

SYGEST

LEMIGNANA DI COLLECCHIO (PR)

Ambito tematico strategico:

**Innovazione digitale e tecnologica,
di processo e di prodotto**

PIANO FORMATIVO (ID: 176145)

“Mec Lab 1 - Laboratorio per il settore meccanico”

Orione - Articolazione Territoriale Emilia-Romagna

INDICE

1. INTRODUZIONE	4
2. STRATEGIE AZIENDALI E RUOLO DELLA FORMAZIONE CONTINUA	5
2.1 Breve profilo dell'azienda e del settore	5
2.2 Orientamenti strategici e processi di innovazione	5
2.3 Obiettivi aziendali e formazione erogata	6
2.3.1 Aspettative rispetto alla formazione	6
2.3.2 Impatto della formazione (risultati concreti)	7
2.4 Considerazioni riepilogative	7
3. LA GESTIONE DEL PROCESSO FORMATIVO.....	7
3.1 L'analisi del fabbisogno	7
3.2 Le figure professionali coinvolte nella formazione	8
3.3 L'analisi della gestione della formazione dalla progettazione alla valutazione	8
3.4 Considerazione riepilogative	9
4. CONCLUSIONI.....	9
4.1 Gli elementi e/o i fattori che hanno influito positivamente sulla formazione	9
4.2. Le buone prassi formative aziendali	9
4.3 Conclusioni	10

1. INTRODUZIONE

Il presente rapporto di ricerca si inserisce nell'ambito dell'attività di Monitoraggio Valutativo che annualmente Orione, Articolazione Territoriale di Fondimpresa per l'Emilia-Romagna, realizza al fine di mettere in luce esperienze formative di successo ed esempi di buone prassi formative trasferibili in altri contesti. Gli aspetti che definiscono una buona prassi formativa si sostanziano solitamente nella capacità di risposta ai bisogni di imprese e lavoratori, nella qualità interna, nella continuità e non occasionalità del suo esercizio e nella possibilità di riprodurre e trasferire in altri ambiti e contesti la propria esperienza formativa.

Il modello di Monitoraggio Valutativo adottato dal gruppo di ricerca prende in considerazione gli attuali cambiamenti delle politiche del lavoro, dei paradigmi produttivi, in primis quello di Industria 4.0, con l'intento di supportare le imprese nell'anticipare il cambiamento, sviluppare il potenziale del lavoratore e valorizzarne il contributo come capitale professionale su cui investire.

La scelta di analizzare il caso dell'azienda Sygest, in questo caso specifico, dipende soprattutto dalla volontà di focalizzare l'attenzione sul tema dell'innovazione digitale e tecnologica, di processo e di prodotto, come ambito tematico strategico per le imprese della nostra regione. Proprio su questo tema e con specifico riferimento alle imprese del settore dei servizi, infatti, il gruppo di lavoro dell'Articolazione Territoriale produrrà anche un rapporto d'analisi di carattere tematico/settoriale che sintetizzerà gli esiti degli approfondimenti svolti presso altre imprese del medesimo settore. La scelta del settore dei servizi dipende anche dalla volontà di esplorare un settore che nel corso degli anni è diventato sempre più presente all'interno di Fondimpresa, andando a costituire una quota non secondaria di imprese aderenti al Fondo stesso.

In sintesi, il rapporto di ricerca si sviluppa dunque come un'analisi di contesto effettuata presso una delle aziende che hanno concluso un'esperienza di formazione continua nel corso del 2018. Gli obiettivi generali di questa attività consistono sostanzialmente in tre punti:

- Evidenziare l'utilità della formazione finanziata tramite Fondimpresa, mostrando i risultati/benefici effettivi generati dalla partecipazione alla formazione per l'azienda (obiettivi strategici) e per i lavoratori (competenze professionali);
- Analizzare le fasi del processo di formazione e delineare quegli elementi/fattori che contribuiscono in maniera positiva al raggiungimento degli obiettivi formativi al fine di innalzare la qualità dell'offerta formativa;
- Evidenziare eventuali buone prassi nella gestione dei percorsi formativi che possono essere valorizzate e diffuse per l'eventuale trasferimento in altri contesti.

