



UNIVERSITÀ  
DI TORINO

# Customer Satisfaction 2023

---

*Direzione Sviluppo Organizzativo e delle Risorse Umane*

*e Supporto Istituzionale ai Dipartimenti*

**Area Formazione**

*formazione*

# OBIETTIVI INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION



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).

La partecipazione di tutte le figure di Ateneo coinvolte è fondamentale per permettere all'Area Formazione di attuare azioni volte al **miglioramento continuo**, in particolare per:

- comprendere meglio le aspettative di partecipanti e committenti
- monitorare gli aspetti di complessità relativi all'erogazione delle iniziative formative
- pianificare le azioni di miglioramento conseguenti.

# RISULTATI CUSTOMER SATISFACTION - PARTECIPANTI

*Iniziative di formazione interna*



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 2023 sono stati organizzati **116 corsi di formazione interna** (alcuni organizzati con più edizioni), con una partecipazione di personale Tecnico-Amministrativo e Dirigente pari a **1752 persone (86% del personale TA e Dirigente)**.

Nel 2023 si rileva un lieve aumento della soddisfazione percepita, rispetto al 2022, con una valutazione media complessiva delle iniziative erogate pari a **3,62 (scala 1-4)**.

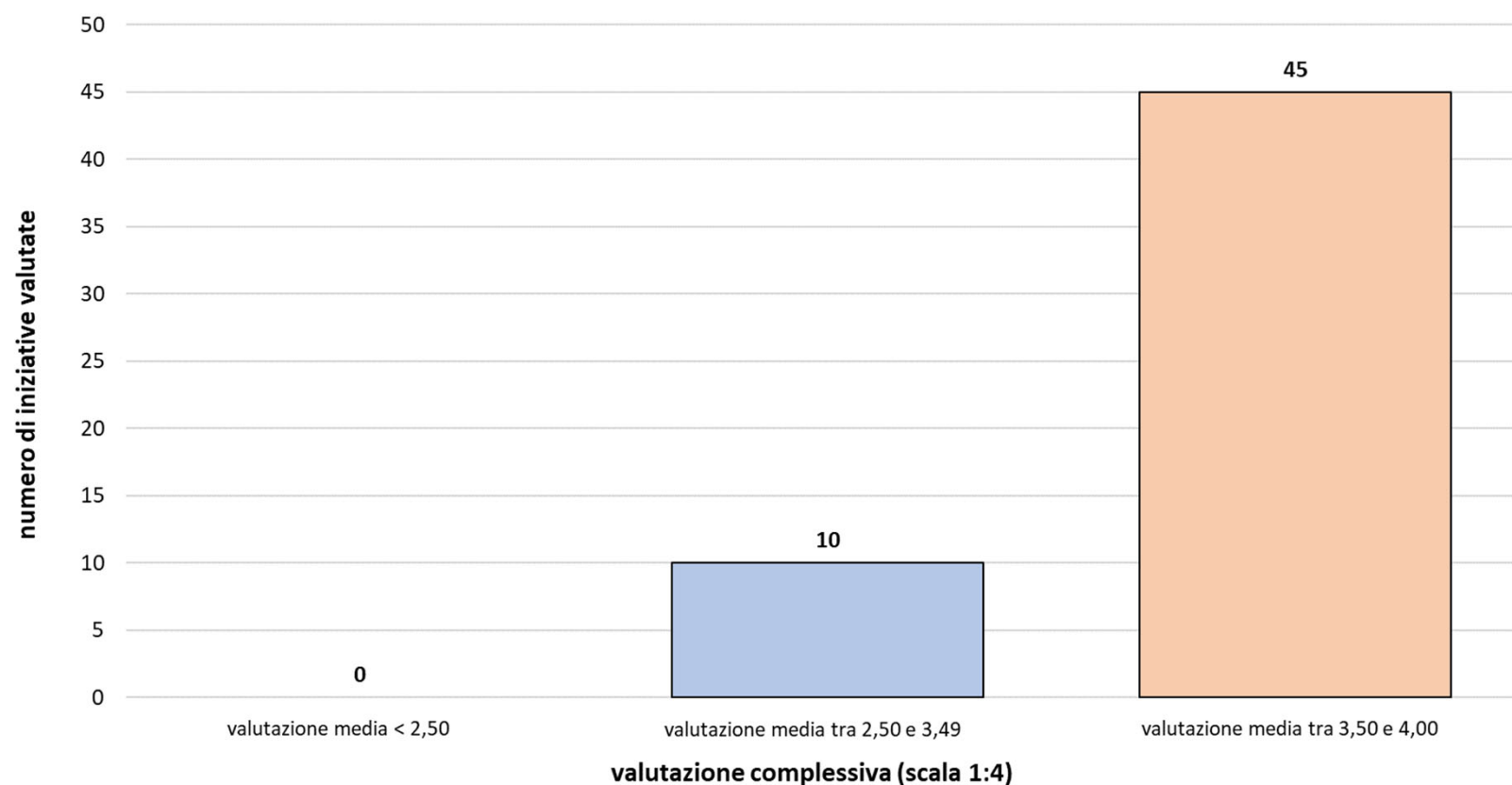
| Valutazioni anno 2023             |                                   |                                   |
|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| Valutazione media tra 2,50 e 2,99 | Valutazione media tra 3,00 e 3,49 | Valutazione media tra 3,50 e 4,00 |
| 0%                                | 18%                               | 82%                               |

