

Storie di Formazione 2021

AZIENDA: Lauretana S.p.A

AMBITO TEMATICO STRATEGICO: *Competitività d'impresa e Innovazione*

TITOLO: Formazione tra innovazione e sostenibilità

Storie di Formazione 2021

Autrice: Teresa Contaldo

Codice Piano Formativo: 233605

Titolo del Piano Formativo: Sicurezza delle informazioni

Storie di Formazione 2021
INDICE

CAPITOLO 1 – INTRODUZIONE	4
CAPITOLO 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	6
2.3 – Obiettivi aziendali e ruolo della formazione	7
2.4 – La formazione nel periodo di emergenza sanitaria da Covid-19 e per il prossimo futuro	8
2.5 – Considerazioni riepilogative	8
CAPITOLO 3 – LA GESTIONE DEL PROCESSO FORMATIVO	9
3.1 – L’analisi del fabbisogno, metodologie e risultati	9
3.2 – Il processo formativo dalla progettazione alla valutazione degli esiti	10
3.3 – Considerazioni riepilogative	11
CAPITOLO 4 – L’IMPATTO DELLA FORMAZIONE	12
4.1 – L’impatto della formazione	12
4.2 - Considerazioni riepilogative	13
CAPITOLO 5 – CONCLUSIONI	13
5.1 – Gli elementi e i fattori che hanno influito positivamente sulla formazione	13
5.2 – Le buone prassi formative aziendali	15
5.3 – Conclusioni	16
BIBLIOGRAFIA	17
SITOGRAFIA	17
Allegato A - SCHEDA SINTETICA	18

Storie di Formazione 2021
CAPITOLO 1 – INTRODUZIONE

L'azienda Lauretana ha dimostrato, negli anni, una continua evoluzione che le ha permesso di mantenere un ruolo importante nel mercato delle acque. Oltre ad essere attenta all'ambiente, con scelte che hanno ridotto l'impatto ambientale della produzione, non ha perso il focus sulle tecnologie e le innovazioni che si sono sviluppate, adottando un approccio 4.0 che ha contribuito ad incrementare la competitività e a mantenere una posizione di leader nel mercato di riferimento.

Il piano formativo oggetto del presente monitoraggio è il seguente:

233605- Sicurezza delle informazioni. Questo piano è stato sviluppato per formare e responsabilizzare i dipendenti sulla gestione corretta e sicura delle informazioni. La scelta è stata influenzata da una recente violazione dei dati che, seppur minima, ha elevato l'attenzione sul tema con conseguenti investimenti che hanno coinvolto anche l'aspetto della formazione .

Il piano ha avuto una durata di 80 ore ed ha previsto l'alternarsi delle lezioni in aula e del coaching come modalità di formazione.

Tabella 1 Azioni formative previste¹

PIANO	Titolo Azione	Territorio	N°lavoratori	Ore Corso	Tematica Formativa
233605	Politica e procedure per la S.I.	Biella	5	24	Gestione az- amm.
233605	Tecniche di audit	Biella	11	20	Qualità
233605	Principi generali S.I.	Biella	11	8	Qualità
233605	Appl. Procedure S.I.	Biella	11	8	Qualità
233605	Appl.procedure operative S.I.	Biella	11	20	Qualità

¹ La tabella è realizzata dal file Campione estratto da Fondimpresa ed è integrato, ove necessario, dalle informazioni contenute nei piani formativi e nelle relazioni finali. I campi contrassegnati con "nd" sono campi rilevati dai formulari dei piani formativi.

Storie di Formazione 2021
CAPITOLO 2 –STRATEGIE AZIENDALI E RUOLO DELLA FORMAZIONE CONTINUA
2.1 – Breve profilo dell’azienda e del settore

‘La sorgente di acqua Lauretana viene scoperta oltre mezzo secolo fa da Teresio Rossello, durante una camminata in montagna in località Caruzza (1050 metri s.l.m.), nel comune di Graglia (BI). Imbattutosi fortuitamente nella fonte, Rossello decide di placare la sua sete in quel territorio naturale e incontaminato, provando subito una sensazione di indescrivibile piacere e appagamento. Se la fonte di Lauretana è una scoperta casuale, da quel momento nulla viene più lasciato al caso. Teresio Rossello porta un campione dell’acqua ad analizzare e la risposta che riceve dall’Istituto tecnico Quintino Sella di Biella resta scolpita tuttora nella storia: “Quest’acqua è semplicemente eccezionale!”.

I successivi esami più approfonditi dell’Istituto di Chimica dell’Università di Torino sanciscono la purezza e la leggerezza eccezionale di acqua Lauretana.² Per preservare la purezza originaria dell’acqua, il primo stabilimento sorge ad 850 m di altitudine e si sceglie il nome Lauretana in onore della Madonna Nera di Loreto che nel vicino Santuario di Graglia viene venerata. L’imbottigliamento comincia nel 1965 e vede una crescita continua dell’azienda che da semplice esempio locale diviene leader nel Food & Beverage a livello internazionale. A parte una breve parentesi negli anni ’80 durante i quali l’azienda ha provato a produrre bibite, con un esito diverso rispetto a quello che ci si aspettava, il prodotto è sempre stato l’acqua e negli anni si è costantemente puntato a strategie di marketing che ne esaltassero la qualità.

