

I- CENTRO EUROPEO DI STUDI MANAGERIALI - *Prime esperienze di successo della formazione a distanza imposta dalla fase pandemica e test delle piattaforme*

Ambito strategico: Formazione Codice piano: Piano 270416, Titolo piano Staff Update in Cesma

1. INTRODUZIONE

La scelta di intervistare Centro Europeo di Studi Manageriali è stata compiuta sulla base di una peculiarità decisiva del Centro: rappresenta un'importante realtà nel settore della formazione a tutto tondo, rivolta sia a privati che ad aziende, su tutto il territorio nazionale nell'obiettivo di promuovere, tra le organizzazioni pubbliche e private, piani di sviluppo, crescita e innovazione. In occasione dell'intervista tenutasi in data 11 ottobre 2022 è stato possibile confrontarsi con la Responsabile della formazione del Centro, Ramona Riccio nonché partecipante al corso di Inglese, Francesca De Luca, partecipante al Corso sul Contratto collettivo e sull'Organizzazione aziendale. Il piano oggetto d'analisi, in Conto Formazione con contributo aggiuntivo, è il 270416 dal titolo "Staff Update in Cesma", ha coinvolto in formazione di lingua inglese, 5 lavoratori per 40 ore di Corso; in formazione sul contratto collettivo 4 lavoratori per 8 ore di corso nella prima edizione; 4 lavoratori per 8 ore di corso nella seconda edizione; in formazione di organizzazione aziendale 4 lavoratori per 8 ore di corso nella prima edizione, 4 lavoratori per 8 ore di Corso anche nella seconda edizione. Il periodo di svolgimento delle attività dell'intero progetto formativo ha riguardato l'arco temporale dal 2020-2021, con erogazione da novembre 2022.

2. STRATEGIE AZIENDALI E RUOLO DELLA FORMAZIONE CONTINUA

2.1 Breve profilo dell'azienda e del settore

Attivo dal 1999, il Centro Europeo di Studi Manageriali è un ente specializzato nella gestione ed erogazione di interventi di Formazione Continua e Superiore, rivolti ai singoli e alle imprese. Già accreditato dalla Regione Lazio e Provider ECM, opera in tutto il territorio nazionale nell'obiettivo di promuovere, tra le organizzazioni pubbliche e private, piani di sviluppo, crescita e innovazione. L'ente ha due sedi, entrambe nel Lazio, a Formia e Latina.

Le principali aree di attività in cui opera il Centro sono: Consulenza Strategica e Direzionale per incentivare lo sviluppo aziendale; Formazione per supportare la crescita del capitale umano; Servizi per le Imprese per promuovere progresso locale e sistemi di rete; Servizi per il Lavoro per tutelare l'occupabilità.

Nel corso degli anni, l'ente ha promosso una rete di professionisti con esperienze multidisciplinari e capacità consolidate, vantando un corpo docenti composto da 150 esperti e distinguendosi per la capacità di offrire ai partner gli strumenti utili a gestire strategicamente le risorse e migliorare l'efficienza organizzativa.

Il Centro Europeo di Studi Manageriali ha ottenuto vari accreditamenti dalla Regione Lazio, dal Ministero della Salute e da Fondi Interprofessionali, tra cui Fondimpresa per la partecipazione agli Avvisi di Conto Sistema.

Dipendenti: 16 (dato 2021) per un fatturato relativo alla formazione di € 1.655.453,60.

2.2 Orientamenti strategici e processi di innovazione

L'ente ha visto negli ultimi anni uno sviluppo esponenziale sia in termini di clienti che di attività. La crescita si è tradotta sostanzialmente in una maggiore esigenza di competenze linguistiche che permettono all'intera comunità aziendale di poter dialogare non solo con clienti esteri, ma soprattutto per la ricerca di partenariati solidali e per l'implementazione delle attività di Internazionalizzazione che si intende attuare. Il piano ha fornito inoltre con i moduli di Formazione sui contratti collettivi per formare i discenti in merito al contratto di lavoro e adempiere agli obblighi richiesti. Con i corsi di Organizzazione aziendale si è cercato infine di perfezionare le capacità richieste per svolgere un'analisi approfondita dell'organizzazione di un'azienda al fine di individuare le strategie e le azioni da implementare per riuscire a gestire i cambiamenti in atto e raggiungere obiettivi di successo.