Nello specifico, il rapporto dedicato a Sygest, partendo dalla partecipazione dell'azienda al Piano formativo Conto di Sistema dal titolo "Mec Lab 1 - Laboratorio per il settore meccanico" (ID: 176145), cercherà di mettere in luce gli aspetti riconducibili all'ambito tematico dell'innovazione digitale e tecnologica, di processo e di prodotto, sebbene saranno considerati, anche alla luce di quanto emerso in sede di intervista, tutti gli ambiti tematici che hanno un impatto sulla competitività dell'azienda e sullo sviluppo delle competenze dei lavoratori.

2. STRATEGIE AZIENDALI E RUOLO DELLA FORMAZIONE CONTINUA

2.1 Breve profilo dell'azienda e del settore

Sygest nasce nel 1996 a Lemignano di Collecchio (PR) e dopo un'esperienza ormai più che ventennale è diventata un'affermata società di Information Technology. Nata come spin-off di un grande gruppo metalmeccanico per gestirne il sistema informativo, Sygest ha presto capito di avere le capacità per affrontare il mercato in modo indipendente, mettendo a frutto un approccio orientato alla ricerca dell'efficienza e della profittabilità per i clienti. L'azienda è specializzata nella creazione di soluzioni software avanzate per imprese metalmeccaniche e pubbliche amministrazioni ed è cresciuta negli anni in partnership con i clienti, applicando i concetti di digitalizzazione ed automatizzazione a sistemi e processi aziendali. L'obiettivo di Sygest è quello di sviluppare applicativi che aggiungano valore alle infrastrutture informatiche dei clienti e, in tanti casi, le soluzioni realizzate sono risultate decisamente innovative.

Sygest ha maturato una concreta esperienza in ambito nazionale e internazionale operando a stretto contatto con l'industria metalmeccanica e diventando partner dei marchi più rappresentativi del mercato ICT. Le proposte per le aziende metalmeccaniche spaziano nei seguenti ambiti: software per creazione cataloghi per ricambi, manuali per ricambi interattivi in 3D, gestione della packing list fotografica, soluzioni PLM, gestione produzione su commessa (ERP).

Forti di una notevole competenza sulla tecnologia Adobe, Sygest da 7 anni a questa parte ha sviluppato prodotti innovativi anche per la Pubblica Amministrazione nell'ambito della gestione delle istanze e dei procedimenti in cloud.

L'impresa opera con grandi Enti e istituzioni pubbliche quali le regioni (in particolare Umbria, Valle d'Aosta), USL Verona (conversione in pdf di radiografie e altro), la provincia di Trento. Sygest è partner di consorzi come Al maviva e Engeneering.

La produzione di software e applicativi per il settore metalmeccanico rappresenta comunque l'80% del fatturato.

2.2 Orientamenti strategici e processi di innovazione

L'ambizione dell'azienda, in campo metalmeccanico in particolare, è di unire all'automazione industriale il prodotto software. Quindi l'industria 4.0 per Sygest rappresenta una grande opportunità di sviluppo. Da 15 anni Sygest implementa un software per la gestione automatizzata dei cataloghi ricambi. L'esperienza maturata ha reso Sygest un'impresa leader in questo settore. Il software è un prodotto innovativo in grado oggi di migliorare la funzionalità e l'efficacia dell'azienda grazie anche ad una facilità di utilizzo.

Partendo da questo sistema, Sygest si è evoluta verso un ambito più industriale con un nuovo progetto legato alla manutenzione dei macchinari (machinery maintenance), vale a dire un software in grado di elaborare un segnale di allarme o un valore fuori norma della macchina e di riprodurre tridimensionalmente su un pannello posto di fianco alla macchina stessa, la parte in cui il difetto si presenta.

Sygest produce cataloghi tridimensionali molto smart che utilizzano la tecnologia delle app, e

consentono di selezionare un componente, esplorarlo, nascondere una parte o vedere la distinta delle parti per individuare esattamente quello di interesse e procedere all'ordine dopo averlo inserito nel carrello acquisti. Questo procedimento semplifica e velocizza l'acquisto e la sostituzione dei pezzi di ricambio, utilizzando una modalità non più "business to customer" ma "business to business".

