



UNIVERSITÀ
DI TORINO

Customer Satisfaction 2022

Direzione Sviluppo Organizzativo e delle Risorse Umane

e Supporto Istituzionale ai Dipartimenti

Area Formazione

formazione

OBIETTIVI INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION



UNIVERSITÀ
DI TORINO

L'Area 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'Area 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 2022

Partecipanti a corsi di formazione interna



UNIVERSITÀ
DI TORINO

I questionari analizzati comprendono domande relative a:

- efficacia dell'azione formativa
- valutazione delle/dei docenti e/o tutor d'aula
- valutazione dell'operato del personale dell'Area Formazione

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

Nel 2022 sono stati organizzati **84 corsi di formazione interna** (alcuni dei quali hanno previsto anche più edizioni), con una partecipazione di personale tecnico-amministrativo e Dirigente pari a **1681 persone (89% del personale TA e Dirigente)**.

Nel 2022 si rileva una sostanziale continuità qualitativa, rispetto al 2021, con una valutazione media complessiva delle iniziative erogate pari a **3,49 (scala 1-4)**.

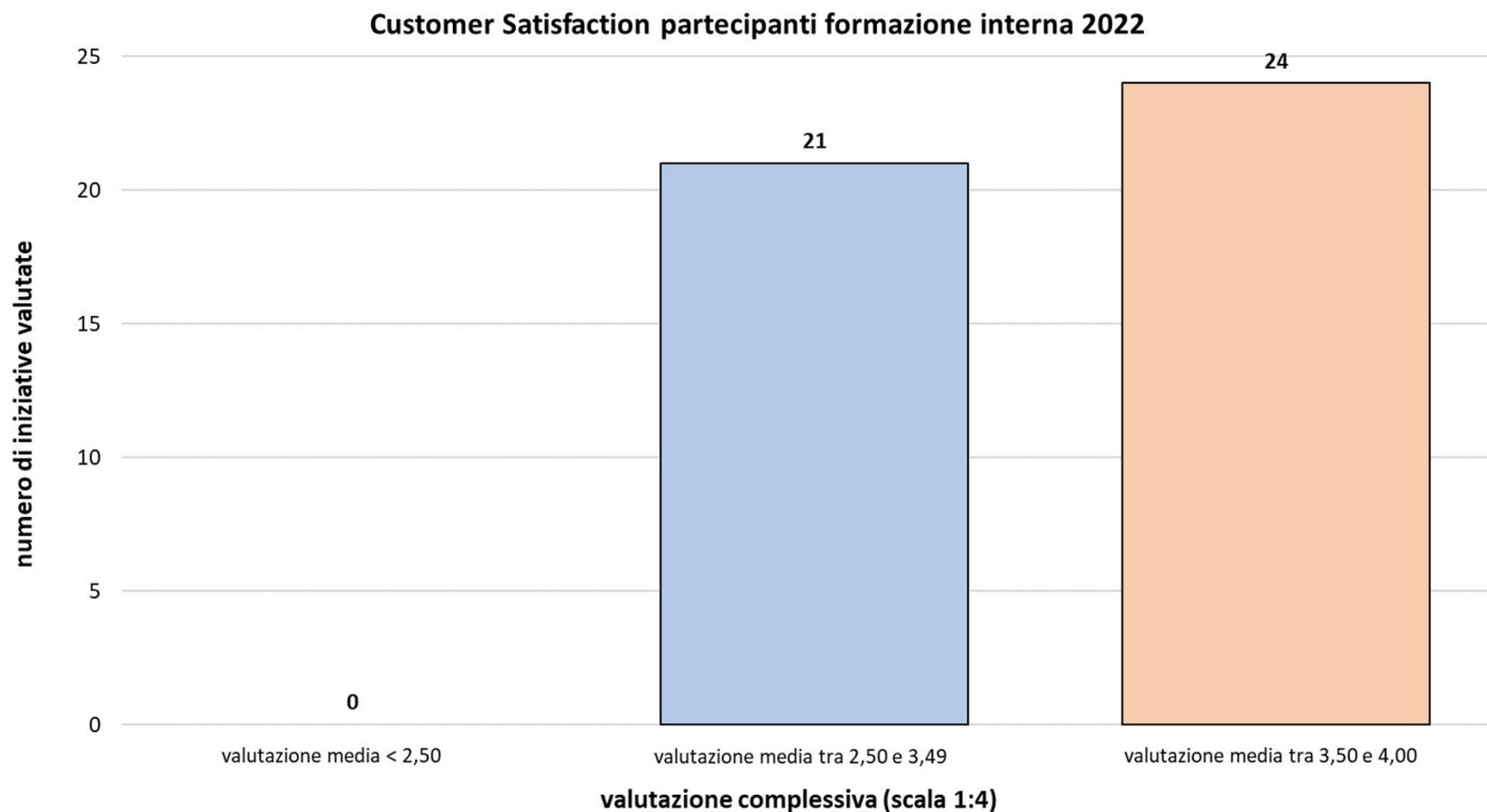
Valutazioni anno 2022		
Valutazione media tra 2,50 e 2,99	Valutazione media tra 3,00 e 3,49	Valutazione media tra 3,50 e 4,00
0,00%	46,67%	53,33%