# RISULTATI CUSTOMER SATISFACTION - PARTECIPANTI

*Iniziative di formazione interna*



UNIVERSITÀ  
DI TORINO



# RISULTATI CUSTOMER SATISFACTION - PARTECIPANTI

*Focus - Percorso Valorizzare le Persone*



UNIVERSITÀ  
DI TORINO

Nel corso del 2023 è proseguita l'attività di formazione dedicata a sviluppo e consolidamento delle competenze trasversali, con il percorso **Valorizzare le Persone**.

I percorsi formativi, che hanno coinvolto in totale ca. 270 persone su 10 iniziative in totale e si sono articolati come segue:

- *Comunità di Pratica* (Comunicazione Linguaggio inclusivo e cultura di parità, Strumenti per la scienza, Gestione dei laboratori)
- *Professional LAB TR* (iniziativa avviata nel 2022)
- Sperimentazione dell'estensione del sistema di misurazione e valutazione performance al personale TA – Valutate/Valutati e Valutatrici/Valutatori
- *Teaming* (Coordinatori Funzionali di Polo, Referenti Performance, Responsabili, Task Force BPR)

In continuità con gli aspetti indagati nel 2022, anche nella rilevazione 2023 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

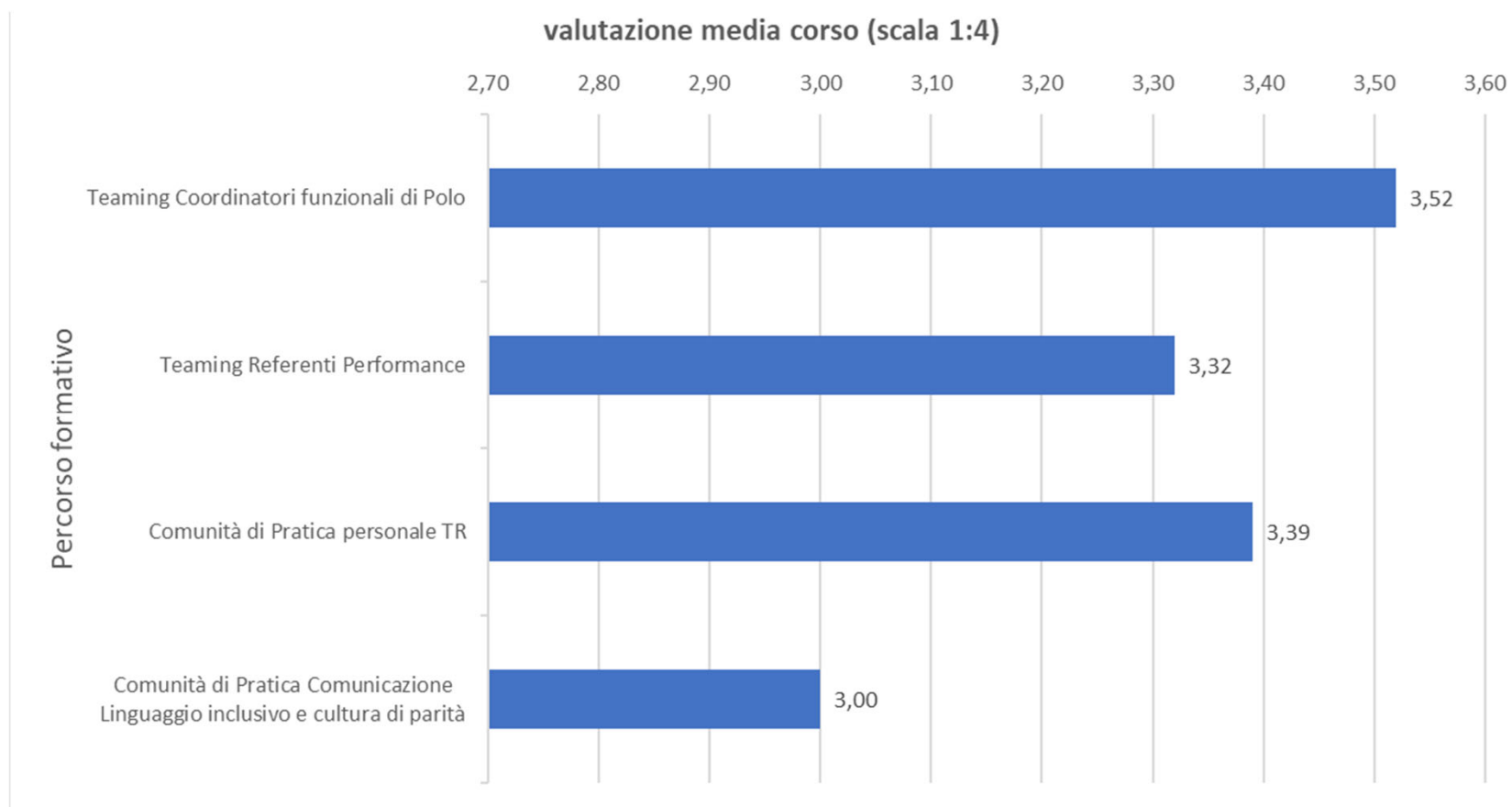
Di seguito si riportano alcuni grafici che sintetizzano le medie delle valutazioni.

