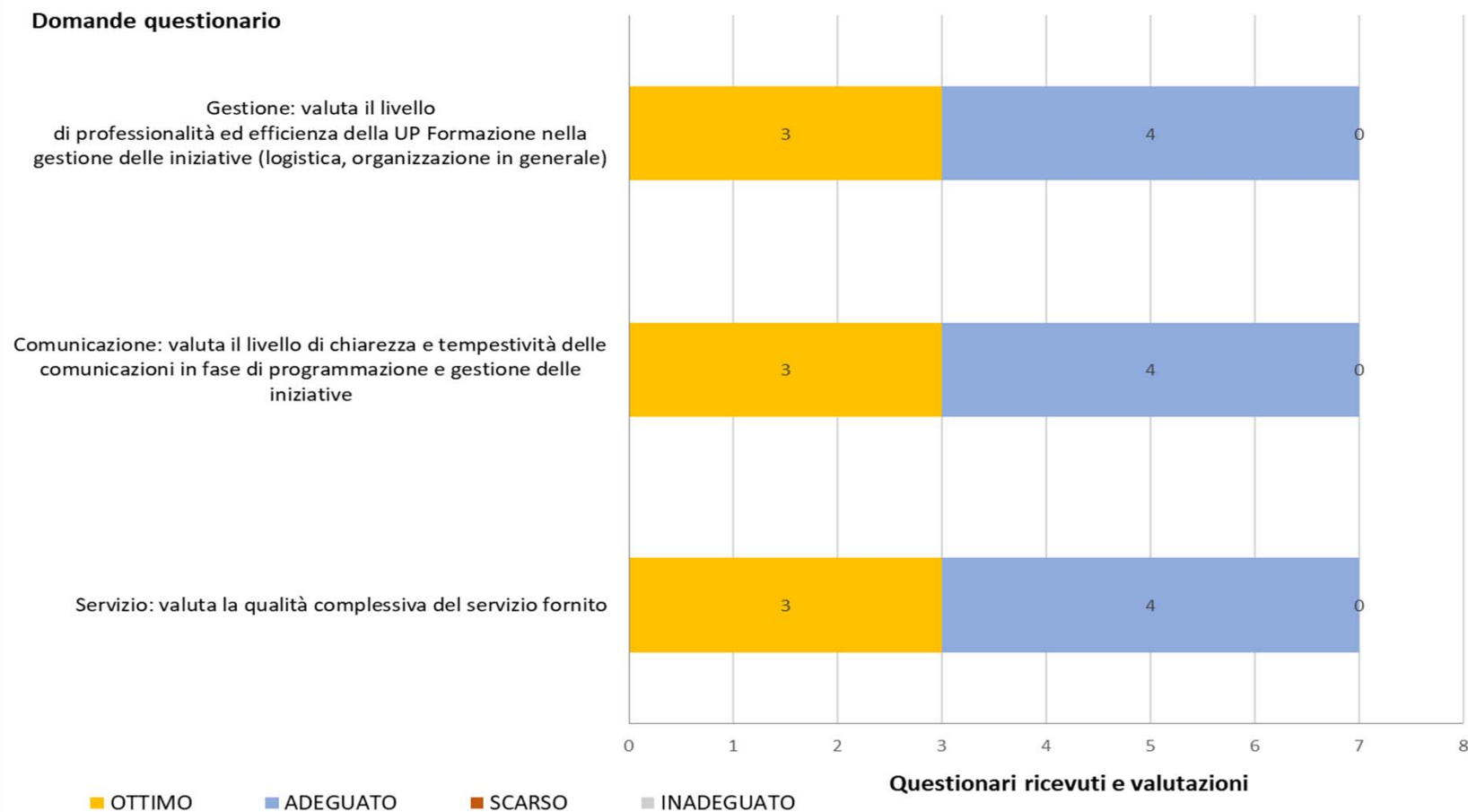


RISULTATI CUSTOMER SATISFACTION 2018

Committenti UniTO corsi di formazione interna

Esiti customer satisfaction 2018 committenti - Valutazione servizio UP Formazione