RISULTATI CUSTOMER SATISFACTION 2022

Partecipanti a corsi di formazione interna



**UNIVERSITÀ
DI TORINO**



RISULTATI CUSTOMER SATISFACTION 2022

Focus - Partecipanti percorsi formativi Valorizzare le persone



UNIVERSITÀ
DI TORINO

Nel corso del 2022 si è ulteriormente ampliata l'attività di formazione dedicata a sviluppo e consolidamento delle competenze trasversali, con i percorsi Valorizzare le persone.

I percorsi formativi, che hanno coinvolto in totale ca. 246 persone su 11 iniziative in totale, si sono articolati come segue:

- Dalla valutazione al feedback
- Innovation Lab (Referenti performance, Responsabili, Teaming coordinatori funzionali di Polo, Task Force BPR)
- Master Expert TA e TR
- Professional Lab TR (iniziativa conclusa nel 2023)
- Comunità di pratica (Comunicazione, Strumenti per la scienza, Gestione dei laboratori)

È stata erogata inoltre una nuova versione del percorso *Io, Noi, Organizzazione*, con contenuti rivisti e aggiornati, sia come corso completo per coloro che non lo avevano frequentato precedentemente, sia come fruizione delle sole parti nuove (in totale 86 partecipanti).

Nella rilevazione 2022 particolare attenzione è stata dedicata agli aspetti relativi a:

- condividere strumenti e metodologie
- rafforzare relazioni e collaborazione
- applicare quanto appreso e migliorare la qualità del proprio lavoro

