

Formarsi per non fermarsi

Report finale TERRITORIALE

For.Te 3/19



Avviso Commercio, Turismo e Servizi - 3/19

Il piano formativo territoriale “**Formarsi per non fermarsi**”, risponde alle *esigenze di qualificazione e aggiornamento delle competenze del personale* delle società coinvolte per promuovere la crescita dei dipendenti nell’ottica di una maggiore professionalizzazione nonché del rilancio delle imprese nel loro scenario di riferimento.

Formarsi per non fermarsi

OBIETTIVI

01

Promozione della qualità del servizio

02

Soddisfazione del cliente

03

Approfondimento delle competenze linguistiche e informatiche

04

Sviluppo delle soft skills

05

Adeguamento e riconversione delle competenze professionali

06

Sostegno per la permanenza dei lavoratori

Alcuni numeri sul progetto

1.059

Totale ore di formazione fornite

506

Dipendenti formati

21

Aziende coinvolte

47

Moduli formativi gestiti



Moduli formativi attivati

Vendita, marketing

- Gestione del reclamo
- La gestione del cliente
- La relazione con il cliente
- L'economia al servizio della vendita
- Negoziazione
- Strategie di vendita e gestione del cliente
- Tecniche di vendita
- Vendita per il turismo

Lingue straniere

- Business English
- Business English avanzato
- Inglese
- Inglese intermedio
- Inglese Tecnico
- Spagnolo

Gestione aziendale e amministrazione

- Agile e Project management
- Comunicazione per il digital
- Educazione posturale
- Gestionale Zucchetti: caricamento pacchetti
- Gestire le relazioni d'ufficio
- La cultura della sicurezza in smartworking
- La gestione del team
- People management
- Privacy
- Smartworking: flessibilità ed efficienza
- Smartworking: gestire il team a distanza
- Smartworking: il giusto bilanciamento fra lavoro e vita privata
- Social media advocacy

Sviluppo delle abilità personali

- Comunicazione
- Comunicazione assertiva
- Gestione del tempo
- L'arte di comunicare
- Potenziamento delle soft skills
- Public Speaking
- Time management

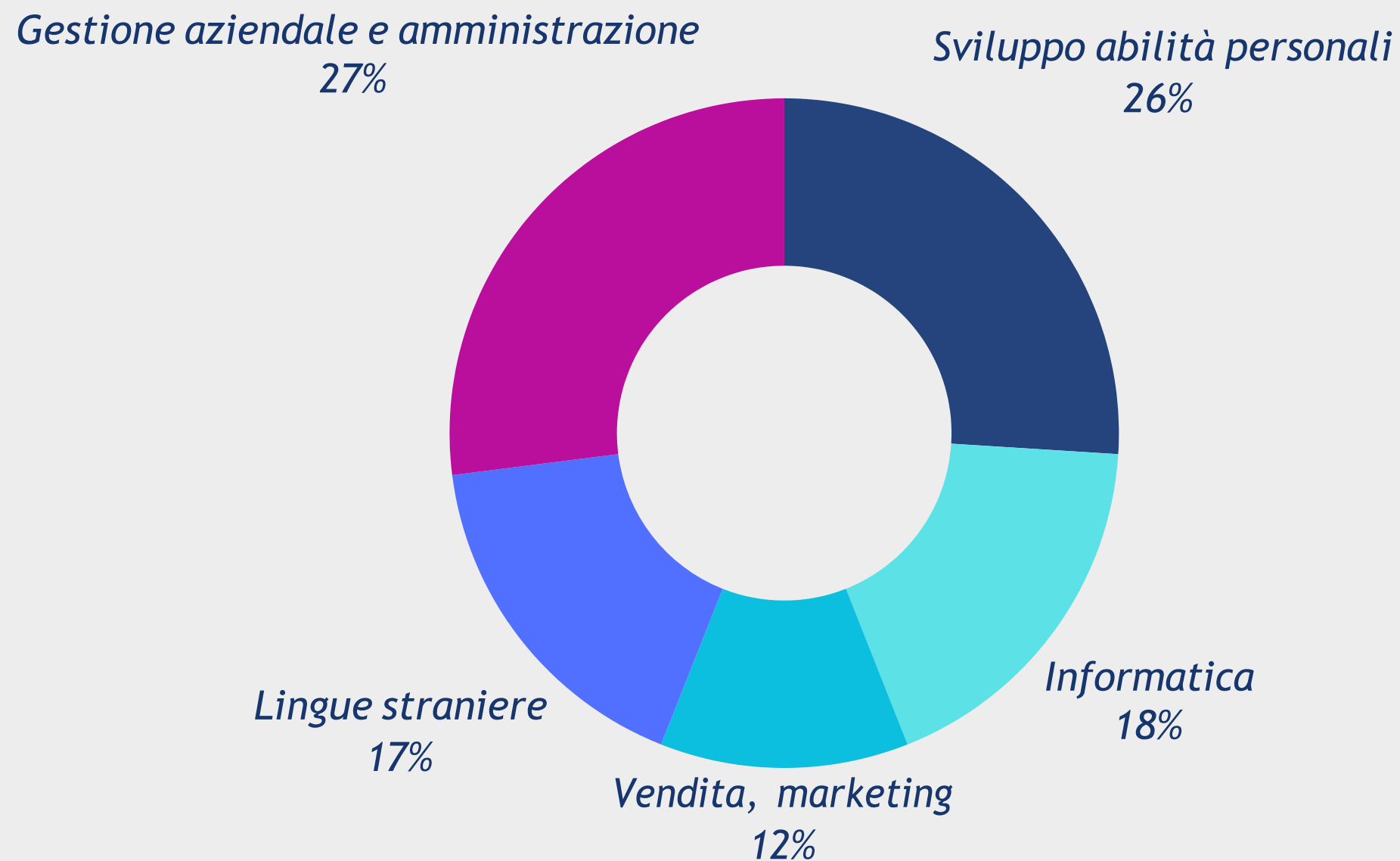
Informatica

- Excel base
- Excel intermedio
- Office
- Outlook, forms e app
- Power Bi
- Power Point
- Share Point & One Drive

Tematiche affrontate

Il presente piano è stato dedicato interamente alle **competenze trasversali**. Inizialmente era stato previsto un pacchetto di ore dedicato alla formazione obbligatoria di salute e sicurezza, tuttavia nel corso dello svolgimento del piano le aziende coinvolte hanno preferito concentrarsi sulla formazione volta alla crescita professionale e personale dei propri dipendenti, finanziando con risorse proprie i corsi di salute e sicurezza..