Domande questionario



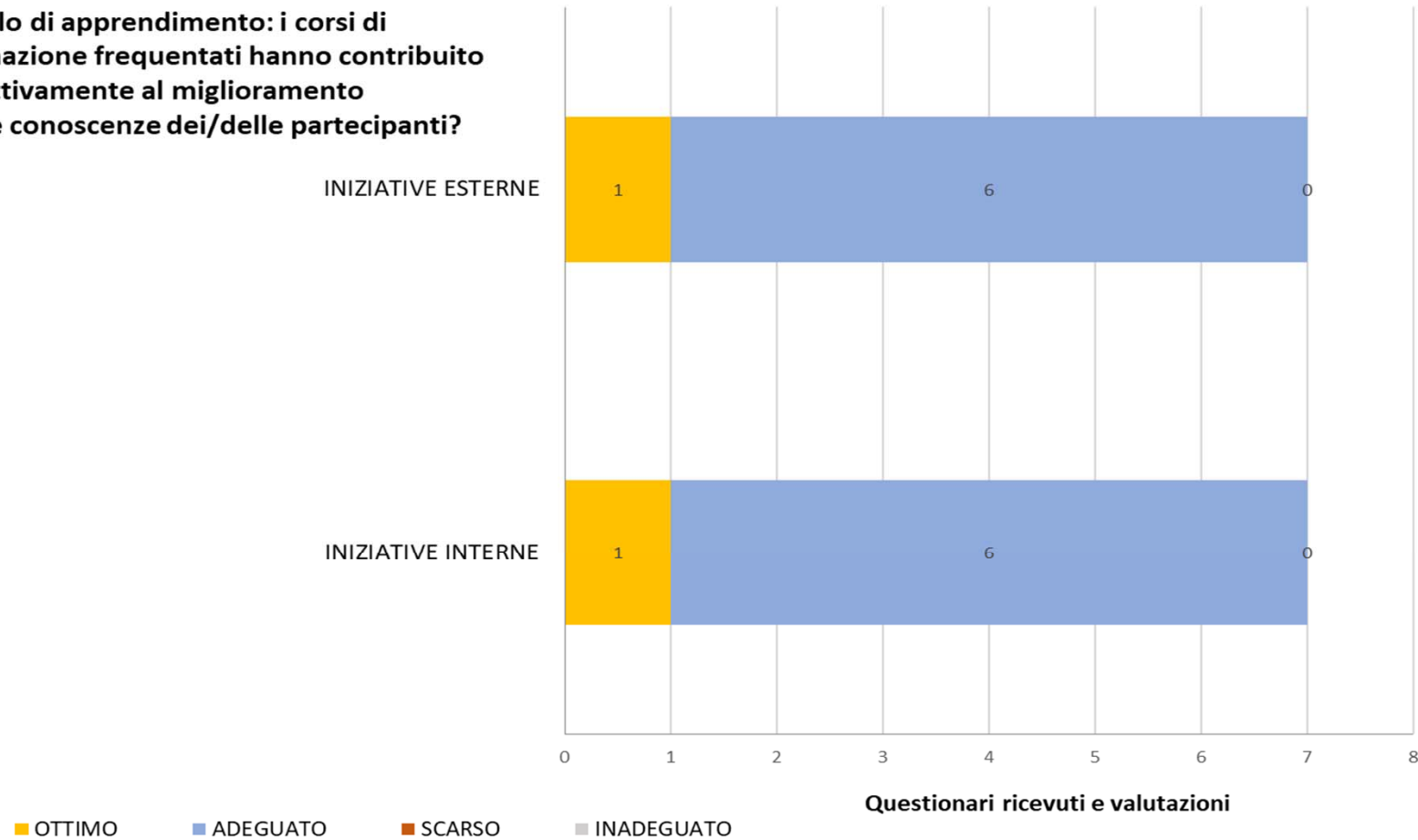


RISULTATI CUSTOMER SATISFACTION 2018

Committenti UniTO corsi di formazione interna e esterna

Esiti customer satisfaction 2018 committenti - Confronto valutazione iniziative interne/esterne

Livello di apprendimento: i corsi di formazione frequentati hanno contribuito effettivamente al miglioramento delle conoscenze dei/delle partecipanti?



