

1. PRINCIPI GENERALI

L'Università degli Studi di Torino, nel perseguimento della propria *mission* e in linea con quanto previsto dalla programmazione strategica, promuove processi e sistemi atti a garantire l'adeguata pianificazione, programmazione, realizzazione e miglioramento continuo delle attività di tutta la sua Comunità, attraverso modalità coerenti con le specificità delle diverse strutture di Ateneo.

L'Area Formazione, incardinata nella Direzione Sviluppo Organizzativo e delle Risorse Umane e Supporto Istituzionale ai Dipartimenti, ha il compito istituzionale di promuovere, presidiare e gestire le attività di formazione e aggiornamento professionale destinate principalmente al personale Tecnico-Amministrativo di Ateneo e, per progetti specifici e/o di carattere informativo-generale, al personale Docente e Ricercatore.

Il presente documento definisce le politiche della qualità relative all'Area Formazione dell'Università degli Studi di Torino, struttura certificata ISO 9001:2015 sin dal 2005. Questo documento esplora i numerosi benefici e miglioramenti che la certificazione di qualità può apportare alla nostra struttura.

2. POLITICA PER LA QUALITÀ NELLA FORMAZIONE

Le attività dell'Area Formazione sono declinate secondo principi guida e finalità che - in linea con le Direttive Ministeriali (es. *Piano Strategico di Formazione dei Dipendenti Pubblici, Direttiva sulla Formazione 2023, etc*), i Piani e Regolamenti di Ateneo (es. *Regolamento Generale di Organizzazione 2016, etc*), le indicazioni dell'Agenzia Nazionale di Valutazione del sistema Universitario e della Ricerca (ANVUR) e del Sistema Qualità ISO 9001:2015 (es. *Sistema di Assicurazione della Qualità di Ateneo, aggiornamento norme ISO, etc*) - prevedono:

- la definizione di **obiettivi mirati**.

Gli obiettivi dell'Area discendono, in una logica di progressivo *cascading* di significatività e semplificazione, dagli obiettivi strategici di Ateneo (Piano Strategico 2021-2026) - *Azione strategica 1.1.3: Valorizzare le competenze e le professionalità del Personale Tecnico-Amministrativo per lo sviluppo della comunità di UniTo e del Territorio, attraverso l'aggiornamento costante, anche nell'ambito delle nuove tecnologie, la mobilità internazionale e incentivi mirati* - e dagli obiettivi di performance individuale della Dirigente, come previsto dal Sistema di Misurazione e Valutazione delle Performance (SMVP).

- la gestione della propria attività in stretta relazione con le **esigenze dell'organizzazione** e attraverso **metodologie innovative**.

L'Area promuove iniziative formative che favoriscano la crescita personale e professionale, in linea il Sistema di Gestione delle Competenze adottato dal nostro Ateneo e il necessario adeguamento ai cambiamenti organizzativi e all'innovazione dei servizi, attraverso il coinvolgimento diretto e continuo di Direttore Generale e Direttori/Direttrici e l'individuazione di obiettivi formativi specifici per le famiglie professionali.

Il Piano Formativo è triennale ed è inserito nel Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO), approvato in ottica *rolling*, a gennaio di ogni anno.

Il personale di UniTO può partecipare a iniziative formative erogate con modalità differenti e la cui scelta del metodo è coerente con obiettivi individuati e risultati attesi, in particolare:

- aula
- online/ *e-Learning*
- *Tutoring on the job* e progetti di *Onboarding*.
- comunità di pratica
- metodologie attive, laboratori esperienziali, lavori di gruppo e Project Work

- la progettazione di interventi formativi che garantiscano un **ambiente di apprendimento stimolante e inclusivo**.

Le iniziative formative sono volte ad assicurare che contenuti e risultati di apprendimento attesi siano coerenti con le esigenze organizzative e soddisfino la crescente domanda di competenze specifiche necessarie per affrontare la costante evoluzione tecnologica e digitale.