Nel 2000 si è pensato di dedicare una bottiglia alla ristorazione e ‘la raffinata bottiglia in vetro ideata da Pininfarina esprime la perfetta sintesi tra la qualità del prodotto ed il design esclusivo. Un “prezioso” gioiello che accompagna i piatti eccellenti degli chef di tutto il mondo e custodisce acqua Lauretana. L’eccellenza della bottiglia Pininfarina si nota anche nei particolari: le forme sinuose del vetro sono ulteriormente impreziosite dall’innovativa etichetta, con la linea delle montagne visibile in trasparenza, che propone eleganti giochi di luce. Un tributo alla natura, in due formati - 330 ml e 750 ml - che esalta tutta la purezza, la leggerezza e anche la piacevole esperienza di gusto di acqua Lauretana. Le qualità naturale e frizzante si distinguono per un tappo a vite di colore diverso: rispettivamente blu e rosso.³

Nel mercato italiano l’azienda Lauretana è leader e vanta il 90% del fatturato sul territorio nazionale e , nonostante l’oscillazione costante che ha caratterizzato gli ultimi 20 anni, gli investimenti fatti in passato sono stati ripagati dalla costante crescita, ma a a questa crescita c’è un limite dovuto alla disponibilità della sorgente idrica, tanto che si stanno cercando altre sorgenti in zona per aumentare la capacità idrica. Pur facendo investimenti ed introducendo innovazioni tecnologiche che migliorino la gestione, le risorse non sono illimitate e le caratteristiche specifiche, che fanno dell’acqua Lauretana un’acqua particolarmente buona e leggera, devono fare i conti con questo limite idrico che verrà raggiunto e che è legato all’andamento stagionale; essendo la sorgente nelle Alpi del nord non è soggetta a grossi sbalzi atmosferici che possano compromettere la produzione.

Il settore è molto concorrenziale e sono poche le aziende che ricoprono la maggior parte del mercato, ma mentre per le altre etichette la questione è legata a pochi centesimi di scarto a bottiglia per gestire la concorrenza, Lauretana ricopre una fascia medio-alta con 1/10 dell’imbottigliamento rispetto alle altre aziende, questo porta il marchio a puntare: sulla qualità, sull’innovazione tecnologica con impianti ad automazione dei processi produttivi per incrementare l’efficienza produttiva e per la sostenibilità in quanto sorgente idrica limitata; mentre un tempo ci voleva un litro di acqua per lavare una bottiglia, attualmente se

² www.lauretana.com/azienda_storia.php

³ www.lauretana.com/prodotti_ristorazione.php

Storie di Formazione 2021

ne usano 0.30 litri con un notevole risparmio idrico e questo grazie ad un novo macchinario sul quale l'azienda ha investito.

Relativamente al clima si è creata un'estremizzazione della distribuzione delle piogge, un tempo il mese di maggio e l'autunno erano molto piovosi, mentre ora piove per una settimana o due di seguito e per mesi nulla; questa mal distribuzione obbliga all'oculatazza nella gestione idrica.

Una delle sfide partite per migliorare la reputazione dell'azienda è il lavoro che si sta facendo per il primo bilancio di sostenibilità del 2020 e questo, associato alla qualità del prodotto, vista l'eccellenza sui mercati esteri, rappresenta una buona chiave di successo.

2.2 – Orientamenti strategici e processi di innovazione

Gli obiettivi strategici verso i quali si orienta l'azienda sono i seguenti:

- Espansione: nel caso di Lauretana non ci si riferisce a nuovi stabilimenti, ma a nuove sorgenti che possano garantire una maggiore capacità idrica;
- Innovazione di prodotto: la bottiglia disegnata da Pininfarina e destinata alla ristorazione ha permesso a Lauretana di entrare in un nuovo mercato e questa strategia di marketing è stata successivamente emulata da altre aziende;
- Innovazione di processo: investire nell'automazione dei processi produttivi ha incrementato l'efficienza della produzione e permesso di risparmiare tempo, apportando un miglioramento qualitativo e quantitativo;
- Acquisizione di nuovi segmenti di clientela e accesso a nuovi mercati: la bottiglia disegnata da Pininfarina, oltre al formato da 750 ml ha previsto anche quello da 330 ml attualmente presente in molti atelier di moda riuscendo, così, ad approdare anche nel settore del lusso, una nicchia di mercato in cui Lauretana oggi è molto richiesta.

Gli investimenti in tecnologia ed innovazione sono fondamentali per un'azienda con una storia così importante il cui obiettivo è quello di mantenere la posizione che ha conquistato, sul mercato di riferimento, non penalizzando l'alta qualità che da sempre caratterizza il prodotto. A questo proposito è importante sottolineare che l'azienda ha sfruttato la possibilità di introdurre innovazioni tecnologiche, incluse quelle "abilitanti" previste da Industria 4.0, un esempio è il rinnovamento di due linee di imbottigliamento che hanno migliorato l'efficienza produttiva con un minore impatto ambientale ed un notevole risparmio idrico, ma anche altre innovazioni sono state introdotte sviluppando ed efficientando i vari reparti aziendali:

- Macchine controllate dai computer: attraverso software specifici alcune macchine utensili vengono preimpostate e consentono di svolgere lavori ad alta precisione con un risparmio di tempo importante per l'azienda;
- Automazione magazzino: Lauretana ha puntato sulla totale automazione nella gestione del magazzino;
- EDI (Scambio Elettronico di Dati): i dati sono gestiti in modo più "intelligente" perché c'è un rapporto della totalità del processo, che va dalla raccolta degli ordini alla fatturazione, in cui tutto è connesso e che consente di risalire anche ai lotti di produzione;
- ERP (Gestione Elettronica delle risorse): il software consente di gestire ed integrare tutti i processi importanti di business dell'azienda;
- MES (Manufacturing Execution System): da un lato il processo che controlla ed imbottiglia, dall'altro il processo dell'acqua durante il quale le bottiglie sono lavorate e preparate prima di essere infilate in rubinetti che le riempiono, le chiudono e le etichettano. L'etichetta diviene depositaria di tutte le informazioni relative al contenuto della bottiglia sulla quale viene posta;

Storie di Formazione 2021

- **Cyber Security:** questo tema è stato uno dei contenuti del piano formativo in oggetto ed anche se non vi è uno scambio con l'esterno, l'azienda riconosce l'importanza di proteggere i dati di produzione e non solo.