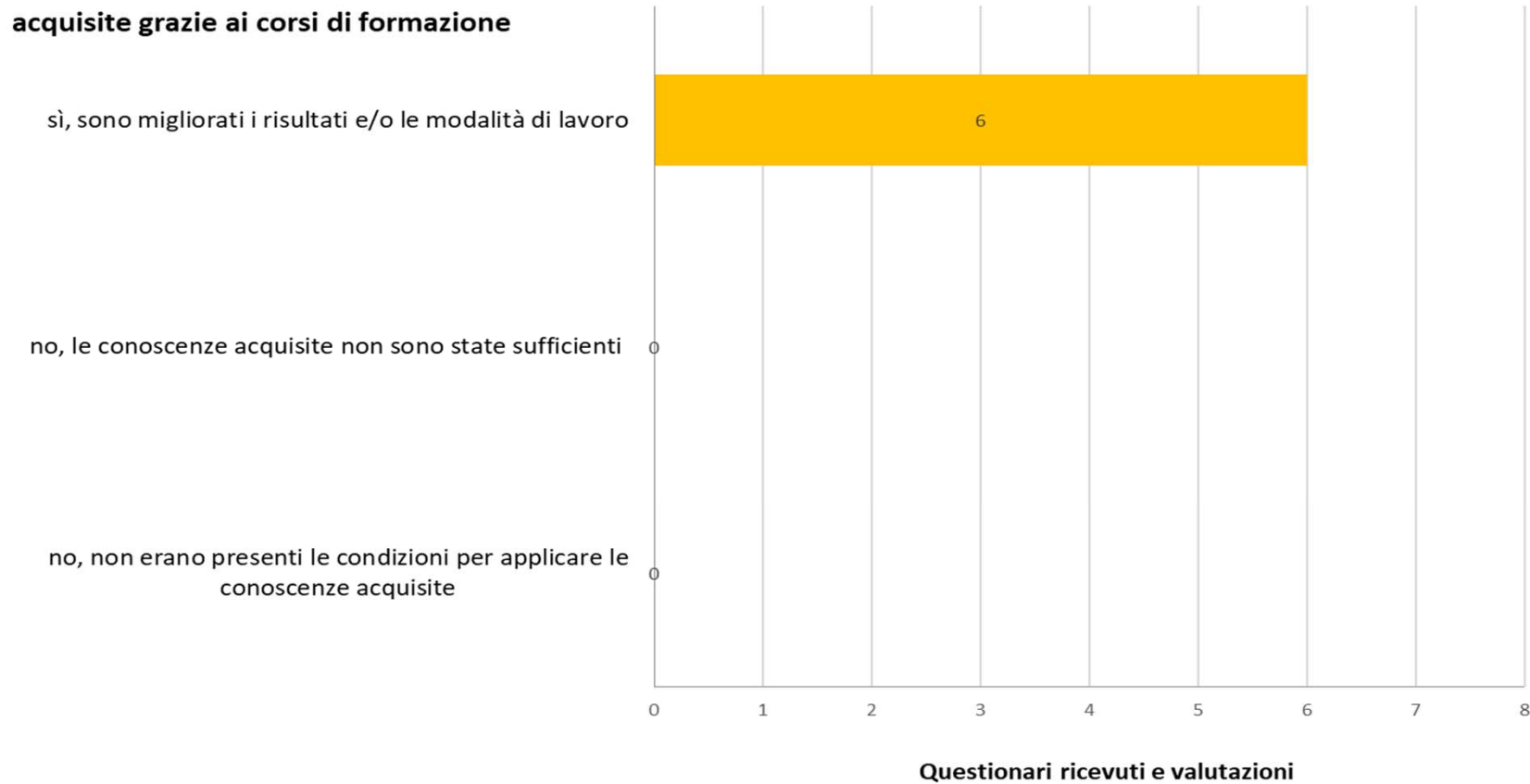


RISULTATI CUSTOMER SATISFACTION 2018

Committenti UniTO corsi di formazione interna e esterna

Esiti customer satisfaction 2018 committenti - Valutazione iniziative interne/esterne

Trasferibilità: i/le partecipanti hanno applicato nella propria attività lavorativa le conoscenze acquisite grazie ai corsi di formazione





RISULTATI GOOD PRACTICE

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 *Good Practice*, coordinato dal Politecnico di Milano.

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 comprende l'anno 2017 e il primo quadrimestre del 2018. La media della soddisfazione percepita rilevata su queste quattro dimensioni sale è 4,12 (scala 1 - 6).