Il settore è in continua evoluzione: Sygest ritiene di essere un'azienda starter perché ha cominciato prima di altre ad offrire sul mercato prodotti come quelli illustrati. L'industria 4.0 incentiva soluzioni come quelle offerte da Sygest, ma si è solo all'inizio.

È necessario che anche i clienti divengano consapevoli che il futuro non sta più nella vendita del solo prodotto ma di un servizio di massimo livello (come la manutenzione efficace); questo viene proposto dall'impresa al cliente finale.

L'azienda ha vinto un bando della Regione Emilia-Romagna dedicato all'innovazione con un progetto per l'industria 4.0. Dopo il lavoro di ricerca e sviluppo insieme all'Università di Parma, Sygest ha ora trovato un'impresa disponibile a implementare il prototipo realizzato.

Nell'ambito della digitalizzazione nella P.A. Sygest non conta di investire molto in innovazione in quanto, oltre a richiedere una tecnologia Adobe molto costosa, il settore dipende ancora troppo dall'incontro con manager capaci e illuminati e dalle scelte politiche, non sempre lineari dei diversi governi che si sono succeduti in questi anni.

Sygest sta ottenendo a spese proprie la certificazione ISO27001 sulla sicurezza dei dati.

2.3 Obiettivi aziendali e formazione erogata

Per realizzare questi obiettivi ed essere sempre all'avanguardia occorrono persone preparate, difficili da trovare sul mercato del lavoro. È necessario allora fare una formazione specifica per creare queste professionalità che nemmeno l'Università è in grado di formare in quanto fornisce le competenze generali, la teoria per affrontare i problemi, ma trascura, secondo i responsabili aziendali, l'applicazione concreta. Per esempio, gli studenti universitari non ricevono una preparazione sufficiente sul mondo Microsoft o sullo sviluppo di app. Come azienda, deve provvedere ad integrare le competenze dei collaboratori con corsi specifici per lo sviluppo di software innovativi da applicare nel settore commerciale. Elaborare, ad esempio, soluzioni innovative che eliminano manuali d'uso o l'uso di pulsanti e funzioni al computer. Quanto si è sviluppato per le app domestiche viene trasferito all'ambito aziendale. Si tratta di applicazioni business dal facile utilizzo ma che richiedono tecnologie e abilità complesse per poter essere programmate.

La tecnologia Adobe con cui lavora prevalentemente Sygest è costosa e richiede competenze elevate che l'azienda sta cercando di fare crescere al proprio interno.

2.3.1 Aspettative rispetto alla formazione

Un costo importante è costituito perciò da quello che l'azienda spende, sia in ricerca e sviluppo, sia sul versante economico per creare queste competenze.

Sarebbero necessarie maggiori risorse per fare formazione. Un aspetto da non sottovalutare è trovare esperti in grado di formare i collaboratori in impresa; la ricerca e selezione di queste docenze

è un impegno.

L'azienda si affida ad un ente di formazione per mantenersi aggiornata sulle offerte formative e le condizioni per avervi accesso, ma la disponibilità economica data dai contributi provenienti dallo 0,30 non è sufficiente a coprire i fabbisogni formativi, perciò una parte della formazione viene coperta con risorse interne.

2.3.2 Impatto della formazione (risultati concreti)

Le tecnologie, in particolare in campo Microsoft e Java, utilizzate in azienda sono piuttosto avanzate e consentono di sviluppare prodotti interessanti, grazie anche al fatto di aver trovato formatori con alte competenze. Le condizioni per ottenere ottimi risultati dal punto di vista della qualità e dell'innovazione sono: tempo a disposizione per fare formazione, docenti con un alto livello di preparazione e persone dotate di un'ottima formazione. Figure professionali come quelle richieste in Sygest sono difficili da trovare perché l'Università locale ne prepara poche e con competenze parziali. Formarle in azienda diventa indispensabile ma è molto dispendioso.