Dal grafico si evince come le aziende abbiano dato particolare peso alla formazione dei propri dipendenti per quanto riguarda le tematiche delle **relazioni in ufficio**, dell'implementazione di **strumenti gestionali** e di **tecniche** legate al mondo **vendita**, che facilitino il lavoro dei propri collaboratori, e delle soft skills, al fine di potenziare le competenze personali dei singoli e dei gruppi di lavoro.



L'obiettivo perseguito in modo unanime è stato quello di fornire ai propri collaboratori gli **strumenti per crescere** sia come persone che come professionisti, partendo dal presupposto che la crescita e la cura del singolo siano la base per la crescita ed il **potenziamento dell'azienda**.

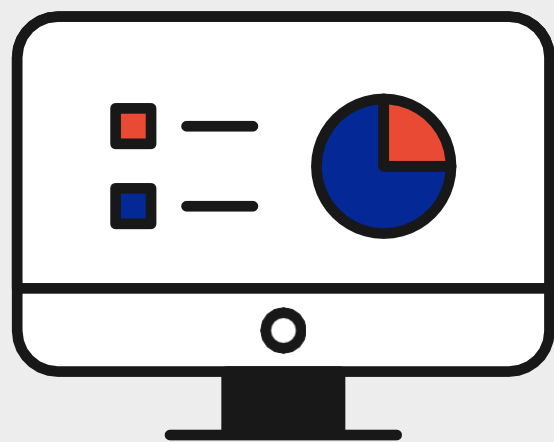
Tipologia di formazione

Il presente piano formativo è stato erogato in un **periodo storico** estremamente **peculiare**: gli anni di erogazione sono stati attraversati dalla pandemia con cui noi tutti abbiamo dovuto fare i conti.

Appena possibile, la formazione è stata trasferita, per i mesi convolti da questo evento, su sistemi di webinar che hanno permesso alle aziende di proseguire nei percorsi formativi programmati, modificando talvolta i contenuti e le modalità orarie ed organizzative.

Questo nuovo metodo, nonostante sia stato introdotto per cause di forza maggiore, ha dato riscontri positivi, tant'è che, anche a seguito della ripresa di una vita lavorativa regolare, **molte aziende hanno scelto di proseguire la formazione in webinar**, e di farne un valore aggiunto per la propria realtà.

Ci troviamo quindi, al termine del piano, con un **sostanziale equilibrio** tra la modalità formativa webinar e quella in presenza.