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

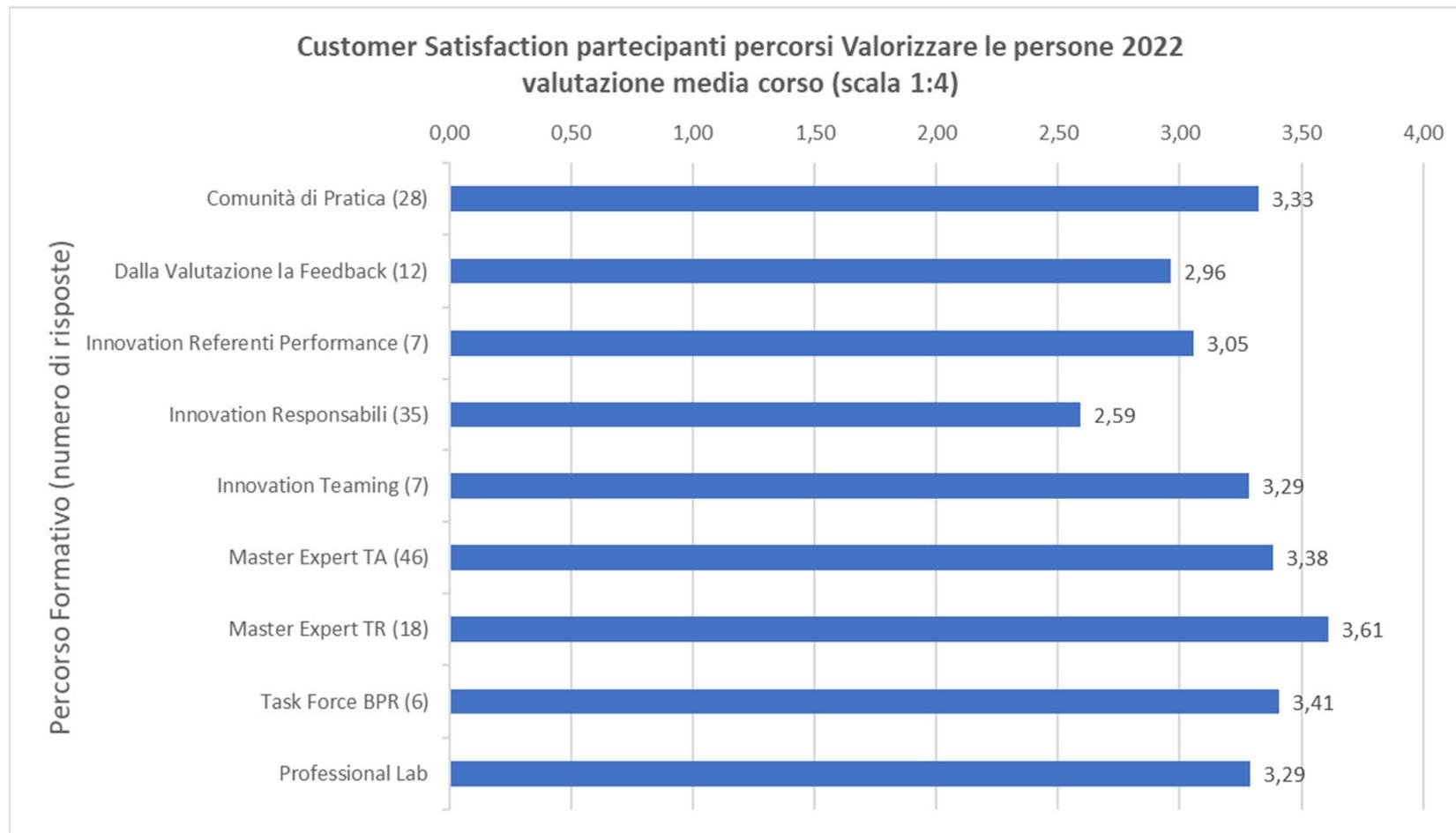
Di seguito si riportano alcuni grafici che sintetizzano i risultati (in media) rispetto alle varie iniziative.