Realizzando una formazione soprattutto tecnica, i risultati concreti sono piuttosto evidenti ed immediati. Dare seguito alla formazione con attività pratiche e calate sulle esigenze specifiche dell'azienda risulta determinante.

2.4 Considerazioni riepilogative

Sygest è un'azienda fortemente innovativa che impiega figure professionali nel settore informatico altamente specializzate. Per mantenere un carattere innovativo necessita di aggiornare e migliorare le competenze dei propri dipendenti e collaboratori. La formazione per queste figure, ritiene l'impresa, ha costi elevati, superiori alle risorse che riescono ad accumulare con il contributo 0,30 del Fondo Interprofessionale. L'utilizzo del Conto di Sistema è utile per la formazione trasversale; quella tecnica richiede docenti ed esperti non sempre rintracciabili nel contesto (anche universitario) locale.

Chi arriva in azienda con una buona preparazione di base ha bisogno di un accompagnamento sul lavoro per adeguare ed implementare le proprie competenze.

Tempo per la formazione, formatori di alto livello e solide competenze di base sono le tre condizioni per creare nuovi prodotti e servizi e rimanere leader nel settore Industria 4.0.

3. LA GESTIONE DEL PROCESSO FORMATIVO

3.1 L'analisi del fabbisogno

La definizione delle priorità formative tiene conto dei suggerimenti forniti dall'Ente di formazione sulle opportunità offerte dagli Avvisi di Fondimpresa.

Per Sygest si tratta, prima di tutto, di rafforzare le hard skill e, in secondo luogo, le soft skill dei collaboratori. Tramite Fondimpresa, l'azienda riesce a realizzare annualmente corsi della durata

media di 40 ore. Ciò che non è finanziabile con il Fondo, viene pagato dall'impresa.

Bisogni formativi specifici provengono, sotto forma di richieste di approfondimento e di aggiornamento, anche dai singoli dipendenti.

3.2 Le figure professionali coinvolte nella formazione

L'azienda occupa prevalentemente tecnici e sviluppatori informatici con preparazioni scolastiche differenti: ingegneri, tecnici informatici ma anche matematici ed in passato, si ricorda, anche un laureato in filosofia.

Attualmente i dipendenti sono una quindicina. La struttura è composta anche da collaboratori esterni e si divide principalmente tra agenti che si occupano di commerciale, due dipendenti all'ufficio commerciale, un project management, un ufficio tecnico e sviluppatori di programmi.

Alcune persone si occupano di P.A., mentre la maggioranza di industria meccanica.

Riguardo alle competenze possedute e da acquisire, il responsabile aziendale sottolinea che è difficile far comprendere, a chi si occupa di programmazione, la necessità di allargare la propria formazione a tematiche non solo tecniche, come ad esempio "l'approccio al cliente".

Infatti, si dimostra sempre meno sufficiente essere esclusivamente un buon informatico; se si sa ascoltare e soddisfare il cliente, seguendolo anche nella fase post-vendita, si fidelizza all'acquisto più di chi si occupa di professione del settore commerciale.

"In Sygest sono molto importanti le hard skill, ma altrettanto sono necessarie le soft skill".

Su tutte queste abilità, sottolineano gli intervistati, sarebbe fondamentale fare formazione continua.

3.3 L'analisi della gestione della formazione dalla progettazione alla valutazione

Una volta definiti, anche con i dipendenti, i fabbisogni formativi, per quanto riguarda le abilità trasversali, le cosiddette soft skill, Sygest si affida alle proposte a catalogo offerte dall'Ente. Per le abilità tecniche, invece, l'impresa interviene in modo più diretto a concordare con l'Ente di Formazione obiettivi, modalità, docenze della formazione.

Per la scelta dei formatori ci si orienta in primo luogo su professionalità conosciute dall'azienda. Sygest coltiva, tra l'altro, una stretta collaborazione con l'Università di Modena e Reggio fortemente qualificata nel campo della mecatronica e Industria 4.0 e con la facoltà di Ingegneria dell'Università di Parma. Sono competenze difficili da trovare e perciò molto richieste.

Esiste un sistema di monitoraggio di carattere qualitativo, messo in opera dall'azienda, sia sull'andamento dei corsi sia sulle docenze svolte.