UNIVERSITÀ
DI TORINO

Direzione Sviluppo
Organizzativo e delle
Risorse Umane e Supporto
Istituzionale ai Dipartimenti
Area Formazione

POLITICA DELLA QUALITÀ

Obiettivo della formazione è implementare programmi formativi innovativi che sfruttino le nuove tecnologie e metodologie didattiche per migliorare l'apprendimento e lo sviluppo professionale del personale. Questo include l'avvio di percorsi in e-Learning prodotti internamente o fruiti attraverso i canali messi a disposizione dal Ministero (es. Syllabus), la realizzazione di workshop interattivi e l'organizzazione di seminari e conferenze con esperti/e del settore anche su temi di inclusività/parità e contrasto alle discriminazioni.

L'Area garantisce equa partecipazione a tutto il personale, attraverso l'attenzione all'accessibilità dei contenuti e la messa a disposizione di materiali e registrazioni degli interventi formativi.

- lo sviluppo di **partnership** con istituzioni accademiche a livello nazionale e internazionale.

L'Ateneo, dal 2022, promuove il progetto UNIVisit destinato al personale Tecnico-Amministrativo, attraverso la costruzione, condivisa con Direzioni e Dipartimenti e presidiata dall'Area Formazione, di progetti formativi innovativi che prevedono brevi periodi di mobilità a livello nazionale e internazionale. L'Area collabora inoltre alla promozione di bandi Staff Erasmus + e progetti di JobSharing in Europa.

- il **monitoraggio** e la **rendicontazione** delle attività e l'attuazione di idonee **politiche di ascolto e confronto**.

L'Area monitora le iniziative formative, nelle diverse fasi:

- *pianificazione e progettazione* – raccolta dei fabbisogni formativi e confronto con Direttori/Direttrici e Responsabili (ove possibile) per la verifica degli obiettivi formativi e degli output attesi, individuazione dei/delle partecipanti
- *erogazione* – gestione delle iscrizioni attraverso la piattaforma online U-Gov Sviluppo e Formazione, presidio delle attività in aula per la necessaria accoglienza dei/delle partecipanti e dei/delle docenti, supporto tecnico in sito e sull'istanza Moodle per la formazione del personale
- *valutazione* – raccolta ed elaborazione dei questionari di *customer satisfaction* rivolti a discenti, Direttori/Direttrici e dei dati in esito a indagini di *customer* nazionali (es. Good Practice)
- *rendicontazione* – pubblicazione sulla pagina intranet della Formazione di report relativi alla formazione erogata annualmente e alla partecipazione a iniziative formative specifiche e obbligatorie per il personale (es. Syllabus, Cyber Guru). L'Area invia inoltre a ogni Direttore/Direttrice un report e/o una relazione sintetica al termine delle iniziative specificamente richieste e progettate internamente, riportanti dati relativi alla partecipazione e alla valutazione della qualità dell'iniziativa.

- il rafforzamento di attività e sistemi di **comunicazione**.

In linea con quanto sopra esposto e in una logica di trasparenza e coinvolgimento di tutti gli *stakeholder* di Ateneo nel processo di miglioramento della qualità e della completezza delle informazioni di interesse generale e/o specifico, l'Area Formazione presidia i principali canali di comunicazione istituzionali messi a disposizione dall'Ateneo: sito internet, pagina intranet, mail istituzionale e istanza Moodle, anche attraverso la pubblicazione di una informativa mensile delle attività in corso e concluse (InForm).