42%

in webinar



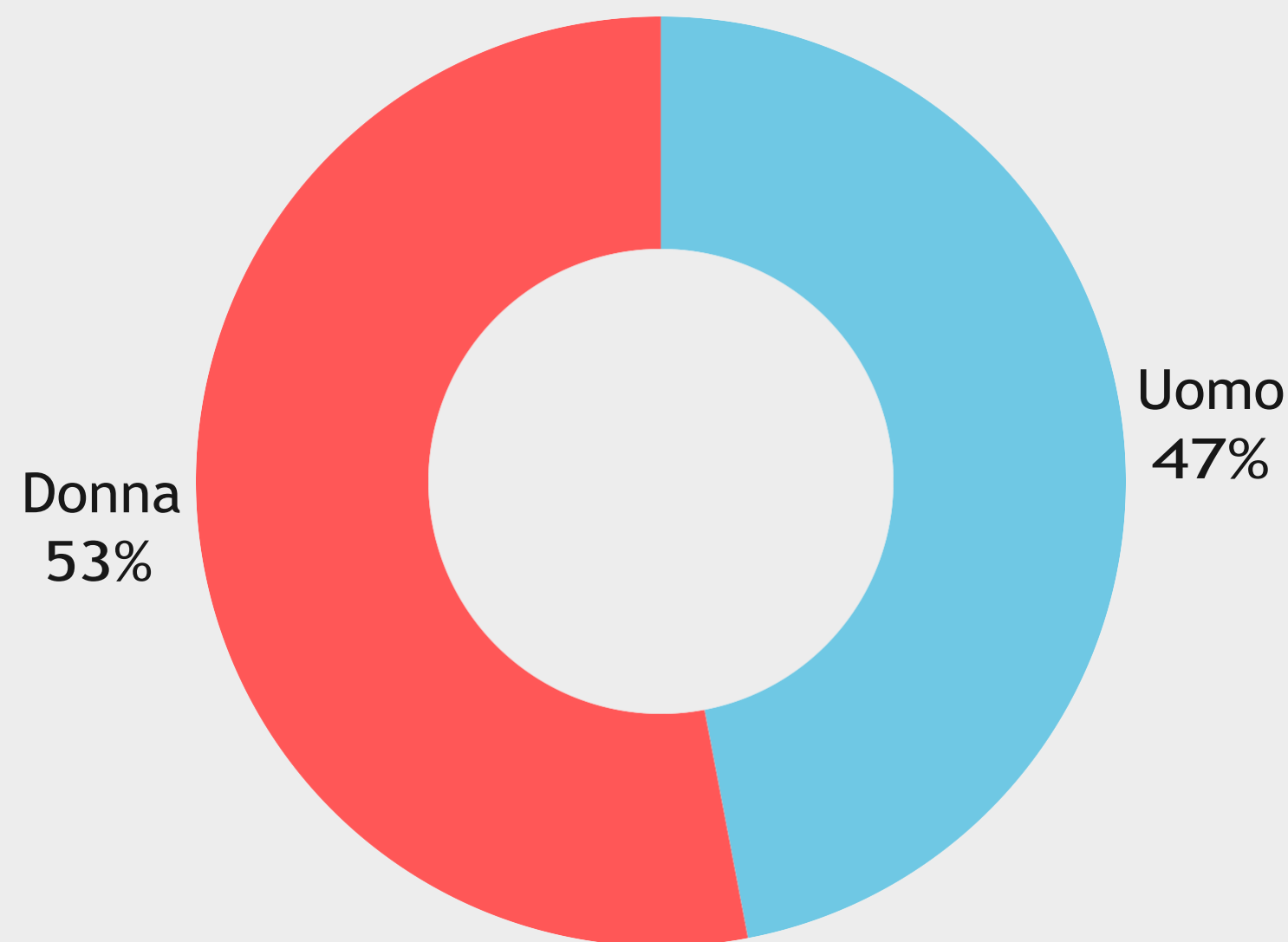
58%

in presenza

I partecipanti

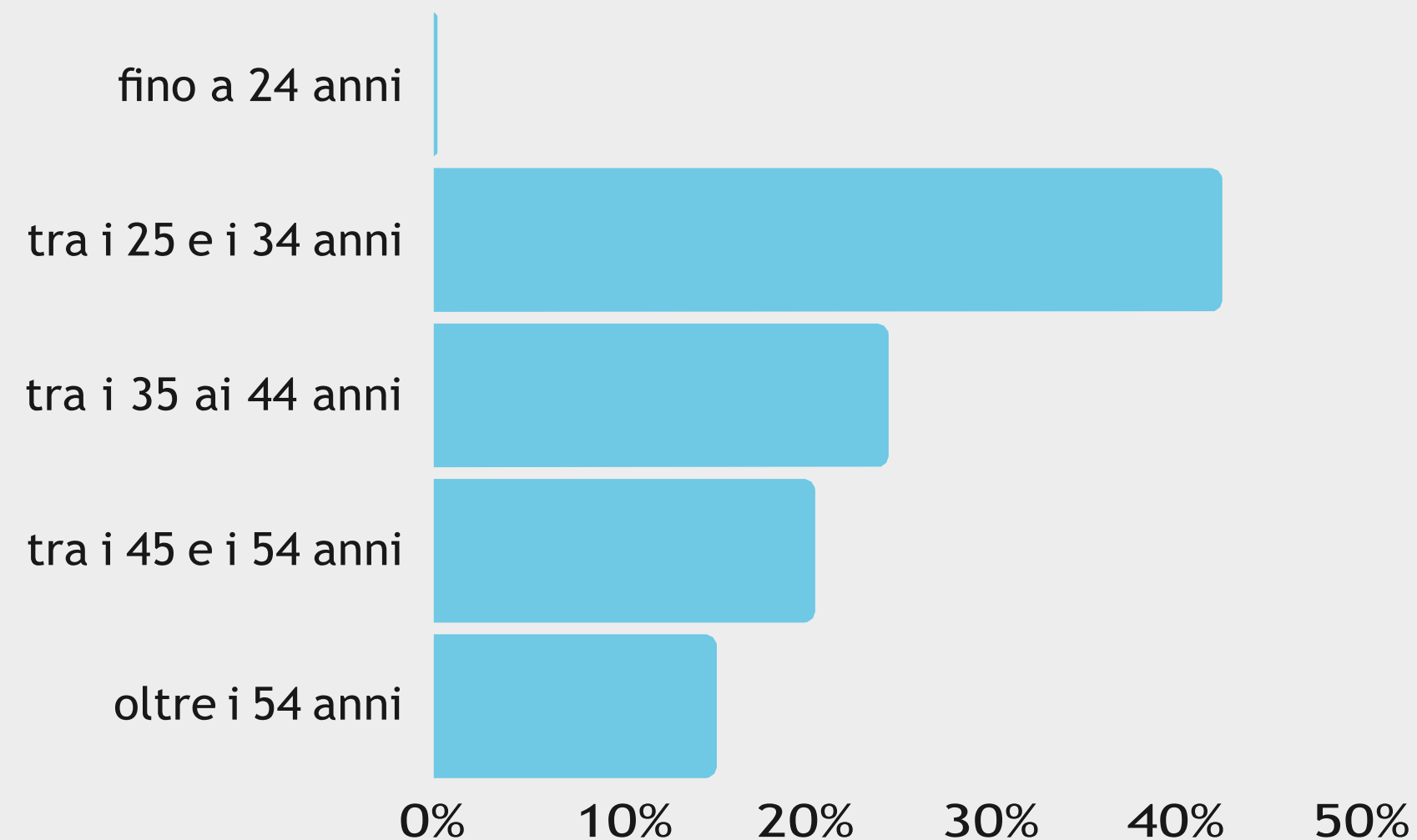
Nella stesura del progetto formativo lo abbiamo segnalato: **nel piano grande spazio verrà dato alla formazione della popolazione femminile.**

In un'ottica di parità e di crescita professionale, le donne sono state coinvolte in numero leggermente maggiore rispetto agli uomini, ma rispettando una sorta di parità che le nostre aziende hanno voluto mantenere anche come segnale di tipo valoriale.



Età dei partecipanti

Come si evidenzia dal grafico, la formazione ha visto protagonisti i dipendenti della fascia 25/34 anni, quindi coloro che, spesso, hanno un'anzianità di lavoro ancora modesta all'interno del panorama aziendale, e che quindi si è voluto formare da più punti di vista per supportare la costruzione della loro figura professionale.