I partecipanti alla formazione vengono selezionati sulla base delle attività di cui si occupano nell'impresa in quanto l'organizzazione del lavoro è suddivisa per ambiti specialistici. La formazione più trasversale riguarda invece un po' tutti i dipendenti.

In generale, da parte dei dipendenti la formazione è ritenuta interessante ed utile, ma apprezzano comunque maggiormente quella rivolta alle nuove tecnologie rispetto a quella più trasversale.

L'impresa ha ospitato studenti in alternanza scuola lavoro ma ritiene poco efficace questa modalità

formativa, in quanto gli studenti delle scuole medie superiori non hanno ancora una preparazione sufficiente (a volte anche un'attitudine mentale) tale da poter interagire in modo proficuo con i progetti di lavoro dell'azienda. Si ritiene molto più utile il tirocinio formativo, soprattutto se finalizzato all'assunzione.

3.4 Considerazione riepilogative

Sygest è un'azienda con un numero ristretto di dipendenti; le risorse economiche per la formazione continua, perciò, derivano prevalentemente da quelle messe a disposizione dal Conto di Sistema del Fondo. In base agli obiettivi ed alle opportunità offerte dagli Avvisi, l'impresa, in accordo con l'Ente di formazione di riferimento, concorda le priorità formative dell'anno. Per implementare le abilità trasversali si fa riferimento in particolare ai corsi proposti a catalogo dall'Ente; per la formazione tecnica, invece, l'azienda in prima persona, programma il corso e seleziona i docenti insieme all'Ente di formazione.

Pur essendo fortemente specializzata sul versante dello sviluppo di software e applicazioni tecnologiche, l'impresa ritiene necessario per il proprio sviluppo che i suoi collaboratori acquisiscano soft skill che consentano loro di relazionarsi efficacemente con il cliente.

4. CONCLUSIONI

4.1 Gli elementi e/o i fattori che hanno influito positivamente sulla formazione

Sicuramente la necessità di sviluppo dell'impresa nel campo in cui l'impresa opera rende indispensabile mantenere aggiornate le competenze dei dipendenti. La formazione diventa un elemento strategico, unito alla volontà di ricerca delle risorse umane ed economiche per favorire la realizzazione di percorsi formativi.

Il rapporto con l'Università contribuisce a garantire la qualità di questi percorsi insieme alla selezione iniziale di figure con solide competenze di base. Altro elemento che influisce positivamente è la scelta dell'impresa di accompagnare agli apprendimenti teorici la formazione sul lavoro.

4.2. Le buone prassi formative aziendali

Dall'impegno della direzione aziendale nel partecipare in prima persona al processo formativo, definendo fabbisogni e priorità formative, discende un'attività formativa aderente alle necessità concrete di sviluppo dell'azienda e dei lavoratori.

I corsi, che vengono sempre realizzati dentro l'azienda con i soli dipendenti di Sygest, sono frutto della lettura di quel contesto lavorativo e progettati per soddisfare precisi bisogni di formazione.

L'attenzione nella selezione dei docenti più preparati, anche attingendo ad esperti provenienti da altre regioni se ritenuti più qualificati, può essere considerata una buona prassi consolidata dell'azienda.

Ulteriore elemento di successo e buona prassi esportabile, secondo l'impresa, è l'applicazione di una modalità training on the job.

4.3 Conclusioni

L'orientamento fortemente innovativo non può prescindere da un forte investimento nella formazione. Questo investimento richiede risorse e tempo a disposizione. Il Fondo Interprofessionale è un canale sicuramente utile ma non sufficiente a soddisfare tutte le necessità formative altamente specialistiche richieste dall'impresa.

Il motto di Sygest *“Innovare significa conoscere la tecnologia ed i processi, essere a fianco dei clienti e affrontare con loro l'ottimizzazione in termini di efficienza e di efficacia”* sottolinea l'attenzione che l'impresa pone alla formazione continua; una formazione che non si ferma al miglioramento delle capacità tecniche degli operatori ma abbraccia anche la padronanza di abilità trasversali connesse al rapporto ed alla gestione del cliente.