Fin da subito il Centro ha dovuto rapportarsi con l'emergenza sanitaria pandemica da Covid-19 cercando di traghettare la formazione, sia interna che esterna verso la clientela che era stata pensata in presenza, riposizionando il suo orientamento strategico.

L'organizzazione interna ha accompagnato la trasformazione in smart-working anche oltre il termine previsto dal decreto governativo. Da maggio 2020 la ripresa in presenza è stata garantita in maniera alternata. Tutta l'attività formativa interna, per i dipendenti del Centro (compreso il progetto Anpal del Fondo Nuove Competenze), è stata realizzata on-line su piattaforma digitale Webex. Il centro dispone anche di una piattaforma di formazione a distanza asincrona che ha permesso di integrare la formazione tramite Cisco Webex.

L'azienda è rimasta quindi totalmente operativa, soprattutto in termini di attività formative, essendo il Centro uno dei più sviluppati e attivi del Lazio.

Anche se l'emergenza sanitaria non è più così pressante come nei mesi precedenti, il Centro ha continuato ad utilizzare le piattaforme digitali per fornire servizi formativi alla propria utenza. Il numero di piattaforme è stato ampliato (Webex, Zoom, ecc....) così come consigliato e suggerito da Fondimpresa.

Durante la pandemia, dalla Regione è stata data piena facoltà al Centro Europeo di Studi Manageriali di sviluppare interamente la formazione a distanza. Ad esempio, per l'Apprendistato c'era la possibilità di fare formazione completamente a distanza.

Finito lo stato pandemico, da settembre 2021, su disposizioni regionali, il Centro ha avuto la possibilità di fornire formazione a distanza solo per il 50% del monte ore complessivo. Quindi sono previste anche delle attività in presenza che il Centro Europeo svolge parte presso le aziende clienti e parte presso i propri uffici che dispongono di aule accreditate a livello regionale

Il Centro auspica un riconoscimento del 100% della formazione a distanza per alcune attività formative che ne prevedono l'utilizzo.

2.3 Obiettivi aziendali e ruolo della formazione

Essendo una struttura a vocazione europea, il Centro non può esimersi dal processo di internazionalizzazione. Il target aziendale fa riferimento a strutture/enti di grandi dimensioni (come

le multinazionali farmaceutiche). Ricordiamo fra l'altro che un ramo aziendale del Centro Europeo è la Scuola linguistica con dipendenti e collaboratori specializzati nell'erogazione dei relativi corsi di lingua straniera. Il Centro Europeo di Studi Manageriali offre non solo docenti madre lingua che collaborano attivamente ma anche soggiorni all'estero sia per i dipendenti delle aziende clienti che per fruitori esterni.

Ecco allora che con il corso di inglese, i discenti sono stati messi in condizione di comprendere e utilizzare espressioni familiari di uso quotidiano e formule molto comuni per soddisfare bisogni di tipo concreto e anche di interagire in modo semplice. Interfacciarsi con i centri, scuole, enti e aziende con cui si entra in relazione presuppone un investimento deciso che permetta la riduzione del gap linguistico ancora presente sul nostro territorio nazionale.

I corsi di Formazione sui contratti collettivi hanno perseguito l'obiettivo di fornire gli indispensabili strumenti tecnici e normativi per adottare le migliori strategie nella gestione dei rapporti di lavoro, affrontare gli aspetti operativi anche alla luce delle novità introdotte dal Jobs Act. Con i corsi di Organizzazione aziendale sono state infine individuate le azioni da implementare per introdurre con successo i cambiamenti, evidenziare i concetti che caratterizzano le logiche aziendali in un'ottica di efficienza, innovazione, ottimizzazione dell'impiego delle risorse, creazione di valore aggiunto, allineamento tra le scelte strategiche e modalità di realizzazione. L'obiettivo principale è stato quello di ricercare l'eccellenza e il miglioramento organizzativo.

Il Centro, facendo della formazione il proprio core business, ha dovuto adattare il proprio orientamento per andare a soddisfare i requisiti richiesti dei vari decreti governativi.