RISULTATI CUSTOMER SATISFACTION 2022

Focus - Partecipanti percorsi formativi Valorizzare le persone



**UNIVERSITÀ
DI TORINO**

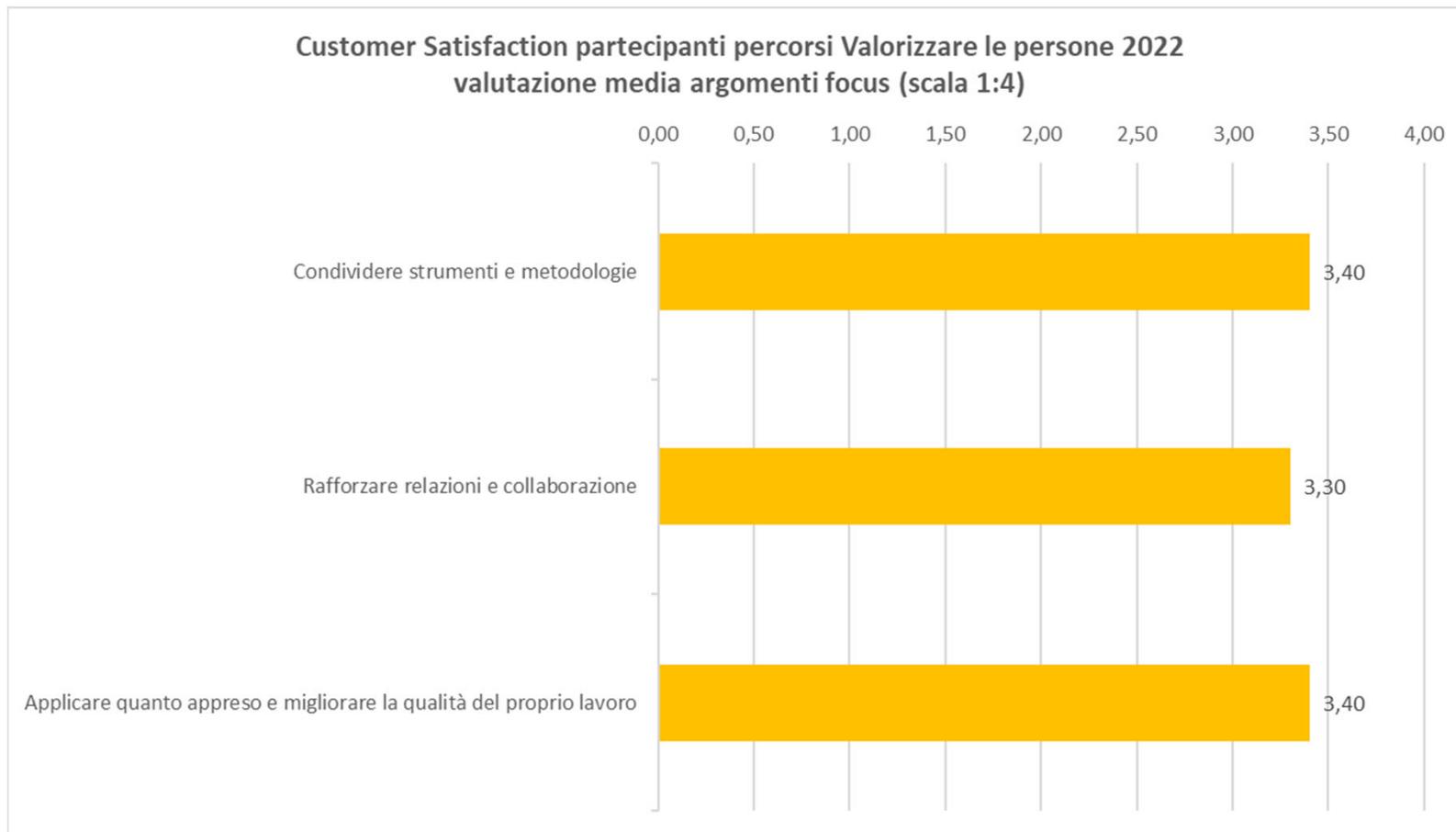


RISULTATI CUSTOMER SATISFACTION 2022

Focus - Partecipanti percorsi formativi Valorizzare le persone



**UNIVERSITÀ
DI TORINO**





RISULTATI GOOD PRACTICE

Analisi dati partecipazione a corsi di formazione



UNIVERSITÀ
DI TORINO

La soddisfazione dei/delle partecipanti ai corsi di formazione interna viene misurata non solo con *customer* gestite dall'Area Formazione, ma anche attraverso survey erogata al personale Tecnico-Amministrativo nell'ambito del **Progetto Nazionale *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 diversi 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 riguarda l'anno 2022. La media della soddisfazione percepita rilevata su queste quattro dimensioni è **4,03** (scala 1:6), dimostrando un andamento in linea con la precedente rilevazione (II sem. 2020-I sem. 2021 , pari a 4,49).

Si evidenzia che il numero di rispondenti alla rilevazione è piuttosto esiguo: si attesta su un valore inferiore al 20% del totale del personale TA.