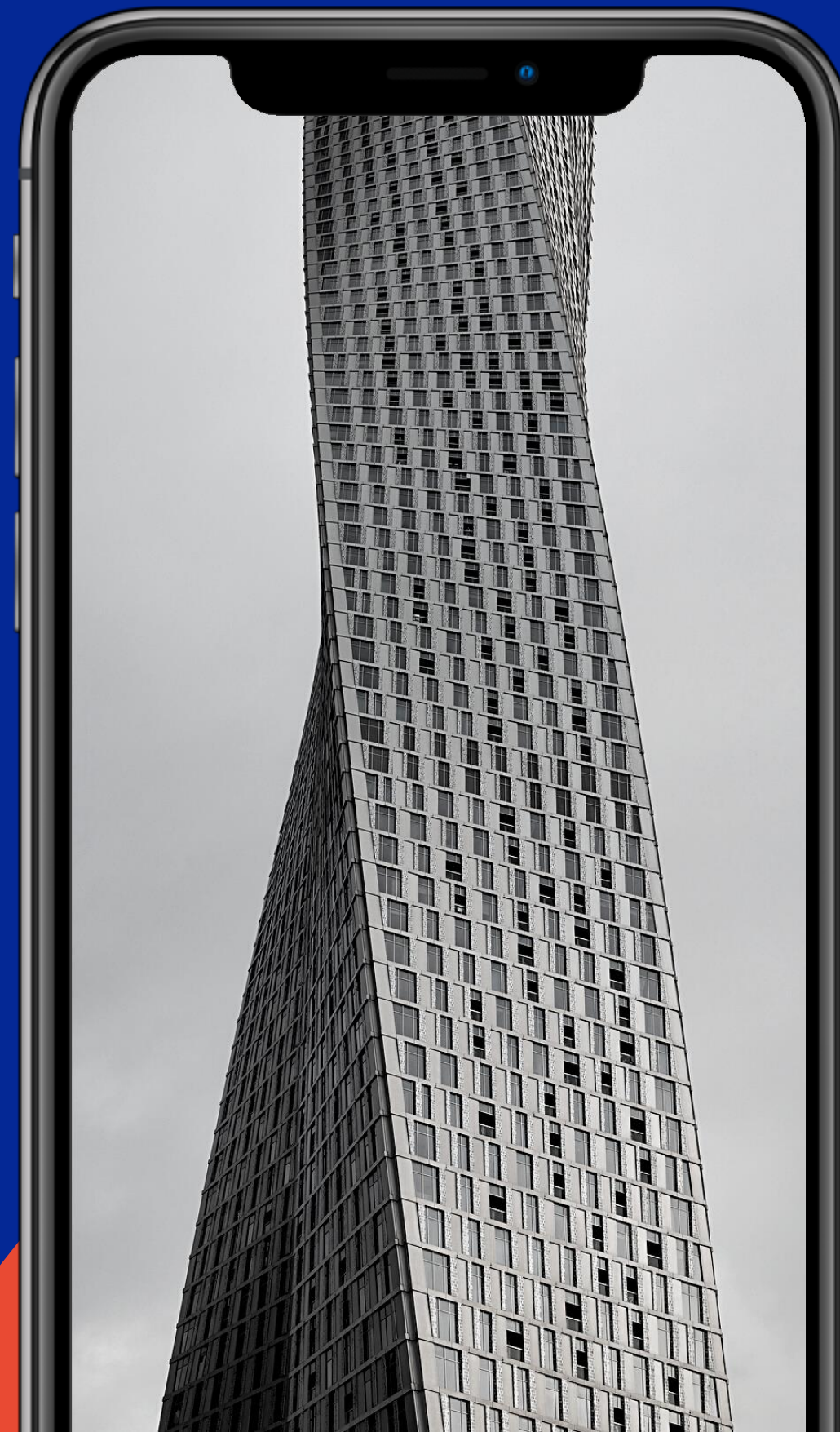


Tuttavia, anche le fasce d'età più elevate hanno avuto un ruolo di rilievo all'interno delle attività formative: sempre più spesso, infatti, le nostre aziende stanno scoprendo il vero senso di “formazione continua”, che coinvolge tutti, costantemente, anche di fronte ad un'anzianità lavorativa maggiore, per garantire a tutti aggiornamento e nuovi spunti di riflessione da cui partire per rinnovare la propria esperienza di lavoro.

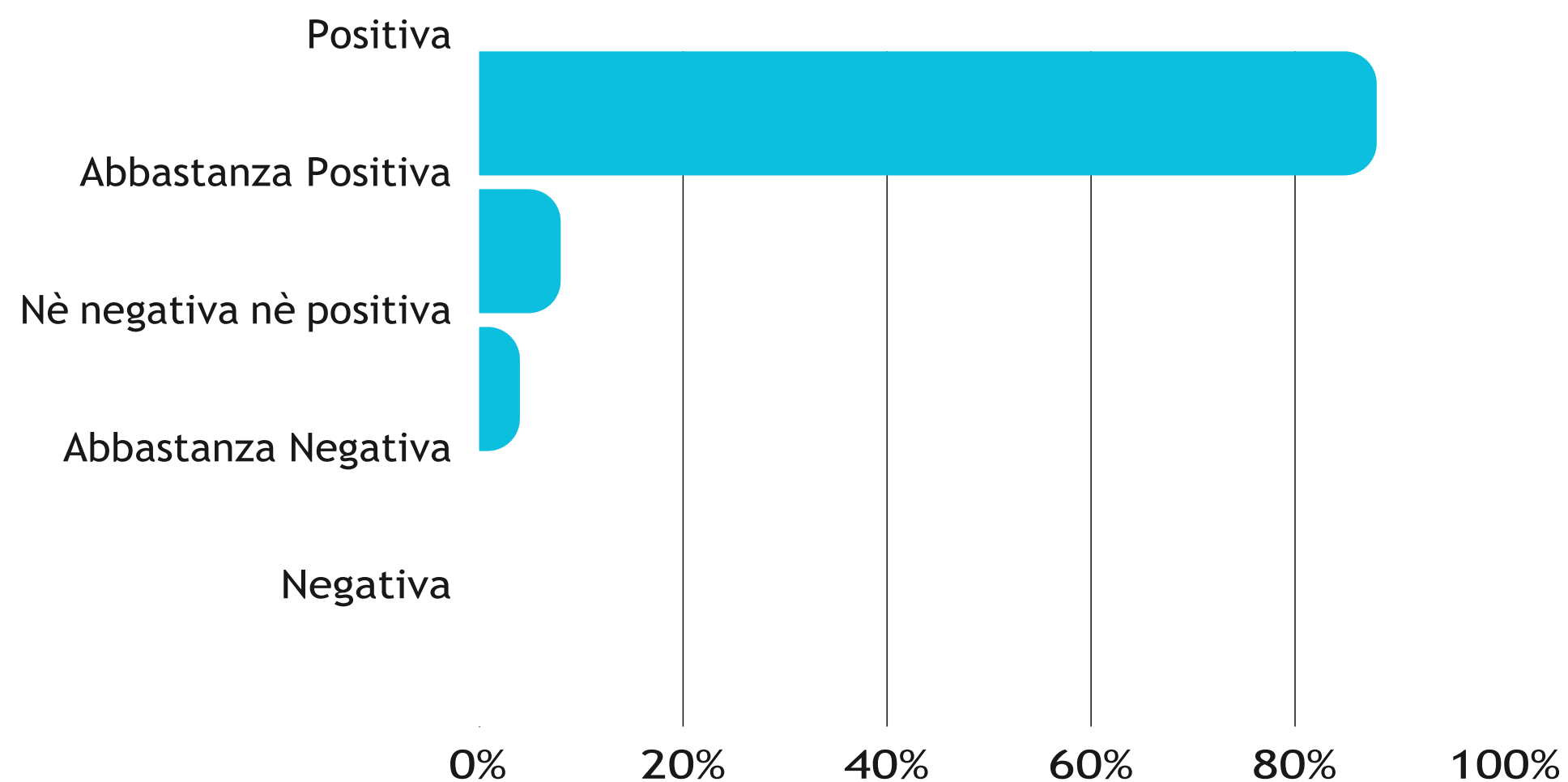
Questo testimonia il fatto che **nessuno debba essere escluso dalle opportunità di formazione**, ma anzi che, l'aggiornamento e la riqualificazione devono essere al centro dell'attenzione durante tutto il corso della vita lavorativa.