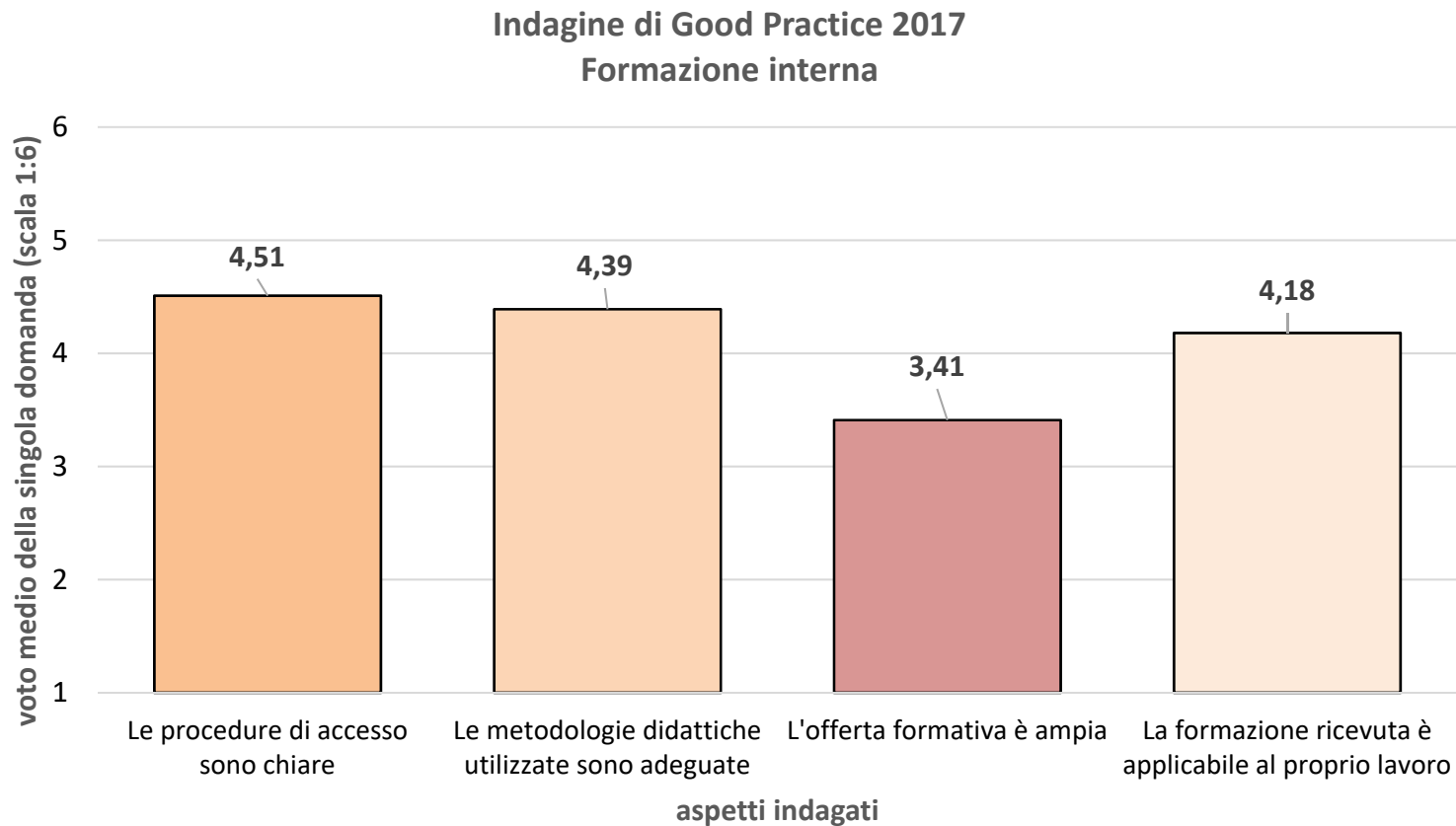
L'indagine per il 2018 non è ancora conclusa; in attesa degli aggiornamenti, si riportano pertanto i dati relativi all'indagine svolta su tale periodo (2017 + I° quadrimestre 2018).

L'80% dei rispondenti totali a *Good Practice*, ha risposto alle domande sulla partecipazione alla formazione e si stima che il 40% del personale TA partecipante a corsi di formazione interna abbia partecipato al survey.



RISULTATI GOOD PRACTICE

Analisi dati partecipazione a corsi di formazione interna



Dati in attesa di aggiornamento per l'anno 2018