# RISULTATI CUSTOMER SATISFACTION - PARTECIPANTI

*Focus - Percorso Valorizzare le Persone*



UNIVERSITÀ  
DI TORINO



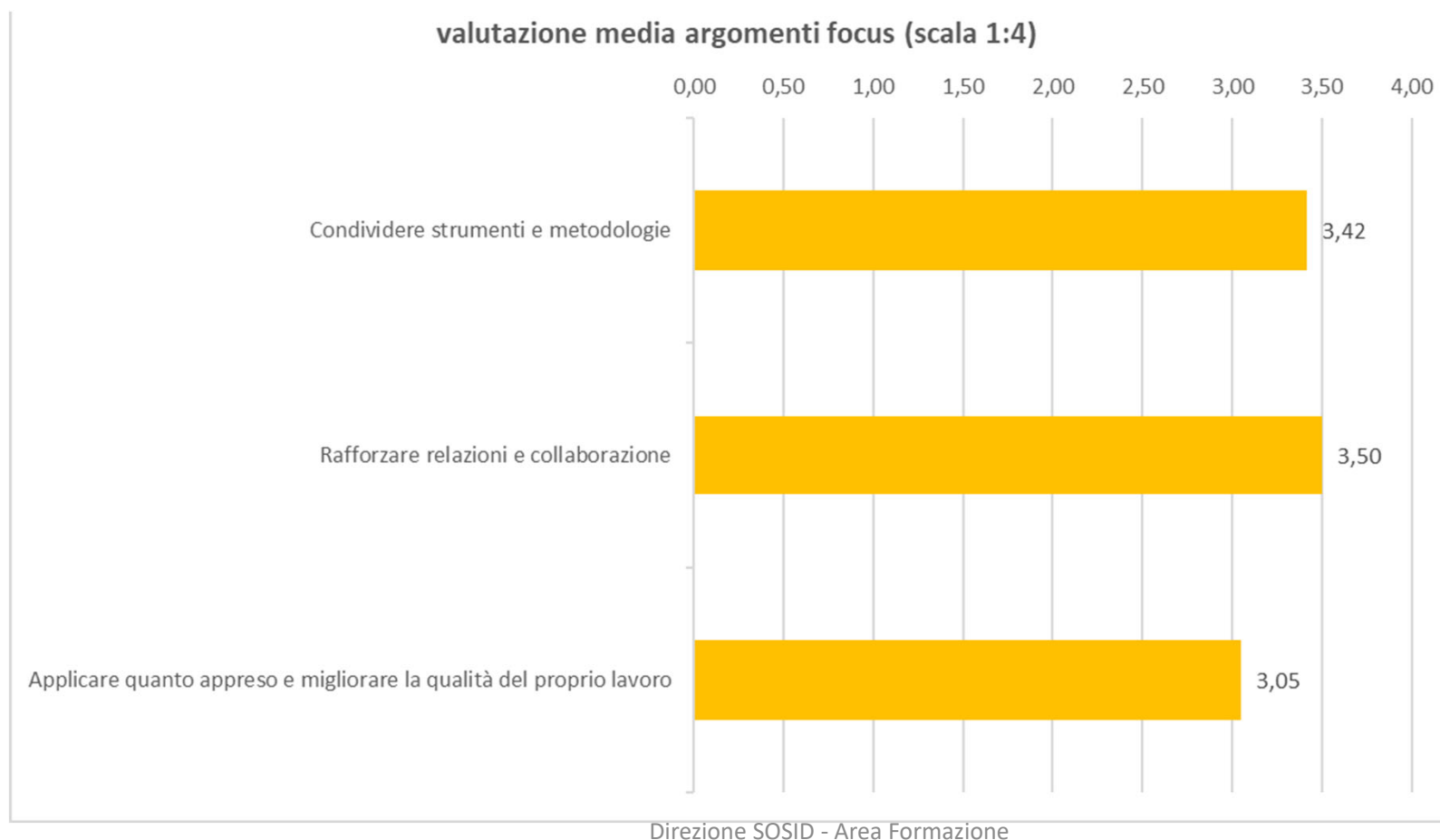
Direzione SOSID - Area Formazione

# RISULTATI CUSTOMER SATISFACTION - PARTECIPANTI

*Focus - Percorso Valorizzare le Persone*



UNIVERSITÀ  
DI TORINO



# RISULTATI CUSTOMER SATISFACTION - COMMITTENTI

*Iniziative di formazione interna*



UNIVERSITÀ  
DI TORINO

Al fine di rendere monitorare l'attività svolta e la sua trasferibilità e di programmare nuove iniziative formative, sono state **ridefinite le strategie di rilevazione** della soddisfazione committenti.

È stata adottata, in via sperimentale, una rilevazione mirata attraverso l'individuazione di iniziative formative interne di particolare rilievo (numero/tipologia destinatari, temi e obiettivi formativi) e la costruzione di questionari personalizzati in base alle diverse iniziative prese in esame.

L'indagine sperimentale avviata nel 2023 ha coinvolto 3 Dirigenti e il Responsabile Protezione Dati d'Ateneo (RPD) relativamente alle iniziative formative:

- *Project Management – Progetto Squadra* (13 iniziative dicembre 2022-novembre 2023; 115 partecipanti)
- *Principi fondamentali Privacy* e relativi approfondimenti (5 iniziative per 9 edizioni; 315 partecipanti)
- *Syllabus* – competenze digitali (percorsi formativi proposti dal Dip. Funzione Pubblica; 1.036 partecipanti nel 2023)
- *Cyber Guru* – sicurezza informatica (percorso formativo avviato a luglio 2023 e tuttora in corso; 1.235 partecipanti nel 2023).



# RISULTATI CUSTOMER SATISFACTION - COMMITTENTI

*Iniziative di formazione interna*



UNIVERSITÀ  
DI TORINO

Dall'elaborazione dei dati raccolti si evidenziano risultati più che soddisfacenti rispetto alla valutazione sia dell'impatto delle iniziative formative su cui si basa l'indagine, sia del servizio fornito dall'Area Formazione.