MONITORAGGIO FINALE Territoriale For.Te 3/19

Cosa ne pensano i partecipanti...

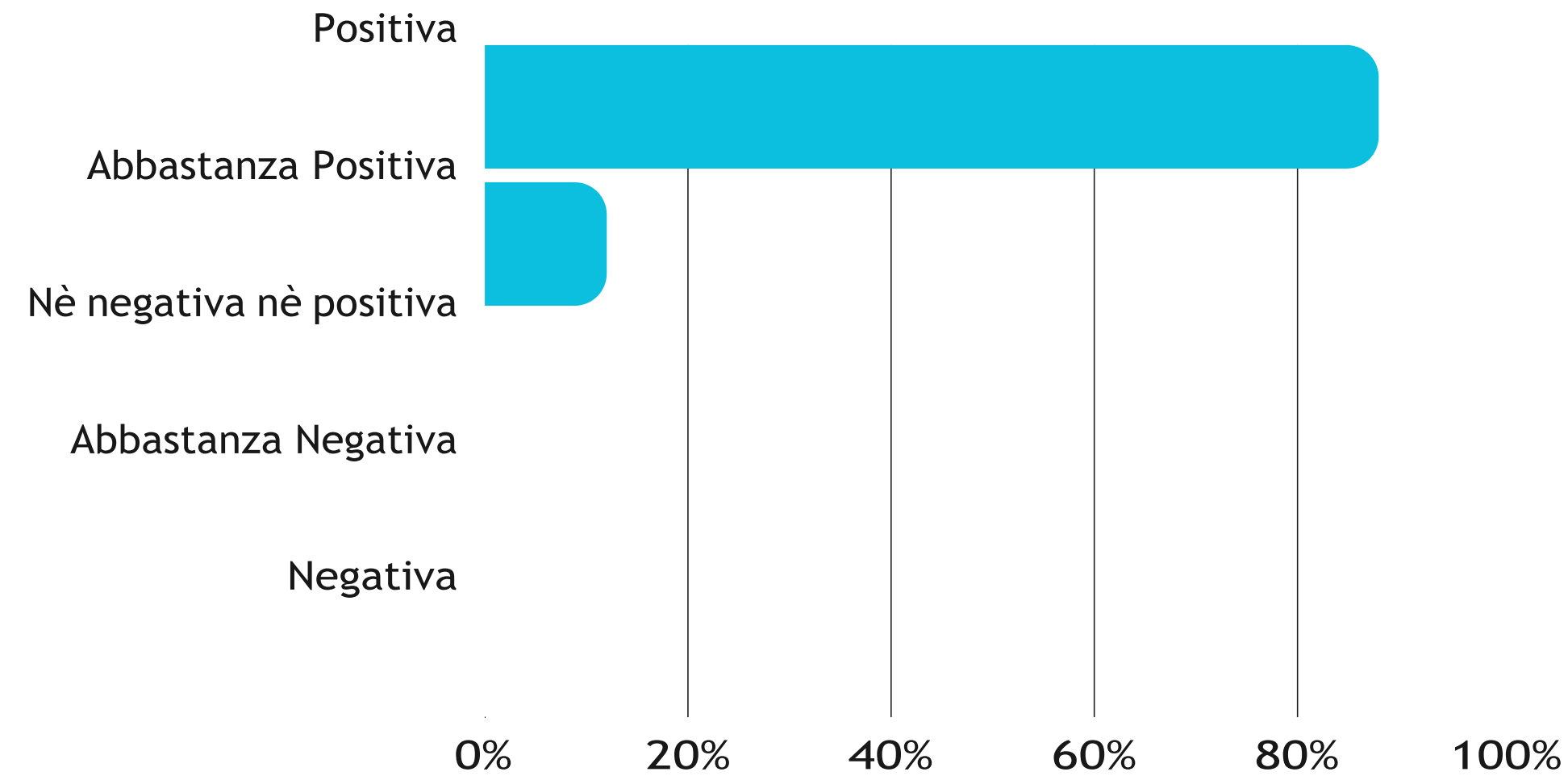


Condivisione obiettivi



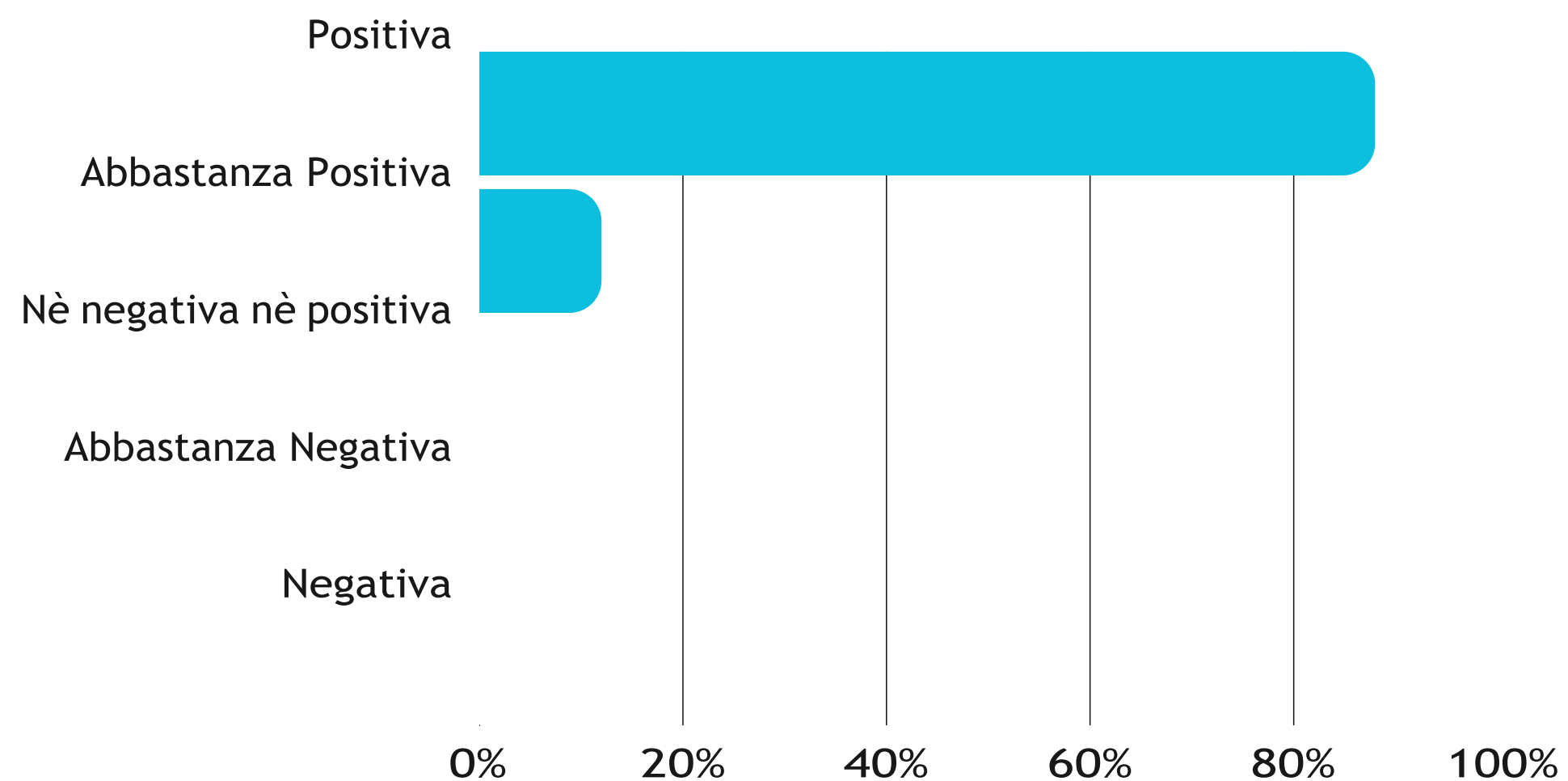
Come si evince dal grafico, più dell'80% dei partecipanti ai corsi ha espresso valutazione positiva rispetto all'adeguatezza della presentazione degli obiettivi e dei contenuti all'inizio del corso. Si rileva, dunque, quanto la comunicazione delle finalità di ciascun corso tra AGSG, referenti aziendali, dipendenti e docenti, sia risultata efficace. Da notare, però, la percentuale, seppur minima, di persone con giudizio né positivo né negativo, che pone lo spunto di riflessione rispetto alla necessità di coinvolgere in maniera più strutturata i partecipanti rendendoli più consapevoli di quanto verrà trattato