I benefici derivanti dagli investimenti che l'azienda fa in innovazione sono molteplici, ad esempio grazie agli impianti di nuova generazione c'è facilità di controllo sia sul prodotto che sui contenitori, inoltre aver ridotto del 70% il consumo dell'acqua utilizzata per il lavaggio delle bottiglie, al di là dell'importante impatto ambientale, ha permesso di risparmiare anche in termini economici ed è rappresentativo in termini di efficienza del processo, ed essendo, come già evidenziato, la risorsa idrica limitata, questo aspetto assume una notevole importanza.

Lauretana utilizza per questo processo sia acqua imbottigliata che acqua di supporto proveniente da altre fonti ed il fatto di risparmiare permette di ottimizzare l'uso di queste risorse nei periodi in cui la curva è più bassa a causa di ragioni climatiche.

2.3 – Obiettivi aziendali e ruolo della formazione

Per l'azienda Lauretana mettere in piedi un piano legato alla sicurezza delle informazioni è scaturito da due percorsi:

-nel 2018 è stato sviluppato in seguito all'introduzione del regolamento 2016/679, un regolamento dell'Unione Europea in materia di trattamento dei dati personali e di privacy entrato in vigore nell'anno 2016 e reso operativo dal 2018 che ha comportato un cambiamento significativo della norma; si è reso necessario dare evidenza al metodo per proteggere i dati, pur non trattandone grosse quantità, in quanto l'azienda ha rapporti con i consumatori diretti ed acquisisce rilevanza una tutela in questo senso:

-nel recente passato c'è stata in azienda una violazione dei dati che seppur minima ha, comunque, elevato l'attenzione su eventuali incidenti involontari dovuti a comportamenti non voluti. Nel 2018 c'è stato un rafforzamento del gestionale ERP in quanto emersa una criticità del sistema informatico, sia hardware che software, ed il piano in oggetto è stato strutturato per superare le vulnerabilità di questo processo non solo con l'aggiornamento del software, ma apportando procedure necessarie per evitare incidenti futuri che potrebbero creare danni più importanti.

Gli obiettivi legati alla formazione erano in primis il mettere a fuoco aspetti connessi al tema della sicurezza delle informazioni attraverso procedure che permettessero di introdurre dei paletti e, in secondo luogo, accentuare la presa di coscienza di questi paletti, sviluppando la conoscenza sul comportamento da attivare per evitare incidenti di questo tipo.

Gli effetti di questo piano sul comportamento aziendale sono stati notevoli e molteplici: successivamente al corso non si sono più aperti con facilità gli allegati ed i link, in quanto potenziali veicoli di virus nella rete, sono state distrutte intere librerie che si sono dovute ricostruire, ma soprattutto non ci sono più stati incidenti.

In passato capitava di ricevere mail, all'apparenza normali, che una volta scaricate risultavano virali, dopo il corso si verifica anche l'indirizzo mail. E' indubbio che abbia dato una maggiore consapevolezza delle responsabilità agli operatori che adesso si muovono in questo ambito ponendosi due fondamentali domande:

- Come mi comporto rispetto ai dati aziendali?
- Come posso trasmetterli in modo sicuro?

Storie di Formazione 2021

Avendo fatto acquisire la giusta consapevolezza e sensibilità agli operatori, la formazione è risultata concreta e soddisfacente rispetto agli obiettivi richiesti e ai risultati sperati, a ciò si aggiunge che il rapporto tra l'investimento in formazione e quanto ottenuto è più che adeguato.

Le risorse aziendali coinvolte in questo piano sono state principalmente quelle negli uffici in quanto hanno accesso ai devices, a differenza del reparto produttivo nel quale questo accesso non avviene; l'eccezione è stata il responsabile di produzione che ha partecipato al corso in quanto già ferrato sull'argomento. Essendo l'azienda medio-piccola, è importante evidenziare che tra proprietario ed i dipendenti c'è un contatto diretto e che lavorare per migliorare l'azienda è obiettivo condiviso, tanto da essere coinvolti tutti nella totalità dei processi e delle decisioni.

2.4 – La formazione nel periodo di emergenza sanitaria da Covid-19 e per il prossimo futuro

Durante la pandemia, l'andamento dell'azienda Lauretana ha subito flessioni su determinati prodotti, quelli per la ristorazione ad esempio essendo i locali chiusi, d'altro canto, però, si è registrato un incremento del consumo domestico che affiancato alla salvaguardia dell'ambiente ha aumentato la richiesta del vetro a rendere con una crescita importante della clientela.

L'aspetto della formazione, nonostante le difficoltà, non ha perso di importanza e ai dipendenti sono state erogate lezioni a distanza tramite l'utilizzo di webinar laddove non è stato possibile completare l'intero percorso in presenza. Ad esempio il corso sulla salute e sicurezza sul lavoro- D.lsg 81/08- è stato organizzato in presenza per le parti più specifiche ed in remoto per le nozioni di linea generale.

In seguito a quanto accaduto a livello mondiale a causa del Covid-19, l'azienda Lauretana ha allestito una sala riunioni dotandola di un sistema audio- video molto valido con il duplice obiettivo di utilizzare il sistema delle video-call per 'incontrare' i clienti e di potenziare la formazione a distanza. Un problema che potrebbe presentarsi nella formazione a distanza, rispetto alla presenza in aula con il docente, è relativo agli argomenti solo teorici che potrebbero comportare un calo dell'attenzione, un ulteriore ostacolo potrebbe essere rappresentato dal digital divide in quanto l'azienda ha una copertura di reti veloci debole, dovuto alla posizione geografica che la localizza vicina ad una sorgente ed in una zona nella quale gli investimenti in infrastrutture non ci sono stati e questo indubbiamente rende tutto più complicato.