I docenti che danno vita e forma all'attività del Centro non sono dipendenti di esso ma collaboratori. Il Centro ha fornito loro supporto per poter adattare ed innestare la propria esperienza sulla piattaforma digitale con una risorsa interna completamente dedicata alla formazione a distanza al fine di supportare il personale docente e gli stessi partecipanti nell'espletamento delle procedure informatiche.

Ogni partecipante veniva seguito nelle fasi di accesso e login alla piattaforma garantendo un facile riconoscimento degli stessi come richiesto dalle procedure di Fondimpresa.

2.5 Considerazioni riepilogative

Il Centro già riconosciuto come punto di riferimento della formazione laziale sia per i singoli che per strutture pubbliche e private ha cercato di migliorare la propria strategia aziendale utilizzando i limiti imposti dalla situazione pandemica. L'impossibilità di garantire corsi in presenza ha spinto il Centro ad una serie ragionamenti ed investimenti verso piattaforme digitali che, eccetto casi particolari, riescono a garantire lo stesso risultato in termini di efficacia formativa riducendo i costi di gestione della struttura.

3. IL PIANO FORMATIVO

3.1 L'analisi del fabbisogno, metodologie e risultati

Il progetto oggetto di questo report è stato pensato naturalmente pre-pandemia quindi in presenza. L'emergenza sanitaria ha spinto il Centro ad una revisione dei propri obiettivi strategici attuando delle misure contenitive del disagio sociale. In questo modo tutti i dipendenti sono stati muniti di un pc portatile per limitare per quanto possibile gli spostamenti.

L'esigenza di erogare il corso è nata da una riforma aziendale: poco prima dell'inizio della pandemia il Centro ha subito un cambiamento ai vertici, dopo tanti anni è cambiata la Direzione dell'Ente di formazione. Con essa si sono rinnovati gli stimoli ad una innovazione formativa: oltre alla lingua inglese che rientra nella formazione di base, la nuova direzione ha ritenuto opportuno approfondire il contratto collettivo e l'organizzazione aziendale. Il progetto finanziato quindi è parte di un disegno più ampio di revisione aziendale che è andata a complicarsi con l'avvento della pandemia: possiamo evidenziare come la buona pratica di fatto irripetibile consista in questo connubio tra cambiamento e rinnovamento aziendale e inizio della pandemia. La capacità del Centro Europeo di Studi Manageriali di raccogliere le difficoltà e le complessità gestionali sorte e renderle un volano per l'innovazione futura.

3.2 Il processo formativo dalla progettazione alla valutazione degli esiti

Come accennato nell'introduzione, il piano formativo in oggetto ha coinvolto n° 5 lavoratori per il Corso d'inglese per 40 ore; n° 4 lavoratori per il corso sul contratto collettivo prima edizione per 8 ore; n° 4 lavoratori sul contratto collettivo seconda edizione per 8 ore; n° 4 lavoratori per il Corso di Organizzazione aziendale prima edizione per 8 ore ed n° 4 lavoratori per il Corso di Organizzazione aziendale seconda edizione per 8 ore. Aggiornamento, maggiore presa di coscienza del contratto collettivo di lavoro insieme ad una rinnovata organizzazione aziendale hanno dettato i criteri di selezione dei partecipanti. Alcuni lavoratori hanno partecipato a più di un corso, come la lavoratrice intervistata. Circa 2/3 dei lavoratori complessivamente presenti nel Centro sono stati coinvolti in almeno uno dei moduli.

Le figure professionali coinvolti nel piano formativo sono diverse: progettisti, gestionali, commerciali, amministrativi. Tenendo conto che la realtà aziendale è abbastanza contenuta, eccetto gli amministrativi le figure aziendali sono tutte molto trasversali. In particolare, per il corso d'inglese, volendo assicurare omogeneità alla classe dei discenti sono stati selezionati partecipanti con lo stesso livello di partenza.

3.3 Considerazioni riepilogative

Il progetto ha rappresentato un volano per quanto riguarda la buona pratica della formazione continua in particolar modo relativamente alla lingua inglese. I risultati sono evidenti sia in termini maggiore conoscenza della lingua inglese, sia in termini di maggiore conoscenza del proprio CCNL e sia in termini di una maggiore consapevolezza delle dinamiche aziendali organizzative.