nei corsi in cui verranno coinvolti, in ottica di condivisione degli obiettivi di crescita che ogni azienda si è posta per sé e per i propri dipendenti.

Attinenza con le esigenze lavorative



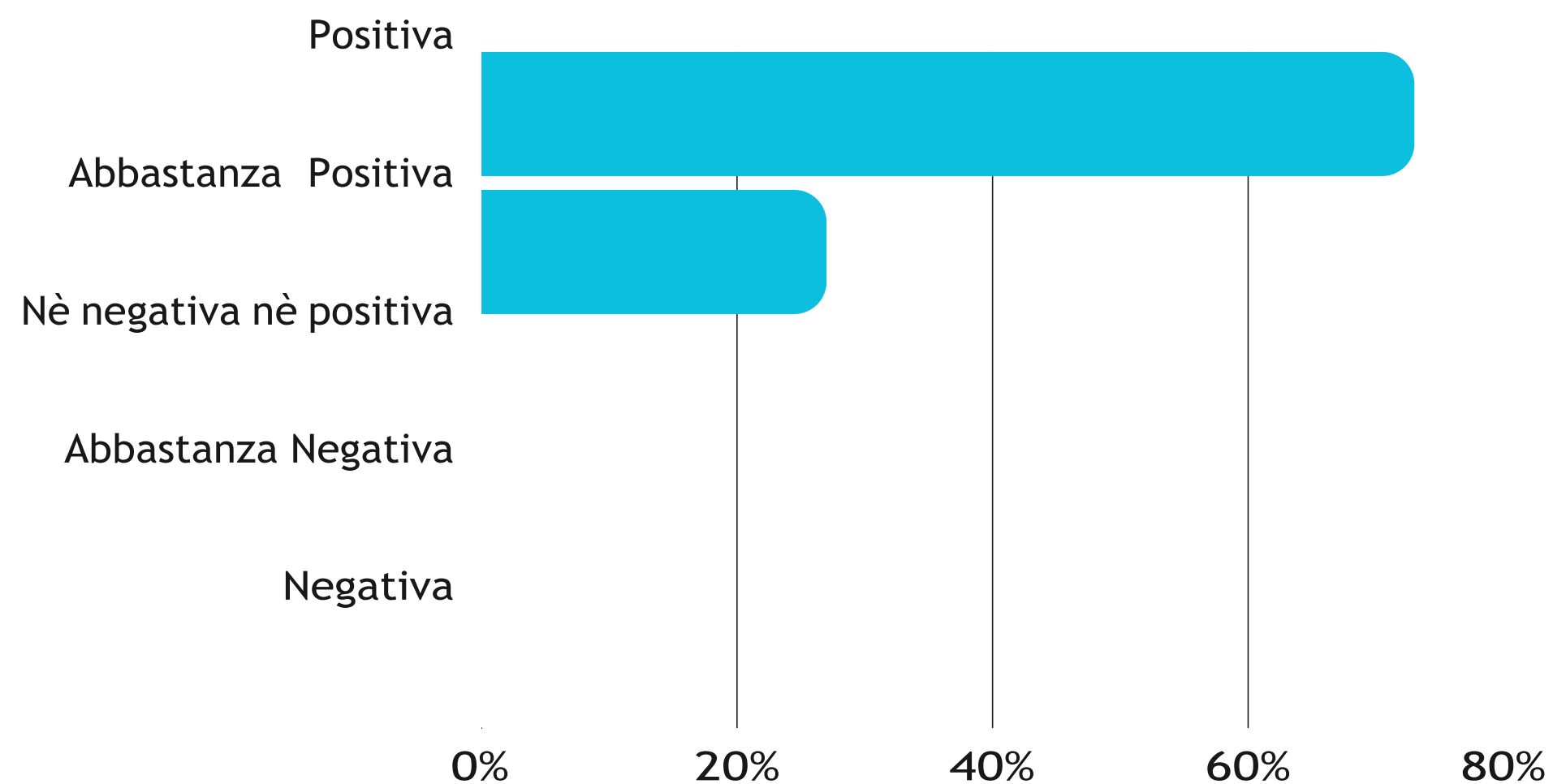
Anche in questo caso, più dell'80% dei partecipanti ai corsi ha fornito un giudizio positivo relativo all'attinenza dei contenuti trattati a ciascun corso rispetto alle esigenze di crescita in termini di ruolo presso il proprio posto di lavoro. Risulta, conseguentemente, efficace il processo di analisi dei fabbisogni ex ante ed in itinere svolto in collaborazione tra singole aziende ed AGSG, e utile il passaggio successivo con i docenti coinvolti nel corso, finalizzato a creare percorsi formativi il più possibili ritagliati sui profili aziendali coinvolti.