Gli aspetti indagati sono in particolare:

- **l'impatto della formazione** sull'apprendimento dei temi e sul miglioramento delle competenze
- **l'applicazione** delle conoscenze acquisite in ambito lavorativo

Su entrambi gli aspetti la valutazione dei/delle rispondenti è positivo e si evidenzia l'esigenza di prevedere, per alcuni temi, percorsi di aggiornamento periodico, nonché mantenere iniziative dedicate al personale neoassunto.

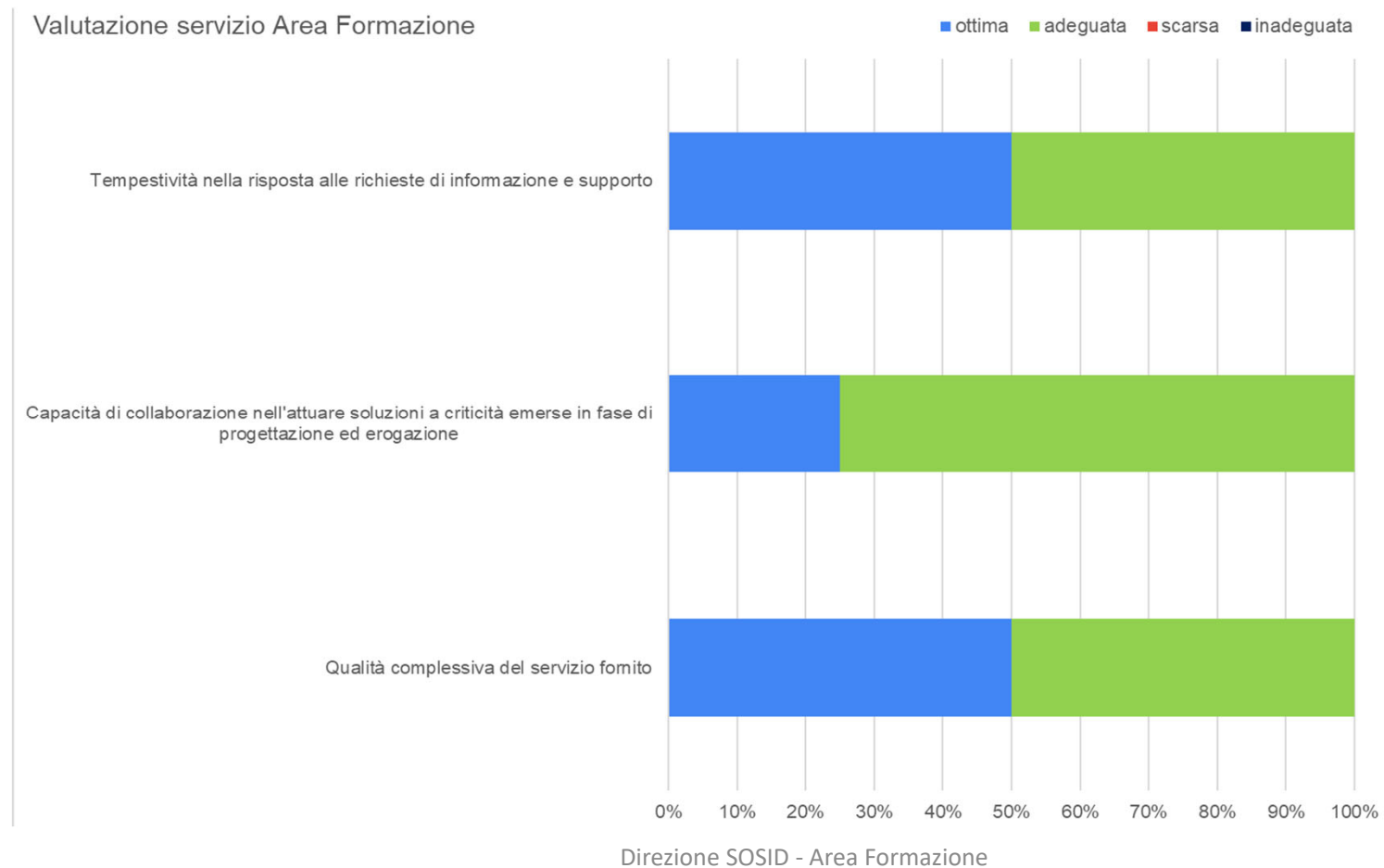
I suggerimenti e i commenti forniti saranno presi in opportuna considerazione nella stesura del Piano Formativo.