3. POLITICA PER L'INNOVAZIONE E QUALITÀ DEI SERVIZI

L'Area Formazione collabora con le diverse strutture di Ateneo al fine di migliorare la qualità delle iniziative e del servizio offerto, in particolare attraverso:

- mappatura e valorizzazione delle **competenze del personale**

Nell'ambito dell'impegno continuo dell'Università di Torino per l'eccellenza accademica e operativa, la mappatura delle competenze del personale rappresenta uno strumento strategico fondamentale. Questa attività consente di identificare le competenze attuali e le necessità formative, permettendo una pianificazione mirata ed efficace della formazione. In linea con le direttive ministeriali e le esigenze dell'Ateneo, questo documento delinea il processo di mappatura delle competenze, gli obiettivi e i benefici attesi.

La mappatura delle competenze contribuirà a migliorare la qualità del lavoro e dei servizi amministrativi, assicurando che il personale possieda le competenze necessarie per svolgere efficacemente le proprie mansioni.



Certificazione di Qualità
ISO 9001:2015 n°176361

Via Po, 31 - 10124 Torino

formazione@unito.it



UNIVERSITÀ
DI TORINO

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

Area Formazione

POLITICA DELLA QUALITÀ

Una pianificazione della formazione basata su dati concreti permette di allocare le risorse in modo più efficiente, evitando sprechi e massimizzando l'impatto dei programmi formativi e, attraverso lo sviluppo delle competenze, sarà possibile offrire migliori opportunità di crescita professionale al personale, aumentando la motivazione e la soddisfazione lavorativa.

L'Ateneo partecipa, dal 2024, al Progetto R.I.V.A. – Risorse Umane per il Valore Pubblico, promosso dal Dipartimento della Funzione Pubblica.

- aumento della **dematerializzazione e informatizzazione dei processi**

L'Area Formazione riconosce l'importanza strategica della dematerializzazione e dell'informatizzazione dei processi amministrativi e formativi: in un contesto in continua evoluzione, l'adozione di tecnologie avanzate non solo migliora l'efficienza operativa, ma contribuisce anche a ridurre l'impatto ambientale, aumentando la sostenibilità dell'Ateneo. Particolare attenzione viene data alla formazione del personale sull'uso di nuovi strumenti digitali e piattaforme automatizzate, oltre che allo sviluppo di competenze tecniche e trasversali specifiche.

Le linee di azione della formazione sono volte al potenziamento delle piattaforme di e-Learning per offrire corsi di formazione online e seminari virtuali; allo sviluppo di contenuti formativi digitali, come video lezioni, materiali interattivi e quiz online e alla implementazione di sistemi di tracciamento dei progressi formativi e delle competenze acquisite dal personale grazie all'integrazione tra il sistema U-Gov Sviluppo e Formazione e U-Gov Competenze.

4. CONCLUSIONI

La puntuale attuazione dei principi guida e delle azioni sopra elencate permette il consolidamento e miglioramento continuo dell'efficienza e dell'efficacia del Sistema Qualità (ISO 9001:2015), garantendo l'affidabilità, di processo e di prodotto, degli interventi formativi. Per l'Area Formazione la certificazione non è solo un sigillo di eccellenza, ma anche uno strumento strategico per il miglioramento continuo agito attraverso l'analisi delle non conformità, la gestione di azioni correttive, l'avvio di azioni di miglioramento e l'ottimizzazione dell'uso delle risorse, periodicamente monitorate.

Si auspica che tali azioni possano essere supportate dalla *Governance* di Ateneo e promosse come parte integrante della strategia di sviluppo e qualità dell'Ateneo.

La politica della qualità sarà rivista periodicamente per garantirne la continua adeguatezza e allineamento con la missione, la visione e gli obiettivi strategici dell'Università degli Studi di Torino, riconoscendo l'importanza cruciale della formazione del personale come pilastro fondamentale per lo sviluppo delle competenze del personale e la creazione di valore pubblico.

Torino, 27 maggio 2024

*Direzione Sviluppo Organizzativo
e delle Risorse Umane
e Supporto Istituzionale ai Dipartimenti
La Direttrice
Vilma Angela Garino*



Certificazione di Qualità
ISO 9001:2015 n°176361

Via Po, 31 - 10124 Torino formazione@unito.it