Soddisfazione rispetto alle aspettative iniziali



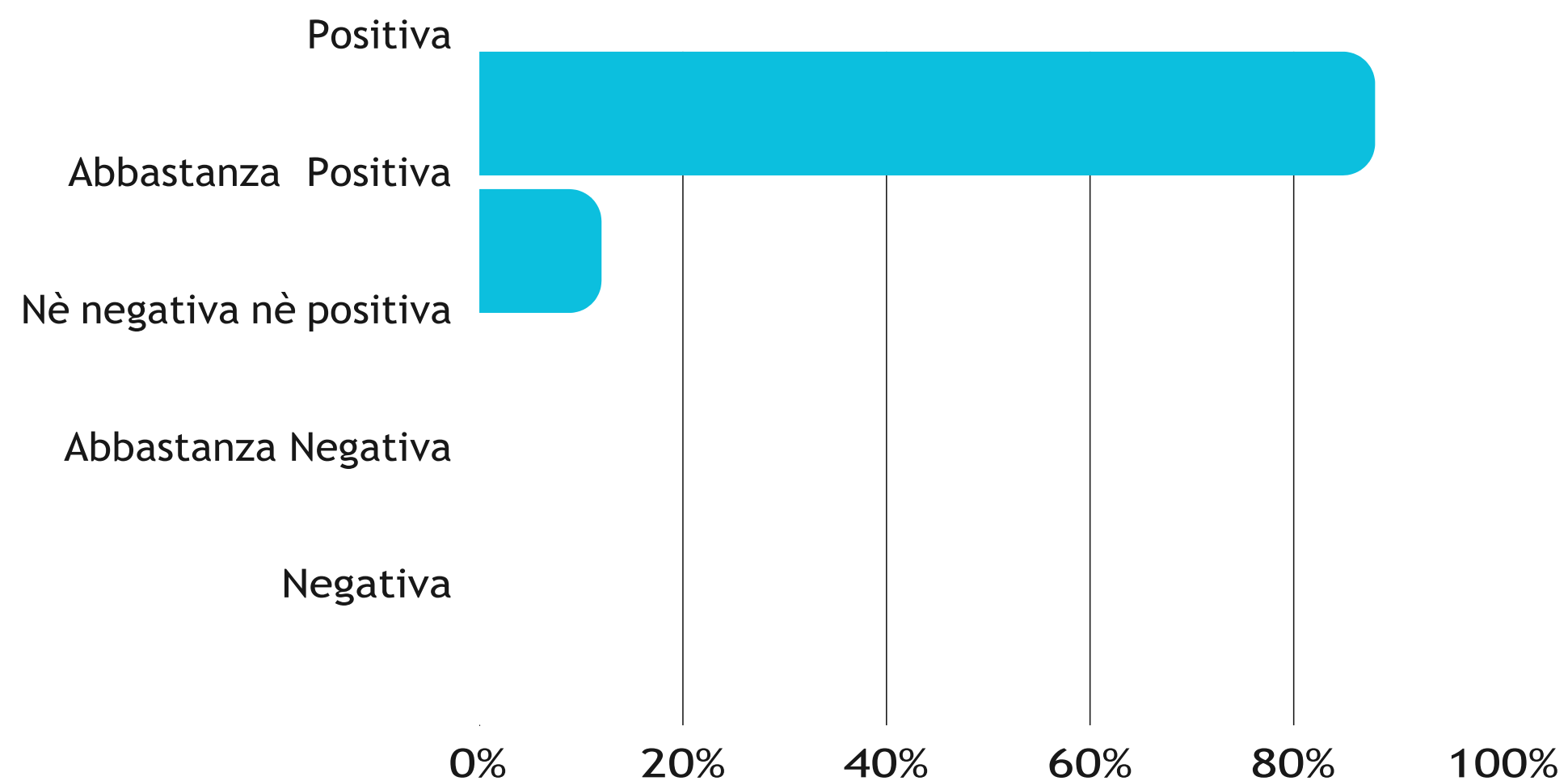
Più dell'80% dei partecipanti, anche in questo caso, ha ritenuto alta la soddisfazione maturata rispetto all'attinenza del corso con le aspettative iniziali. Molto peso è stato dato, in fase di progettazione alla costruzione di corsi che rispondessero in modo puntuale alle esigenze espresse dall'azienda, e ci si è attivati, come AGSG, affinché i referenti aziendali, a seguito di una selezione dei dipendenti da coinvolgere in ciascuna attività formativa, potessero confrontarsi con i docenti per discutere nel dettaglio le finalità che hanno spinto l'azienda a richiedere uno specifico corso con uno specifico programma.