# RISULTATI CUSTOMER SATISFACTION - COMMITTENTI

## *Iniziative di formazione interna*



UNIVERSITÀ  
DI TORINO





# 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:

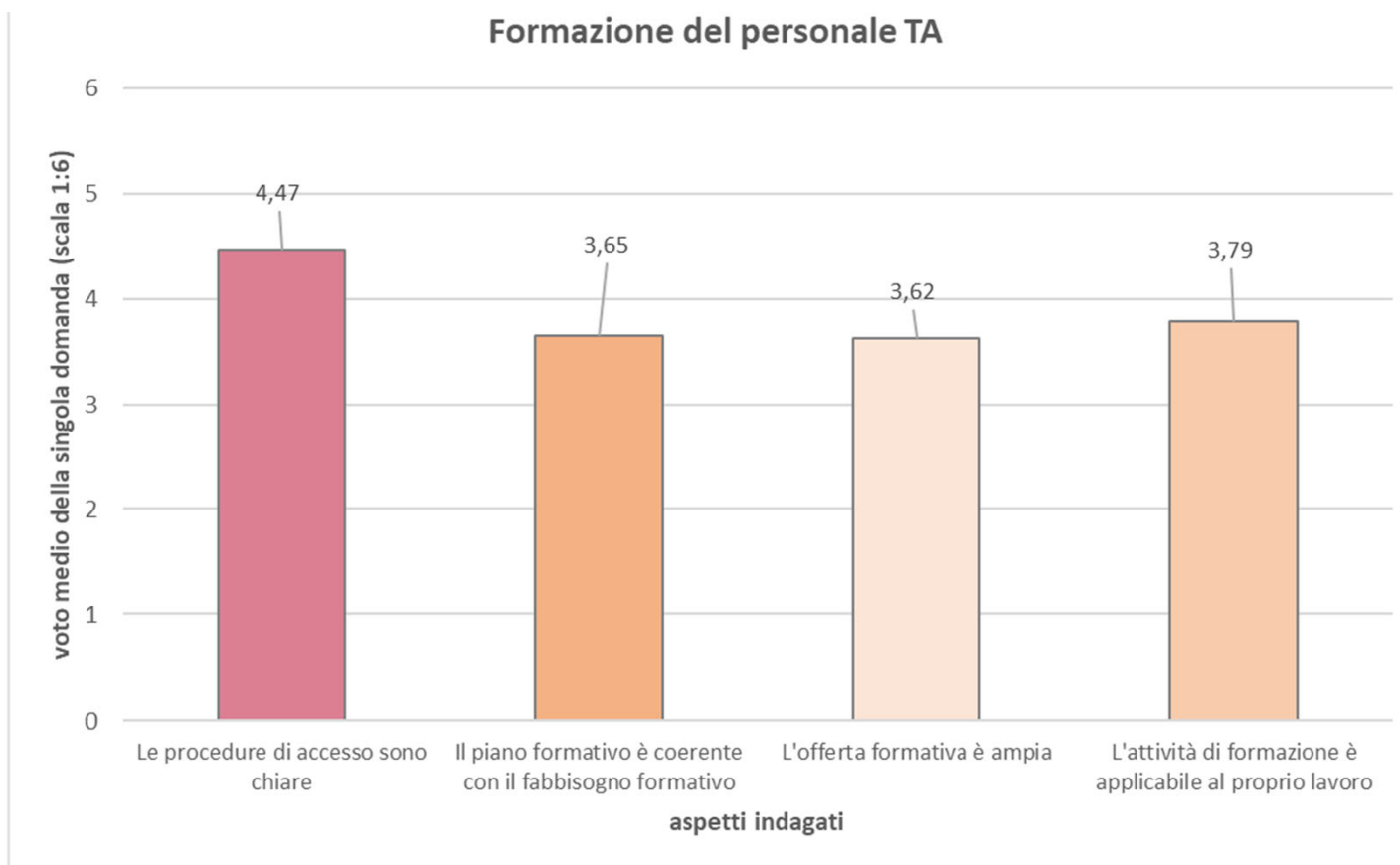
- le procedure di accesso ai corsi sono chiare
- le metodologie didattiche utilizzate sono adeguate
- l'offerta formativa è ampia
- la formazione ricevuta è applicabile al proprio lavoro