2.5 – Considerazioni riepilogative

Lauretana S.p.a ha acquisito un posto di rilievo grazie ad un prodotto particolarmente buono e leggero e nonostante l'oscillazione costante del mercato degli ultimi venti anni è cresciuta costantemente, purtroppo deve fare i conti con il limite della disponibilità della sorgente idrica che è legata all'andamento stagionale. Essendo un'azienda fortemente orientata a mantenere la propria posizione competitiva, Lauretana S.p.a. investe costantemente in innovazione sfruttando la possibilità dell'Industry 4.0, ha infatti rinnovato due linee di imbottigliamento che, oltre ad aver migliorato l'efficienza produttiva ha avuto un riverbero positivo sull'ambiente grazie al notevole risparmio idrico.

Anche la lungimiranza ha contribuito a migliorare e ad incrementare il prestigio di Lauretana S.p.a., dedicare una bottiglia alla ristorazione e farla disegnare da Pininfarina ha concesso l'ingresso in un mercato prima inesplorato al quale è seguito l'approdo al settore del lusso con le bottiglie da 330 ml presenti in molti atelier di moda.

Il piano in oggetto "Sicurezza delle informazioni" è stato sviluppato per formare e responsabilizzare i dipendenti sulla gestione corretta e sicura delle informazioni, la scelta è stata influenzata da una recente violazione dei dati che, seppur minima, ha elevato l'attenzione sul tema con conseguenti investimenti che hanno coinvolto anche l'aspetto della formazione. Il piano formativo e le azioni che ne hanno fatto parte

Storie di Formazione 2021

hanno permesso il raggiungimento degli obiettivi aziendali che ci si era prefissati, oltre che confermare le aspettative della formazione sulle performance dell'impresa. Gli obiettivi legati alla formazione erano in primis il mettere a fuoco aspetti connessi al tema della sicurezza delle informazioni, attraverso procedure che permettessero di introdurre dei paletti e, in secondo luogo, accentuare la presa di coscienza di questi paletti sviluppando la conoscenza sul comportamento da attivare per evitare incidenti.

Gli effetti di questo piano sul comportamento aziendale sono stati notevoli e molteplici: successivamente al corso non si sono più aperti con facilità gli allegati ed i link in quanto si è compreso che sono potenziali veicoli di virus nella rete, sono state distrutte intere librerie che si sono dovute ricostruire, ma soprattutto non ci sono più stati incidenti in questo senso.

In passato capitava di ricevere mail, all'apparenza normali, che una volta scaricate risultavano virali, dopo il corso si verifica anche l'indirizzo mail. E' indubbio che abbia dato una maggiore consapevolezza delle responsabilità agli operatori

CAPITOLO 3 – LA GESTIONE DEL PROCESSO FORMATIVO

3.1 – L'analisi del fabbisogno, metodologie e risultati

Lauretana S.p.a. è un'azienda piccola, non esiste una fase di analisi dei fabbisogni così strutturata infatti non c'è neanche il supporto di un ente formativo. Essendo certificata EN ISO 9001 (Certificazione Qualità), EN ISO 14001 (Certificazione Ambientale) ed EN ISO 22000 (Sicurezza nel settore Agroalimentare), esiste un piano di formazione annuale approvato dalla direzione. E' fondamentale comprendere quelli che sono gli interventi cogenti e gli obblighi di legge, non trascurando gli aspetti necessari per lo sviluppo di competenze specifiche come ad esempio le analisi di laboratorio.

Nel piano di formazione sono previste attività trasversali di carattere più ampio, come quelle legate al tema della sostenibilità sul quale l'azienda sta investendo, l'approccio sostenibile ha avuto ed ha un impatto importante che rafforza ed incrementa il posizionamento sul mercato di riferimento; viste le dimensioni dell'azienda le risorse sono limitate e, in virtù di questo, opta per un uso oculato delle disponibilità orientandosi su corsi utili ed efficaci. Non vi sono stati, fino ad ora, investimenti per la creazione di aule interne e si è scelto di mandare i dipendenti partecipanti al corso in un'altra sede, in quanto il costo è inferiore. In passato l'azienda ha aderito ad iniziative di Fondimpresa di Conto Sistema, ma ha dovuto orientarsi diversamente in quanto l'iter da seguire è risultato un po' complesso, sarebbe ben accolta una maggiore flessibilità del sistema che risulterebbe più aderente ai bisogni delle imprese.

I risultati e l'individuazione dei bisogni formativi nascono da riflessioni svolte in sede di esame, le quali vanno poi affinate durante l'anno a supporto del sistema gestione e qualità; dovendo fare i conti con l'esiguità delle risorse non si sceglie di mettere in piedi Conti Formazione con troppi discenti. I bisogni che nascono su determinati temi, come nel caso di questo piano o quello sulla sostenibilità ambientale, affrontano contenuti strategici per l'azienda pur coinvolgendo un numero limitato di dipendenti. I percorsi formativi e la progettazione sono tarati sulle esigenze aziendali e vengono quindi strutturati ad hoc, sono le necessità a ponderare e orientare.

Essendo la pianificazione annuale, non accade che emergano fabbisogni inaspettati o non preventivati, è una programmazione strategica, per il piano in oggetto era stata individuata la necessità di migliorare esigenze e competenze relativamente alla sicurezza delle informazioni.

I grandi temi sono individuati con largo anticipo e, se anche dovessero nascere fabbisogni improvvisi, si mandano i dipendenti nelle sedi adeguate per colmare i gap rilevati, anche la scelta di chi far partecipare ai piani è frutto di una pianificazione volta ad evitare che un reparto e le attività connesse vengano sospese o

Storie di Formazione 2021

subiscano dei ritardi; i fabbisogni formativi presenti in produzione sono realizzati attraverso attività on the job, ad esempio quando è stata modificata la prima linea il montatore ha fatto formazione direttamente in reparto.

Le metodologie utilizzate per il piano 233605- **Sicurezza delle informazioni**, hanno visto l'alternanza di lezioni di gruppo in aula e training on the job con affiancamento al pc per ogni partecipante.