Proporzione oraria rispetto agli obiettivi



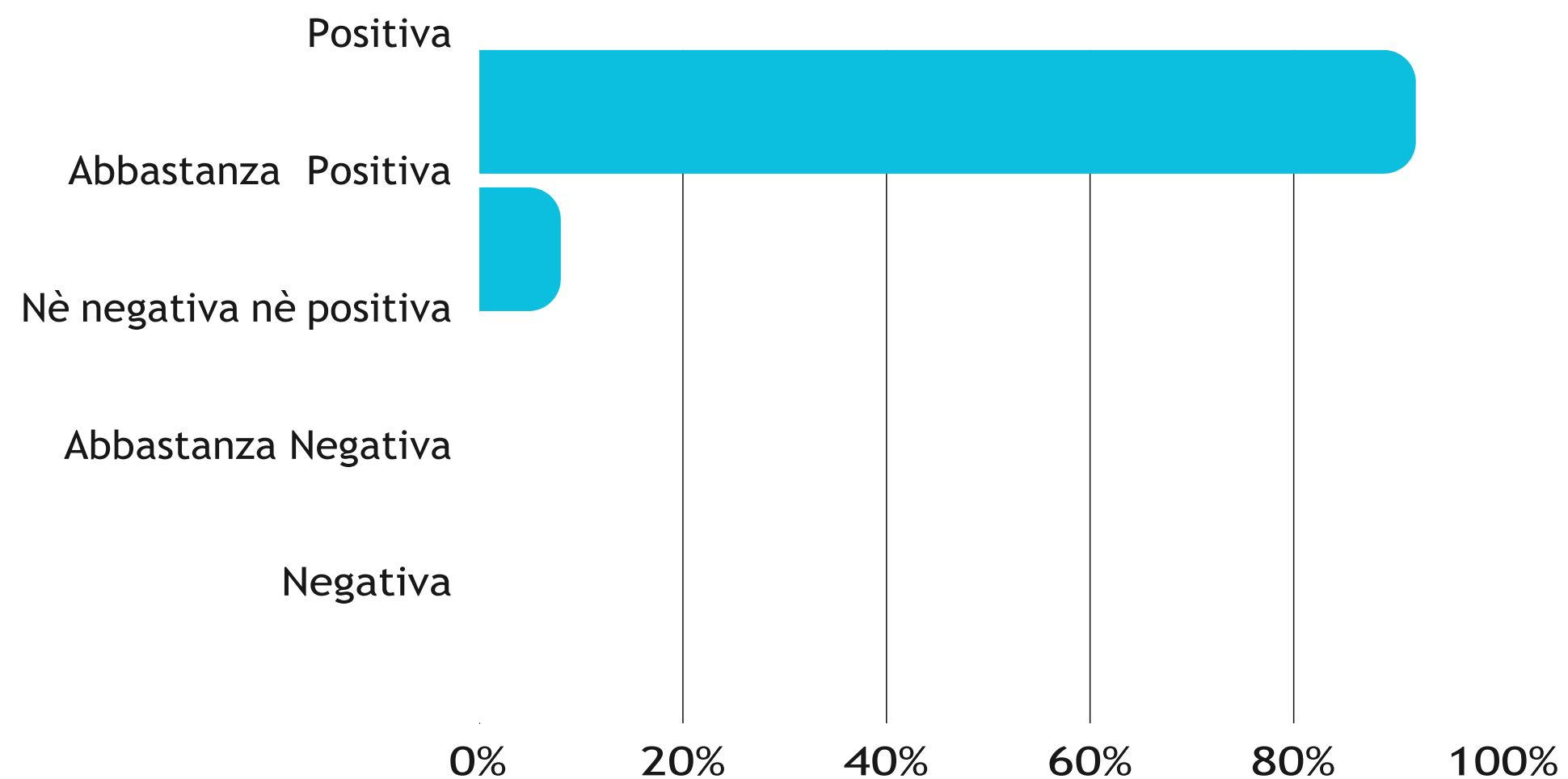
Anche per quanto riguarda questo Item, i giudizi sono positivi per più del 60% dei partecipanti, tuttavia abbiamo una percentuale consistente, oltre il 20%, di giudizi abbastanza positivi, che mettono in evidenza la necessità, per una buona parte dei corsisti, di calibrare meglio il monte ore di alcuni corsi: spesso, infatti, ci è stato segnalato che alcuni corsi avevano una durata troppo limitata per la mole di contenuti trattati e per l'interesse mosso sul tema. Questo tipo di osservazione sarà spunto di confronto tra AGSG e le aziende rispetto al monte ore da prevedere per i corsi nelle programmazioni dei progetti futuri.

Percezione miglioramento ottenuto



Questo Item, molto importante per AGSG, evidenzia che più dell'80% dei partecipanti ha un giudizio positivo rispetto alla propria percezione del miglioramento ottenuto nella propria attività a seguito dei corsi svolti. L'obiettivo di AGSG, in accordo con le singole aziende, nel momento in cui si lavora sulla progettazione dei corsi, è quello di fornire percorsi con spunti concreti ed applicabili nella quotidianità, per fare in modo che le attività formative risultino efficaci in termini pratici e non siano solo attività teoriche. Il risultato ottenuto ci dimostra che questo tipo di obiettivo è stato raggiunto.

Giudizio finale



In conclusione, si evidenzia un alto grado di soddisfazione da parte dei partecipanti rispetto alle attività formative frequentate. Gli allievi hanno evidenziato, nei commenti a margine dei questionari di gradimento, grande apprezzamento per le competenze e l'approccio dei docenti, per l'attinenza delle tematiche con le aspettative di crescita professionale e per l'organizzazione puntuale delle giornate formative. I margini di miglioramento sono stati identificati nella necessità di rimodulare alcuni corsi in termini di monte ore (come precedentemente anticipato), nella necessità di ottenere maggior materiale didattico ed in una calendarizzazione maggiormente distribuita nel tempo. In generale, comunque, possiamo parlare di un Piano formativo riuscito e soddisfacente.