Il risultato complessivo riguarda l'anno 2023. La media della soddisfazione percepita rilevata su queste quattro dimensioni è **3,88** (scala 1:6), dimostrando un andamento sostanzialmente in linea con la precedente rilevazione.

Si evidenzia che il numero di rispondenti si attesta a circa un terzo del personale che ha partecipato a iniziative formative interne durante l'anno e, pertanto, il dato va comparato con le analisi di *customer* avviate e gestite dall'Area.

# RISULTATI GOOD PRACTICE

*Analisi dati partecipazione a corsi di formazione*

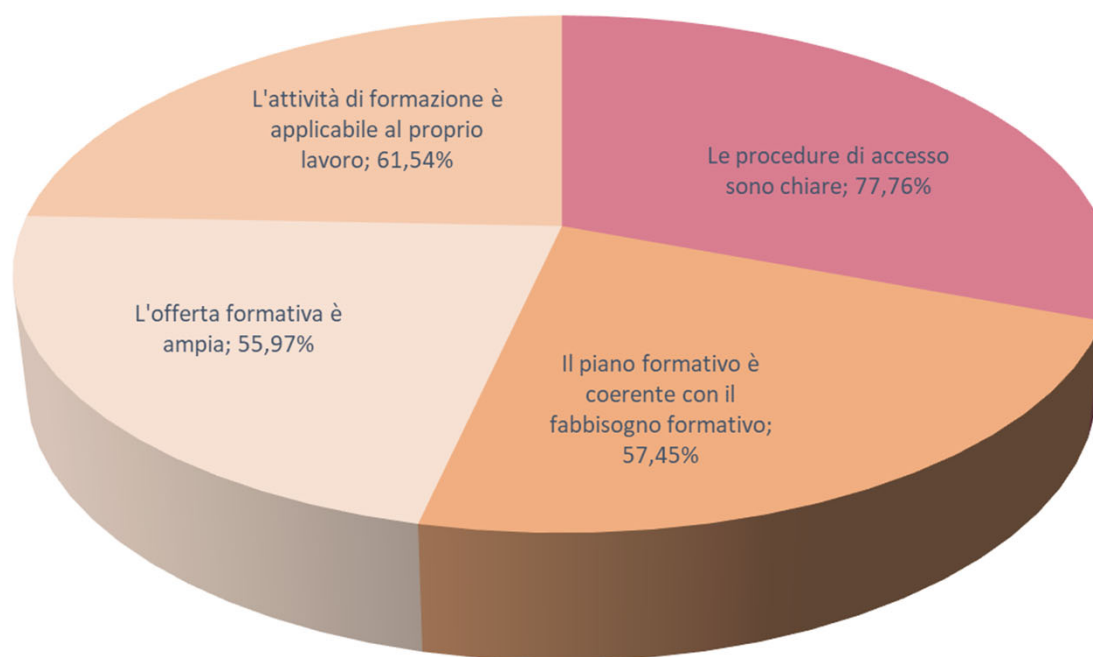


Direzione SOSID - Area Formazione

# RISULTATI GOOD PRACTICE

*Analisi dati partecipazione a corsi di formazione*

**Formazione del personale TA**  
**% di risposte positive (valori 4-5-6)**



■ Le procedure di accesso sono chiare

■ Il piano formativo è coerente con il fabbisogno formativo

■ L'offerta formativa è ampia

■ L'attività di formazione è applicabile al proprio lavoro

Direzione SOSID - Area Formazione



**UNIVERSITÀ  
DI TORINO**

Per info: [formazione@unito.it](mailto:formazione@unito.it)