I docenti vengono scelti e valutati volta per volta, solitamente sono competenti in materia e vengono opzionati per più corsi; derivando da agenzie locali si ha una maggiore elasticità, per l'azienda fondamentale, e se il corso si dovesse rimandare risulterebbe più semplice ripianificarlo perchè lo spostamento e la riprogrammazione delle lezioni non creerebbero eccessivi disagi né al docente né all'azienda; per il piano oggetto di monitoraggio non vi sono stati disagi o necessità di cambiamenti, la formazione è risultata adeguata e perfettamente calata sulle necessità di Lauretana S.p.a., il cui bisogno era l'approfondimento delle procedure specifiche per l'uso in sicurezza dei devices. La definizione dei contenuti avviene in modo interattivo, nel senso che ci si confronta con il docente su come potrebbe essere articolato il corso e sulla scelta dei parametri, non essendoci una vera e propria progettazione.

Come già precedentemente riportato, le risorse aziendali coinvolte in questo piano sono state principalmente quelle negli uffici in quanto hanno accesso ai devices, a differenza del reparto produttivo nel quale questo accesso non avviene; l'eccezione è stata il responsabile di produzione che ha partecipato al corso in quanto già ferrato sull'argomento. Se i partecipanti possono dare il loro contributo per orientare meglio i contenuti risulta un valore aggiunto.

Un aspetto rilevante del piano in oggetto è stato l'effetto divulgativo tra i dipendenti, non avendo avuto tutti la possibilità di parteciparvi, e se emergono dubbi in merito i discenti sono diventati un punto di riferimento per i colleghi.

3.2 – Il processo formativo dalla progettazione alla valutazione degli esiti

Relativamente al corso oggetto di monitoraggio, l'azienda ha osservato da subito un manifesto interesse dovuto alla praticità e al fatto che quanto appreso potesse essere applicato ipso facto, il gradimento è stato più che positivo. Non è stato, quindi, previsto un monitoraggio né una valutazione sull'apprendimento, in quanto in seguito non si sono più avuti incidenti legati alla sicurezza delle informazioni, come accadeva in passato, è stato acquisito un valido strumento per poter percepire e riconoscere un rischio che era l'obiettivo da raggiungere.

Per alcuni corsi il test finale è previsto, ad esempio quello sul Dlgs 81/08, ma non per questo nel quale il monitoraggio si è tradotto nell'operatività dei dipendenti che hanno a che fare con il tema specifico del corso; non c'è stato il rilascio di una certificazione. Se dovessero accadere incidenti in merito al corso fatto, su tematiche non affrontate, si può pensare di riprogrammarlo.

Gli elementi di forza sono risultati molteplici: il tipo di lezione (di gruppo), gli incontri in aula e l'affiancamento, inoltre i contenuti sono stati puntuali ed efficaci perché tarati sulla realtà specifica di Lauretana S.p.a. e sulle effettive necessità, questo è stato possibile grazie anche alla disponibilità e alla preparazione del docente che, affiancando alla scrivania i discenti, ha permesso loro di interiorizzare meglio i contenuti teorici e le procedure necessarie.

La scelta di evitare lezioni troppo teoriche e strutturarle con una parte concettuale seguita dal testare praticamente quanto appreso, è una prassi ricorrente in un'azienda come Lauretana S.p.a., la combinazione di esposizione di concetti teorici e di affiancamento e sperimentazione di queste pratiche è risultato un approccio vincente e fruttuoso in termini di crescita sia personale che aziendale.

Come più volte sottolineato, questo piano ha avuto un impatto positivo ed è stato concretamente efficace, lo si è visto sui cambiamenti nel modo di lavorare e laddove un tempo si aprivano mail senza particolare

Storie di Formazione 2021

attenzione, ora prima di procedere si fanno i controlli necessari e piuttosto ci si consulta con un collega se si hanno dei dubbi, oltre alla conoscenza si sono acquisite consapevolezza e sensibilità verso l'utilizzo dello strumento pc.

L'azienda punta a dare maggiore continuità e fiducia ai dipendenti dopo aver riscontrato che questo approccio riverbera positivamente anche sul lavoro e sulla prestazione.

3.3 – Considerazioni riepilogative

Il piano oggetto di monitoraggio 233605- **Sicurezza delle informazioni**, è stato sviluppato per formare e responsabilizzare i dipendenti sulla gestione corretta e sicura delle informazioni. La scelta è stata influenzata da una recente violazione dei dati che, seppur minima, ha elevato l'attenzione sul tema con conseguenti investimenti che hanno coinvolto anche l'aspetto della formazione .

Le metodologie utilizzate hanno visto l'alternanza di lezioni di gruppo in aula e training on the job con affiancamento al pc per ogni partecipante, la combinazione di esposizione di concetti teorici e di affiancamento e sperimentazione di queste pratiche è risultato un approccio vincente e fruttuoso in termini di crescita sia personale che aziendale.

Questo piano ha avuto un impatto positivo ed è stato concretamente efficace, ha sensibilizzato gli operatori sull'uso dei devices ed ha fatto loro acquisire consapevolezza sulle responsabilità connesse.

Gli elementi di forza sono risultati molteplici: il tipo di lezione (di gruppo), gli incontri in aula e l'affiancamento, inoltre i contenuti sono stati puntuali ed efficaci perché tarati sulla realtà specifica di Lauretana S.p.a. e sulle effettive necessità, questo è stato possibile grazie anche alla disponibilità e alla preparazione del docente che, affiancando alla scrivania i discenti, ha permesso loro di interiorizzare meglio i contenuti teorici e le procedure necessarie.

L'azienda ha osservato da subito un manifesto interesse dovuto alla praticità del corso e al fatto che quanto appreso potesse essere applicato ipso facto, il gradimento è risultato più che positivo.