La trasversalità dei lavoratori coinvolti è stata un elemento positivo anche per i corsi di organizzazione e di contrattazione collettiva.

4. L'IMPATTO DELLA FORMAZIONE

4.1 L'impatto della formazione

Le conoscenze acquisite durante il corso sono state ritenute utili dai discenti, i quali, come accennato nel paragrafo precedente, hanno avuto la possibilità di conoscere più in dettaglio l'organizzazione della propria azienda, il funzionamento del proprio CCNL e la lingua inglese sempre più presente nei processi relazionali che puntano sempre di più all'internazionalizzazione.

L'attività di formazione ha pienamente risposto alla volontà della rinnovata direzione aziendale di dare un nuovo assetto alla formazione interna.

La lavoratrice intervistata ha partecipato in particolare a due corsi, quello sul CCNL e quello sull'organizzazione aziendale. È stato importante ed utile approfondire il contratto di lavoro per non incorrere in eventuali errori nella propria vita lavorativa. Un'occasione unica per poter esplorare il contratto, insieme a personale docente competente e capace di diradare dubbi su una materia che spesso si presta a molteplici interpretazioni giuridiche. Essere consapevole dei propri diritti e dei propri doveri è senz'altro importante per poter lavorare nel miglior modo possibile.

Il corso sull'organizzazione aziendale ha permesso una maggiore presa di coscienza delle dinamiche relazionali: in questo modo viene migliorata la capacità del lavoratore di orientarsi all'interno dei processi lavorativi creando occasioni di interazione tra le varie competenze.

La formazione è sempre utile perché permette al lavoratore di ampliare la propria visuale d'azione e all'azienda una migliore fluidità sul mercato.

4.2 Considerazioni riepilogative

L'impatto del piano formativo è stato giudicato rilevante sia dal referente dell'azienda che dalla lavoratrice. La possibilità di prevedere degli incontri in presenza permetterà in futuro di migliorare il rendimento, l'efficientamento dei risultati e garantire occasioni di condivisione reali tra i partecipanti.

5. CONCLUSIONI

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

Dalle interviste svolte con la Responsabile della formazione aziendale e con la lavoratrice che ha partecipato a due dei tre corsi predisposti, è emerso come la formazione svolta abbia ottenuto il risultato voluto, quale quella di alzare il livello di internazionalizzazione del Centro Europeo di Studi Manageriali, aumentare la consapevolezza dei dipendenti sui propri diritti e doveri relativamente al CCNL e dipanare i dubbi sull'organizzazione aziendale.

Tale attività formativa, ritenuta essenziale dalla nuova direzione del Centro, è stata progettata prima del periodo pandemico; a seguito dell'esplosione pandemica da Covid 19, e al fine di mantenere alto il livello di attenzione per minimizzare la trasmissione del virus tra i dipendenti, i corsi sono stati spostati interamente su piattaforma digitale.

L'azienda al fine di non permettere uno stop generale della propria attività, si è dotata di più piattaforme digitali e creare aule virtuali accreditate.

5.2 Le buone prassi formative aziendali

La buona prassi formativa che si è rilevata è particolarmente unica nel suo genere. Il cambiamento di leadership direzionale, avvenuta a febbraio 2020, è coinciso con il periodo di lockdown imposto dalla pandemia da Covid-19: il cambiamento di rotta verso misure formative più incisive e ricorrenti, si è subito scontrato con le difficoltà del distanziamento sociale. Il Centro, grazie al supporto di Fondimpresa, è riuscito a sfruttare l'esternalità negativa derivante dall'emergenza sanitaria, facendo leva su tutti gli aspetti positivi di una formazione a distanza e sulle piattaforme digitali subito attivate.

5.3 Conclusioni

Dall'intervista è emersa un'ottima propensione dell'attività formativa ad essere modellata su piattaforma digitale. È risultata altresì importante, l'esigenza di prevedere un numero minimo di ore in aula fisica al fine di consolidare i rapporti tra i partecipanti.