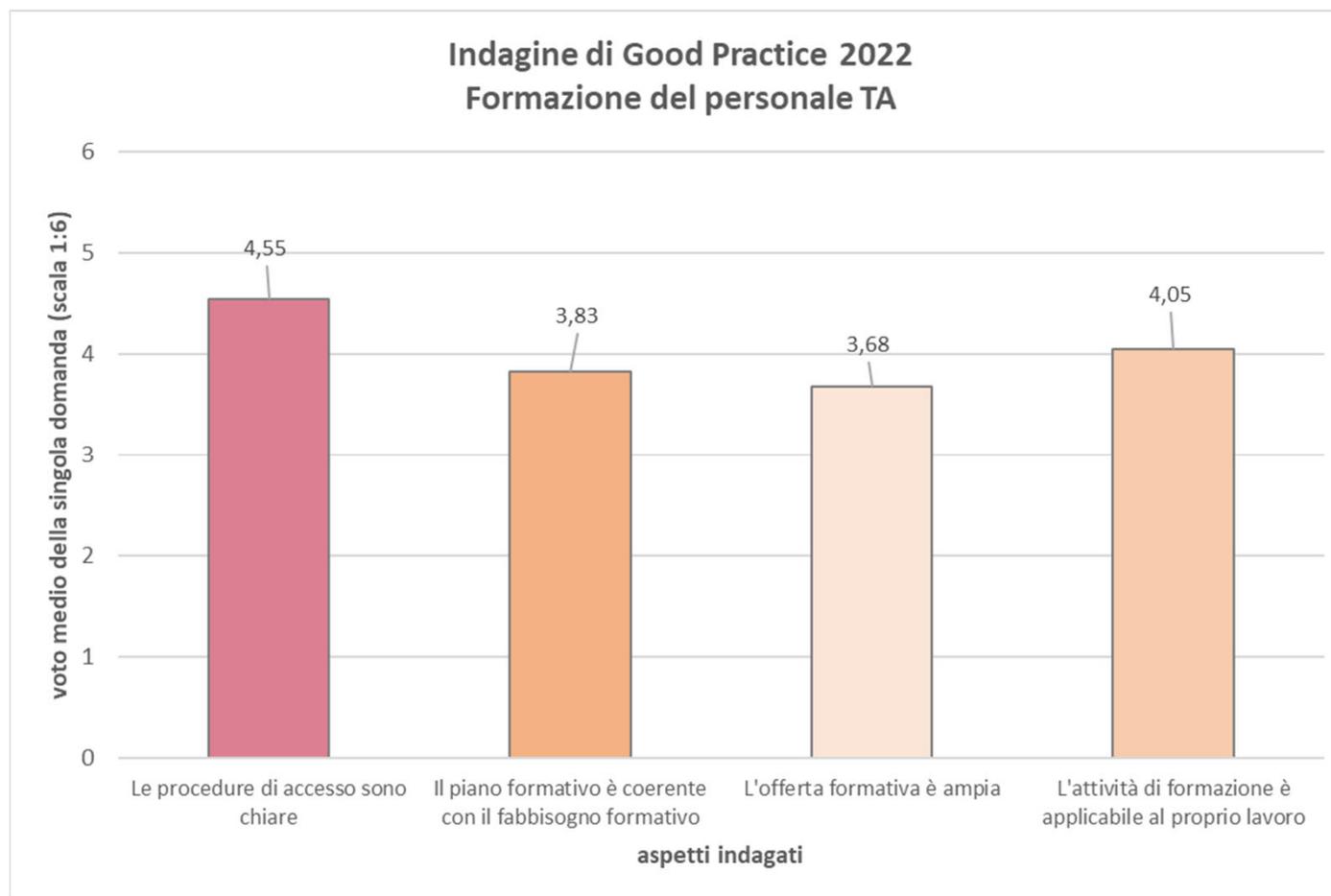


RISULTATI GOOD PRACTICE

Analisi dati partecipazione a corsi di formazione



UNIVERSITÀ
DI TORINO