Storie di Formazione 2021
CAPITOLO 4 – L’IMPATTO DELLA FORMAZIONE
4.1 – L’impatto della formazione

I risultati relativi al piano in oggetto hanno avuto risuono sia tra i partecipanti al corso che tra i non partecipanti, il motivo è legato all’evidente cambiamento di approccio all’uso dei devices, che ha modificato il modo di lavorare ed ha sviluppato una maggiore consapevolezza relativamente alla responsabilità che comporta maneggiare un computer. In seguito ad una violazione dei dati avvenuta recentemente, l’azienda ha sviluppato la necessità di proteggersi ed ha deciso di attivare questo piano.

Il piano in oggetto è il 233605- **Sicurezza delle informazioni** e con i percorsi proposti l’azienda ha puntato a responsabilizzare e formare gli addetti ad una gestione delle informazioni sicura e corretta, al fine di arginare possibili danni dovuti alla gestione non adeguata delle informazioni.⁴

Gli obiettivi che Lauretana S.p.a. si era prefissata erano i seguenti:

- Mettere a fuoco gli aspetti connessi alla sicurezza delle informazioni con delle procedure in grado di determinare dei paletti;
- Sviluppare una presa di coscienza relativamente a questi paletti in grado di comprendere quando e come utilizzarli per evitare incidenti gravi relativamente alla gestione delle informazioni aziendali.

Le evidenze sull’efficacia del percorso sono state immediate, gli stessi dipendenti hanno affermato che il modo di lavorare ha subito un cambiamento notevole e quando ricevono una mail, che un tempo avrebbero aperto senza alcun problema, si informano se aprire o meno i link allegati, controllano accuratamente domini ed indirizzi e, se sorgono dubbi, si confrontano con i colleghi per essere sicuri di non fare scelte che potrebbero creare incidenti. Chi maneggia informazioni sensibili ed ha le giuste istruzioni, può operare con il mondo evitando fughe di dati e rischi di virus nella realtà aziendale; era importante che i dipendenti prendessero coscienza della responsabilità che hanno quando maneggiano un computer.

L’impatto positivo e l’efficacia sono dipesi oltre che dalla preparazione del docente, dalla scelta di combinare l’esposizione di concetti teorici con l’affiancamento al PC che ha permesso di sperimentare e mettere in pratica quanto appreso.

I bisogni dell’azienda sono molto pratici, puntuali e specifici ed un tema come quello sulla sicurezza delle informazioni, previsto dal piano, serviva ai dipendenti per mettere a fuoco come comportarsi davanti ad un PC rispetto a determinate problematiche; questo ha un risvolto sulla quotidianità e, per Lauretana S.p.a., è importante che non si parli dei massimi sistemi ma di ciò che è utile e fruibile nel contesto quotidiano del lavoratore.

Un riflesso positivo c’è stato anche sulla condivisione delle informazioni acquisite, non potendo far partecipare troppi dipendenti ai piani formativi, succede che chi ha avuto la possibilità di partecipare si è fatto promotore degli altri colleghi divulgando quanto appreso e divenendo punto di riferimento e supporto per gli altri colleghi.

⁴ Pag 5 del Formulario del Piano Formativo-TITOLO: SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI
Lauretana S.P.A

Storie di Formazione 2021

4.2 - Considerazioni riepilogative

Alla buona riuscita di questo piano hanno partecipato numerose variabili che hanno permesso il raggiungimento degli obiettivi che erano stati individuati. Il metodo scelto delle lezioni di gruppo, in aula con l'affiancamento del docente al computer, ha reso maggiormente fruibili e facilmente applicabili le nozioni ed i concetti esposti. Il monitoraggio di quanto appreso si è tradotto nell'operatività di coloro che hanno a che fare con il tema specifico del corso, è aumentata la consapevolezza rispetto al livello di responsabilità e si è osservato che non vi sono stati più incidenti come accadeva in passato.

La partecipazione al corso è stata rivolta al personale degli uffici in quanto ha accesso ai devices, mentre in produzione questo non avviene, l'eccezione è stata fatta per il responsabile in quanto già formato sul tema in oggetto.

CAPITOLO 5 – CONCLUSIONI

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

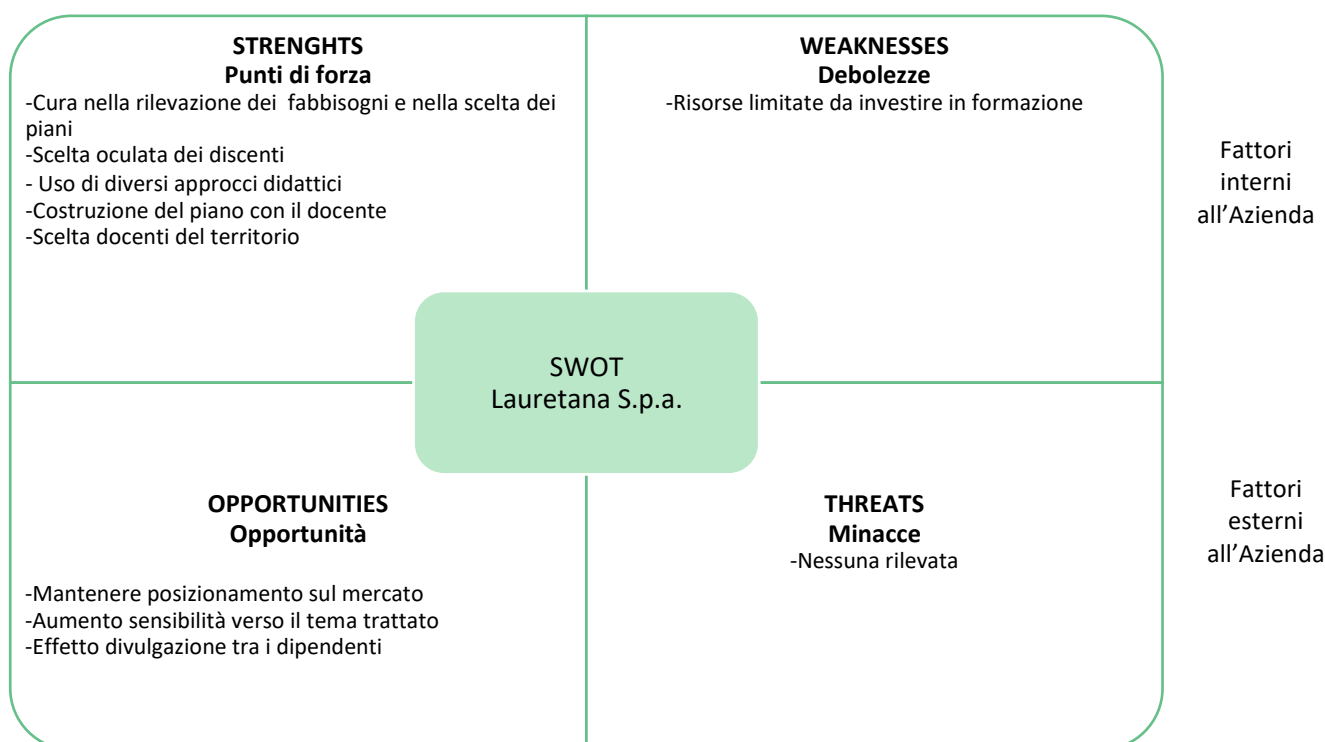
L'analisi SWOT che segue ha rilevato punti di forza e di criticità che hanno influito sulla formazione, il piano preso in analisi è il 233605- **Sicurezza delle informazioni** . Qui di seguito i fattori che hanno influito positivamente e che hanno permesso al progetto formativo di raggiungere gli obiettivi prefissati:

- Cura nella rilevazione dei fabbisogni e nella scelta dei piani: essendo certificata EN ISO 9001 (Certificazione Qualità), EN ISO 14001 (Certificazione Ambientale) ed EN ISO 22000 (Sicurezza nel settore Agroalimentare), esiste un piano di formazione annuale approvato dalla direzione. Per l'azienda è fondamentale comprendere quelli che sono gli interventi cogenti e gli obblighi di legge, non trascurando gli aspetti necessari per lo sviluppo di competenze specifiche. I bisogni che nascono su determinati temi, come nel caso di questo piano o quello sulla sostenibilità ambientale, affrontano contenuti strategici per l'azienda pur coinvolgendo un numero limitato di dipendenti; i percorsi formativi e la progettazione sono tarati sulle esigenze aziendali e vengono quindi strutturati ad hoc, sono le necessità a ponderare e orientare. Relativamente al piano in oggetto, avendo Lauretana S.p.a subito una violazione di dati, è nata l'esigenza di elevare l'attenzione su eventuali incidenti involontari dovuti a comportamenti non voluti, si è reso fondamentale un piano che accentuasse la presa di coscienza delle procedure in uso per la protezione dei dati.
- Scelta oculata dei discenti: viste le dimensioni dell'azienda la scelta di chi far partecipare ai piani è frutto di una pianificazione volta ad evitare che un reparto e le attività connesse vengano sospese o subiscano dei ritardi. Le risorse aziendali coinvolte in questo piano sono state principalmente quelle negli uffici in quanto hanno accesso ai devices, a differenza del reparto produttivo nel quale questo accesso non avviene; l'eccezione è stata il responsabile di produzione che ha partecipato al corso in quanto già ferrato sull'argomento. Se i partecipanti possono dare il loro contributo per orientare meglio i contenuti risulta un valore aggiunto. Un aspetto rilevante del piano in oggetto è stato l'effetto divulgativo tra i dipendenti, non avendo avuto tutti la possibilità di parteciparvi, e se emergono dubbi in merito i discenti sono diventati un punto di riferimento per i colleghi.
- Uso di diversi approcci didattici: la scelta di evitare lezioni troppo teoriche e strutturarle con una parte concettuale seguita dal testare praticamente quanto appreso, è una prassi ricorrente in un'azienda come Lauretana S.p.a., la combinazione di esposizione di concetti teorici e di affiancamento e sperimentazione di queste pratiche è risultato un approccio vincente e fruttuoso in termini di crescita sia personale che aziendale.

Storie di Formazione 2021

- Costruzione del piano con il docente: la definizione dei contenuti avviene in modo interattivo, nel senso che ci si confronta con il docente su come potrebbe essere articolato il corso e sulla scelta dei parametri, non essendoci una vera e propria progettazione.
- Scelta docenti del territorio: i docenti vengono scelti e valutati volta per volta, solitamente sono competenti in materia e vengono opzionati per più corsi; derivando da agenzie locali si ha una maggiore elasticità, per l'azienda fondamentale, e se il corso si dovesse rimandare risulterebbe più semplice ripianificarlo perché lo spostamento e la riprogrammazione delle lezioni non creerebbero eccessivi disagi né al docente né all'azienda:

Figura 1 – Analisi SWOT del piano formativo 233605-Sicurezza delle informazioni



Storie di Formazione 2021

5.2 – Le buone prassi formative aziendali

‘L’azienda produce e vende "acqua minerale" con il marchio "Lauretana" in onore alla Madonna di Loreto venerata nel Santuario di Graglia, dove si trova la fonte. Una lunga e bella storia: dalla scoperta della sorgente fino alla costruzione di uno stabilimento all’avanguardia che negli anni è stato ampliato con edifici industriali e nuove linee di imbottigliamento. La strategia tesa a valorizzare le caratteristiche del prodotto, prima fra tutte la "leggerezza", ha portato la Lauretana ad essere proclamata la migliore acqua europea, sicuramente la più leggera d'Europa per i suoi valori organolettici accertati da analisi effettuate da medici di fama internazionale. Grossi investimenti sono stati oculatamente compiuti e continuano a essere fatti, sia sugli impianti di produzione, sia sulle attrezzature. Oggi le linee di produzione sono completamente rinnovate. L’azienda ha un modello organizzativo tale da garantire un costante e puntuale controllo sull’intero processo industriale. Il Piano nasce dall’esigenza di responsabilizzare il personale sul l’importanza della sicurezza delle informazioni.’⁵