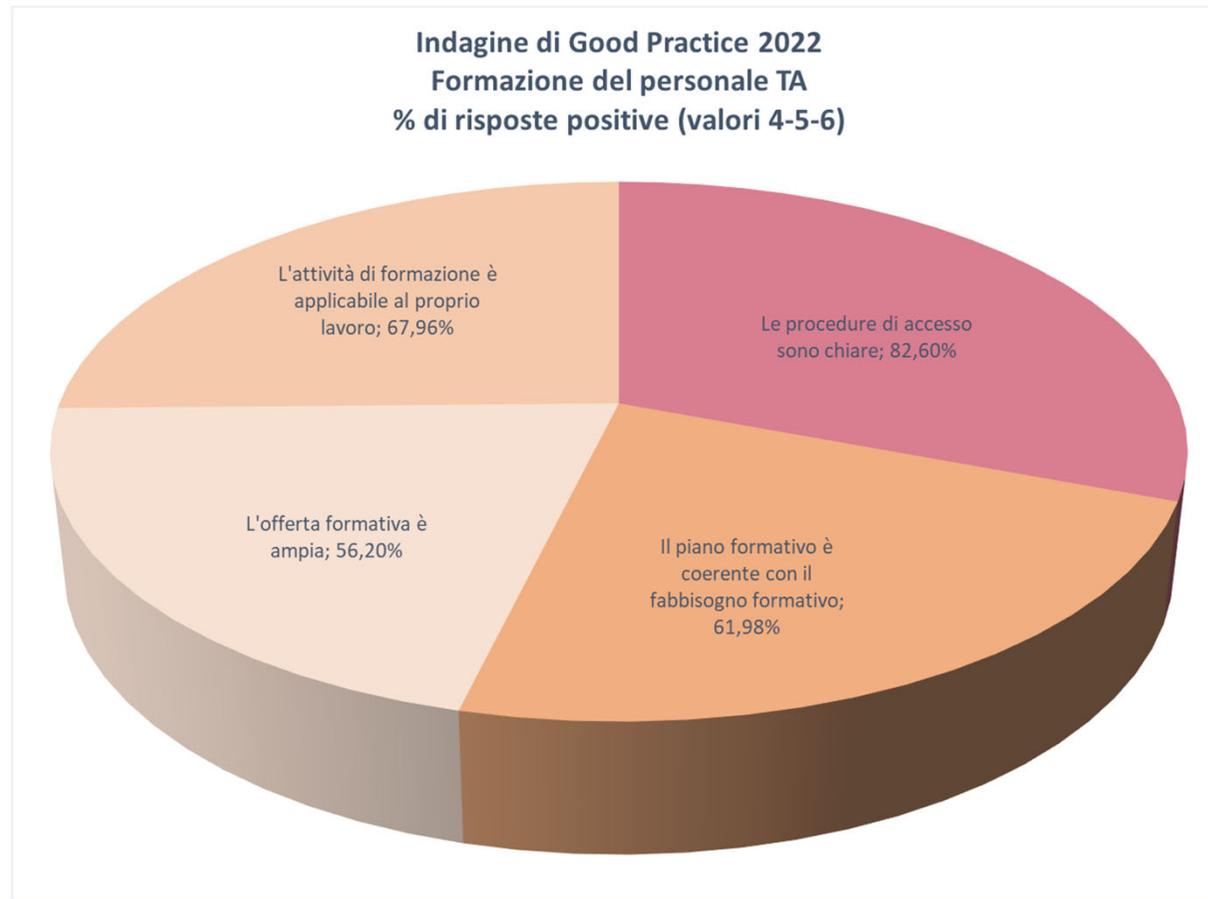


RISULTATI GOOD PRACTICE

Analisi dati partecipazione a corsi di formazione



UNIVERSITÀ
DI TORINO





UNIVERSITÀ
DI TORINO