Visti gli ingenti e continui investimenti in tecnologia ed innovazione ed il lavoro che sta facendo per il primo bilancio di sostenibilità del 2020, si è scelta l’azienda Lauretana S.p.a. come caso di studio e da quanto rilevato ed emerso durante le attività di monitoraggio si evidenziano le seguenti buone prassi potenzialmente trasferibili in altri contesti:

- La scelta di evitare lezioni troppo teoriche e strutturarle con una parte concettuale seguita dal testare praticamente quanto appreso, è una prassi ricorrente in un’azienda come Lauretana S.p.a., la combinazione di esposizione di concetti teorici e di affiancamento e sperimentazione di queste pratiche è risultato un approccio vincente e fruttuoso in termini di crescita sia personale che aziendale.
- Avere spazi di incontro e confronto con i docenti per evidenziare le esigenze emerse ed i gap da colmare, permette di articolare e strutturare i corsi incrementandone l’efficacia ed allineandoli alle effettive necessità aziendali. La definizione dei parametri produce effetti diretti.
- Accogliere i contributi dei partecipanti tarando le scelte su quanto viene raccolto è un valore aggiunto importante che si allinea ai bisogni aziendali di puntualità, specificità e praticità. E’ fondamentale non si parli dei massimi sistemi ma di ciò che è utile e fruibile nel contesto quotidiano del lavoro. Dare continuità e maggiore fiducia ai dipendenti comporta una maggiore resa lavorativa.
- La scelta di divulgare quanto si è appreso a coloro che non partecipano ai corsi permette di uniformare le conoscenze creando un clima di scambio e condivisione che ha effetti positivi sulla persona e sulle sue prestazioni.

Si osserva come queste buone prassi consentano di perseguire i quattro obiettivi prioritari indicati da Fondimpresa:

- Qualità strategica: ossia la capacità di offrire soluzione alle problematiche e di raggiungere gli obiettivi.
- Qualità attuativa: in termini di efficacia, efficienza e qualità dei risultati. Ovvero si intende che la soluzione adottata ha saputo rispondere alle aspettative in modo ottimale anche in termini di risorse dispiegate.
- Riproducibilità: possono essere applicate in contesti formativi simili laddove si presentino problemi analoghi
- Trasferibilità: possono essere adottate in contesti diversi per la soluzione di problemi differenti.

⁵ Pagg. 2-3 del Formulario del Piano Formativo-TITOLO: SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI
Lauretana S.P.A

Storie di Formazione 2021

5.3 – Conclusioni

L'azienda Lauretana S.p.a. nel mercato di riferimento è leader e vanta il 90% del fatturato sul territorio nazionale e, malgrado l'oscillazione costante che ha caratterizzato gli ultimi 20 anni, gli investimenti fatti in passato sono stati ripagati dalla costante crescita. Nonostante le piccole dimensioni ed il recente periodo segnato dalla pandemia, ha continuato ad investire nella formazione dei propri dipendenti optando per scelte strategiche volte allo sviluppo e alla crescita personale ed aziendale. Il piano in oggetto **233605- Sicurezza delle informazioni** nato a causa di una recente violazione dei dati, ha avuto effetti positivi che si sono evidenziati nella pratica quotidiana:

- Aumento della sensibilità verso il tema trattato: si è osservata una maggiore consapevolezza della responsabilità legata all'uso dei devices e c'è stato un incremento dell'attenzione nel maneggiare mail, link e domini.

- Divulgazione tra i dipendenti: non avendo avuto tutti accesso al piano oggetto di monitoraggio, è accaduto che coloro che hanno partecipato si sono fatti divulgatori di quanto appreso arricchendo le conoscenze dei colleghi e migliorando il clima aziendale.

Come la maggior parte dei piani, anche questo è nato per rispondere ad esigenze aziendali specifiche, le quali si focalizzano prettamente sulle necessità che emergono e sul bisogno che il posizionamento sul mercato di riferimento venga mantenuto.

In conclusione possiamo affermare che le metodologie utilizzate, il docente selezionato ed il confronto con lo stesso per definire i parametri del corso, hanno fatto in modo che il piano in oggetto abbia raggiunto gli obiettivi che ci si era prefissati, con un miglioramento dell'approccio al lavoro ed un'incidenza ininfluente degli incidenti connessi all'uso del computer.

Storie di Formazione 2021**BIBLIOGRAFIA**

Formulario del Piano Formativo-TITOLO: SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI

SITOGRAFIA

www.lauretana.com/azienda_storia.php

www.lauretana.com/prodotti_ristorazione.php

Storie di Formazione 2021
Allegato A - SCHEDA SINTETICA

Impresa	Lauretana S.p.a.
Regione	Piemonte
Settore di Attività Economica	Produzione cibo e bevande
Ambito tematico strategico	Competitività d'impresa/Innovazione
Piano Formativo	Canale di finanziamento:CF ID PIANO: 233605 TITOLO: Sicurezza delle informazioni
Tematiche formative, principali	-Gestione aziendale-amministrazione -Qualità
Modalità didattiche	Aula, On the job
Elementi di interesse	Gli investimenti continui in innovazione tecnologica e in formazione, azioni volte alla sostenibilità ambientale, capacità di inserirsi in nicchie di mercato
Elementi di successo della formazione	-Acquisizione della consapevolezza relativa alla responsabilità sull'uso dei devices -Aumento della sensibilità al tema e dell'attenzione -Assenza di incidenti importanti legati all'uso del PC
Elementi di miglioramento	Appoggiarsi ad un ente formativo per una progettazione più strutturata
Buone Prassi Formative	-Molteplicità degli approcci didattici -Costruzione del piano e definizione dei parametri con il docente -Attenzione alle effettive necessità aziendali